

Evaluación de Consistencia y Resultados 2022-2023 Servicios de asistencia social integral

Secretaría de Salud

Instancia Evaluadora:
Advanced Services SERPRO S.C.

Tabla de Contenido

1. Resumen Ejecutivo	2
2. Introducción	4
3. Descripción general del programa	5
4. Evaluación	7
5. Valoración Final del Programa	58
6. Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	59
7. Conclusiones	61
8. Ficha Técnica de la Instancia Evaluadora	62
9. Bibliografía	63

Resumen Ejecutivo

La presente evaluación forma parte del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), mecanismo que permite conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales y el impacto de los programas y políticas de la Administración Pública Federal (APF). La Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) del Programa Presupuestario E040 Servicio de Asistencia Social Integral, en el marco del Programa Anual de Evaluación de los Programas Presupuestarios y Políticas Públicas de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2023 (PAE 2023); tiene el objetivo de “Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa E040 Servicios de Asistencia Social Integral, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.”

La evaluación se realizó de acuerdo con lo establecido en el Modelo de Términos de Referencia (TdR) para la ECyR, creados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y emitidos por la Dirección General de Evaluación del Desempeño (Unidad de Evaluación) de la Secretaría de Salud.

El informe está conformado por seis apartados, los cuales responden a los objetivos y especificaciones del modelo de TdR. A continuación, se presenta un análisis breve con los aspectos más relevantes de la evaluación, así como los resultados de los principales hallazgos y recomendaciones.

I. Diseño

El SNDIF carece de un documento y/o diagnóstico para el Programa presupuestario E040 Servicios de Asistencia Social Integral (Pp E040) en el que se identifique el problema o necesidad que atiende, sus relaciones causa-efecto, la población que presenta el problema y sus características, dónde se ubica y el plazo para revisar y actualizarlo. Tampoco dispone de una justificación teórica o empírica que sustente la intervención del mismo, debido a que carece de un problema público o necesidad central concreta y de una población objetivo específica.

Por otro lado, el problema a atender se encontró enunciado en el árbol de problemas del Pp E040 para 2022 y se identificó que su población es “Personas sujetas de asistencia social”, la cual no es clara, objetiva y concreta; dado que comprende a tantas personas como las enunciadas en el artículo 4 de la Ley de Asistencia Social (LAS).

El objetivo del Propósito del Pp E040 se vinculó a la planeación nacional, por medio del componente de Atención rehabilitatoria integral, debido a que no existen conceptos comunes con el Propósito, como la población objetivo, con alguno de los objetivos del Programa Sectorial de Salud 2020-2024 (PSS) y del PONAS, y a que 99.27% de los beneficiarios del Pp recibieron estos servicios. Por lo que el Pp E040 aporta al cumplimiento de la Meta para el Bienestar Objetivo Prioritario 2 del PONAS y a los Objetivos prioritarios 1 y 5 del PSS. Además, estos objetivos se vinculan con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 en sus Principios Rectores “Por el bien de todos, primero los pobres” y “No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera”. Así mismo, con el Eje General 2 Política Social.

Las poblaciones, potencial y objetivo están definidas en un documento de trabajo. La población potencial se refiere a “las personas que por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales que requieren de servicios de asistencia social para su protección y su plena integración al bienestar”, estimada en 30,130,059 personas, y la Población Objetivo “son las personas que solicitan los diversos servicios y que cumplen con las características particulares y específicas.” que se cuantificó en 1,916,963 personas.

El SNDIF carece de un padrón de beneficiarios del Pp E040 pero existe un registro del número total de beneficiarios del Pp E040 por entidad federativa y clasificados por sexo, grupo etario, si son indígenas o no, y si tienen alguna discapacidad.

El SNDIF al inicio del proceso de ejecución de cada uno de los componentes del Pp E040 capta información socioeconómica de las personas; pero no se establece una periodicidad.

El SNDIF tiene documentos normativos que regulan a cada uno de los componentes de Rehabilitación integral, Asistencia social y Desarrollo comunitario del Pp E040; cuyo marco normativo es la LAS. Sin embargo, el Pp no tiene un documento normativo en el que se identifique el resumen narrativo de su MIR.

El 80% de las fichas técnicas de los indicadores del Pp E040 tienen todas las características establecidas, debido a que en dos de las diez fichas no se tiene al menos una característica.

Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa disponen de su unidad de medida, pero no están orientadas a impulsar el desempeño del Pp.

Se hallaron coincidencias y complementariedades del Pp E040 con los Pp E003 Servicios a Grupos con Necesidades Especiales a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) de la Secretaría de Bienestar, y con el Pp S039 Programa de Atención a Personas con Discapacidad y el Pp E041 Protección y restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes del SNDIF de la Secretaría de Salud (SS).

I. Planeación y Orientación a Resultados

El SNDIF no cuenta con un plan estratégico para el Pp E040 pero dispone de su Programa Anual de Trabajo (PAT) para el ejercicio 2022 que incluye al Pp E040. Este documento es el instrumento de planeación que orienta las acciones del SNDIF para garantizar la prestación de servicios de asistencia social.

El SNDIF dispone de las Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) del Pp E040 para los años 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022; que son consideradas como evaluaciones externas realizadas por la Unidad de Evaluación de la SS. Además, 88.88% del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la FMyE, se concluyeron y solventaron de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

En los últimos tres años, el Pp E040 tuvo recomendaciones que no se tradujeron como ASM, para las cuales el SNDIF justificó adecuadamente y esto no afectó el propósito del Pp.

Se considera importante evaluar el tema de Diseño al Pp E040, dado que se carece de la identificación precisa del problema público y población objetivo a atender por el Pp.

El Pp E040 recolecta información de su contribución al PONAS, del tipo de servicio que recibió cada usuario y sus datos socioeconómicos; también, para monitorear su desempeño con información de los resultados de las metas de gestión, la cual es oportuna y está sistematizada.

I. Cobertura y Focalización

El SNDIF no dispone de un documento relacionado con la estrategia de cobertura del Pp E040. Tampoco, el Pp dispone de una metodología de focalización para identificar a su población objetivo.

En cuanto a la cobertura, el Pp E040 atendió a 90.37% de su población objetivo en el 2019 y 56.80% en 2022, siendo estas cifras las más altas de 2019 a 2022.

El programa dispone de manuales de procedimientos de las diferentes direcciones que operan los servicios que ofrece. Estos manuales, si bien no están actualizados, proporcionan la base para orientar a las unidades en el registro, atención y seguimiento de los usuarios de los servicios del programa.

El programa opera con recursos federales provenientes del Ramo 12 Salud asignados por la SHCP al SNDIF, Además cuenta con ingresos propios que se agregan al presupuesto asignado, teniendo como consecuencia un incremento presupuestario. Dada las limitaciones del SICOP, no se tiene la capacidad de desglosar el gasto presupuestario por Gastos de Operación, Supervisión, Mantenimiento y de Capital, por tanto no se puede calcular los costos unitarios. Únicamente se desglosa por Capítulo de Gasto, siendo los utilizados los del Capítulo 2000, 3000 y en mayor parte el 4000.

I. Percepción de la población atendida

El programa mide el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece, esto lo lleva a cabo mediante encuestas donde los encuestados vierten su opinión de los servicios que han recibido. Estos instrumentos están diseñados para no inducir al encuestado a dar respuestas a favor del programa. De la aplicación de las encuestas se derivan documentos de seguimiento para la atención de las observaciones encontradas. Los resultados son utilizados para tomar decisiones referentes al mejoramiento de los servicios

I. Medición de resultados

El programa mide sus resultados principalmente con indicadores de la MIR, éstos han presentado una tendencia positiva en su cumplimiento. De igual manera, se han realizado FMyE realizadas por la Unidad de Evaluación de la Secretaría de Salud, con las cuales se hizo una valoración del Pp, de la cual se generan hallazgos y recomendaciones con los cuales se suscriben ASM.

Introducción

El Programa presupuestario E040 Servicios de Asistencia Social Integral (Pp E040) está a cargo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF). Los servicios que ofrece el programa se integran en las siguientes tres acciones estratégicas: Atención en rehabilitación integral; Atención, Integración y Capacitación para el Desarrollo Comunitario; y Servicios otorgados en los Centros Gerontológicos, Campamentos Recreativos, Centros de Asistencia Social de Niñas, Niños y Adolescentes, y en Instituciones con Convenio de Concertación con el SNDIF.

El objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente[1]. Para tal fin, entre los tipos de evaluación se encuentra la evaluación de consistencia y resultados, la cual analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados de acuerdo con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)[2].

En este contexto, se presenta el informe de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp E040 cuyo objetivo es “Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa E040 Servicios de Asistencia Social Integral, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.” [3]

Los objetivos específicos son:

- 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 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.

[1] Artículos 72 al 80 de la Ley General de Desarrollo Social.

[2] Numeral décimo sexto fracción I, a), Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la APF.

[3] TdR de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp E040. Secretaría de Salud-SNDIF.

Descripción general del programa

1. Identificación del programa

Nombre: Servicios de Asistencia Social Integral.

Siglas: No presenta.

Dependencia y/o entidad coordinadora: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Año de inicio de operación: En 2014 se creó el programa presupuestario E040 *Servicios de Atención Vulnerable*[1]; en el 2016 cambia de nombre a Servicios de Asistencia Social Integral (Pp E040).

2. Problema o necesidad que pretende atender

El problema es: “Personas sujetas de asistencia social sin acceso a servicios asistenciales”, según lo establecido en el árbol de problemas del Pp E040 en el 2022.

3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula

El Pp E 040 se vincula con el Programa Sectorial de Salud 2020-2024 como sigue:

Objetivo Prioritario: 1. Garantizar los servicios públicos de salud a toda la población que no cuente con seguridad social y, el acceso gratuito a la atención médica y hospitalaria, así como exámenes médicos y suministro de medicamentos incluidos en el Compendio Nacional de Insumos para la Salud. Y con el 5. Mejorar la protección de la salud bajo un enfoque integral que priorice la prevención y sensibilización de los riesgos para la salud y el oportuno tratamiento y control de enfermedades, especialmente, las que representan el mayor impacto en la mortalidad de la población.

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece

Objetivo del Programa: “Contribuir al bienestar de las personas que, por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales, requieran de servicios de salud, educación, capacitación y recreación basados en el estudio personalizado de sus necesidades para su protección”[2].

Atención en Rehabilitación Integral: Atención médica y paramédica especializada, terapia rehabilitatoria, órtesis y prótesis, orientar e informar acerca de la discapacidad, e inclusión de personas con discapacidad a los ámbitos educativo, laboral y social.

Atención, Integración y Capacitación para el Desarrollo Comunitario: Talleres de capacitación.

Centros de Asistencia Social de Niñas, Niños y Adolescentes: Albergue, alimentación, servicio médico, atención psicológica, atención pedagógica, trabajo social, representación legal y talleres recreativos.

Centros Gerontológicos: Albergue, atención nutricional, atención médica, atención de enfermería, atención psicológica, atención social, terapia ocupacional, atención de gericultura y terapia rehabilitatoria.

Campamentos Recreativos: Alimentación, hospedaje y recreación

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida

La población potencial se refiere a “las personas que por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales que requieren de servicios de asistencia social para su protección y su plena integración al bienestar” y la población objetivo “son las personas que solicitan los diversos servicios y que cumplen con las características particulares y específicas.”

Población Potencial	Población Objetivo	Población Atendida
30,130,059	1,916,963	1,088,895

6. Cobertura y mecanismos de focalización

El Pp E040 atendió el mayor porcentaje de su población objetivo en el 2019, 90.37%, y en 2022, 56.80%. Mientras que la cobertura fue de 18.91% en 2021 y de 22.83% en 2020 debió a que se suspendieron los servicios a causa de la Pandemia de COVID-19. Por otra parte, no dispone de un mecanismo para identificar su población objetivo, como la metodología de focalización.

7. Presupuesto del periodo evaluado

PP	Original	Modificado	Pagado
E040	2,903,275,531.00	2,608,041,076.00	2,608,041,076.00

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes

La meta programada del indicador del Fin, “Porcentaje de personas en situación de pobreza que mejoran su desarrollo y bienestar.”, fue cero. La meta para el indicador de Propósito, “Porcentaje de personas sujetas de asistencia social que

tienen acceso a servicios de asistencia social.”, fue de 59.13 %. Y para los componentes, “Porcentaje de sesiones terapéuticas otorgadas a las personas con discapacidad o en riesgo potencial de presentarla.” fue de 55.43%; “Porcentaje de pacientes subsecuentes que califican de Buena o Muy Buena la atención médica recibida” fue de 97.22%; “Porcentaje de servicios otorgados en los Centros Gerontológicos, Campamentos Recreativos y Centros de Asistencia Social” fue de 100 y “Porcentaje de servicios de asistencia social otorgados en el Centro Comunitario Tlazocihualpilli.” fue de 100.

9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad.

La ausencia de un diagnóstico para el Pp E040 repercute en no disponer de un problema o necesidad a atender concreto y por ende, de contar con instrumentos de planeación, monitoreo y seguimiento adecuados como la MIR. Se incluye una propuesta de la necesidad a atender por el Pp, cuya población objetivo se encuentra en la normatividad que lo regula.

10. Otras características relevantes del programa a evaluar.

Los recursos del Pp E040 son en su totalidad Recursos Federales provenientes del Ramo 12 Salud. Además de ello, el Pp. cuenta con recursos propios generados a través de la prestación de los servicios que ofrece. Ejemplo de ello son las cuotas de recuperación en el componente de rehabilitación y el servicio de lavanderías. Esto ingreso propio elevó el techo presupuestario en 0.3% con respecto al asignado por la SHCP en el PEF.

[1] SNDIF, 2018.

[2] CONEVAL y Secretaría de Salud (SS). Ficha de Monitoreo 2021-2022 Servicios de asistencia social integral.

[3] SNDIF, 2018

Evaluación Diseño

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.

Respuesta: No.

Justificación:

El SNDIF no dispone de un documento para el Programa presupuestario E040 Servicios de Asistencia Social Integral (Pp E040) en el que se identifique el problema o necesidad que atiende, se defina la población con el problema y el plazo para revisarlo o actualizarlo.

El SNDIF tiene un diagnóstico para el Programa E040, "Servicios de Atención a Población Vulnerable" elaborado en 2014, el cual es previo al de Servicios de Asistencia Social Integral. Este documento integra cuatro diagnósticos, uno por cada componente, mencionando en dos de ellos, su propio problema; esta situación no está acorde con la Metodología del Marco Lógico (MML), la cual indica elaborar un diagnóstico para cada programa presupuestario.

Por otra parte, en el documento "Marco conceptual del Pp E040 Servicios de Asistencia Social Integral" de 2018 se presenta el árbol de problemas en cuyo tronco se señala como problema a: "Personas sujetas de asistencia social que no son atendidas con servicios integrales".

Para 2022, el Pp no tiene un diagnóstico, pero si cuenta con el árbol de problemas, que enuncia el problema como "Personas sujetas de asistencia social sin acceso a servicios asistenciales". Al respecto cabe señalar que la ausencia de un servicio no se puede considerar como un problema público, porque éste no representa un resultado por sí mismo. Es decir, el acceso a los servicios asistenciales debe generar el logro esperado del Pp E040, en una población concreta dentro del universo de población sujeta a asistencia social. En parte esta situación se derivó de considerar crear el Pp con el objetivo de agrupar en un solo programa los diversos servicios que otorga el SNDIF, y no de un problema concreto.

La Propuesta de mejora del problema o necesidad a atender por parte del Pp se encuentra en el Anexo 17.

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.

Respuesta: No.

Justificación:

El SNDIF no dispone de un diagnóstico específico para el Pp E040 en el que se identifique el problema o necesidad que atiende, su relación causa-efecto, la población que presenta el problema y sus características, ni en donde se ubica y tampoco el plazo para revisar y actualizarlo.

En 2014, el SNDIF elaboró el diagnóstico para el Pp E040, “Servicios de Atención a Población Vulnerable”, el cual comprendía cuatro diagnósticos para cada uno de los componentes del Pp; para dos de ellos se planteó el problema a atender en el tronco de su respectivo árbol de problemas.

Para el ejercicio fiscal 2022, según el árbol de problemas del Pp E040 éste se expresa como “Personas sujetas de asistencia social sin acceso a servicios asistenciales”. Dicho árbol no parte de un problema público sino de la ausencia de un servicio, por lo que, de acuerdo con la MML se requiere definir en primera instancia el problema para poder identificar sus consecuencias (los efectos) posteriormente, identificar las causas que originaron el problema.

Derivado de que no se identificó un problema público de manera clara, objetiva y concreta a atender por el Pp E040, su población “Personas sujetas de asistencia social”, es extensa puesto que integra a tantas personas como las enunciadas en el artículo 4 de la Ley de Asistencia Social (LAS). De aquí que la población del Pp tenga determinadas características de acuerdo con las poblaciones que atiende cada uno de sus tres componentes.

Por otra parte, la población objetivo del Pp E040 se cuantificó en 1,916,963 personas para el ejercicio fiscal 2022 .

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

Respuesta: No.

Justificación:

El Pp E040 no cuenta con una justificación teórica o empírica que sustente la intervención del mismo.

Por una parte, debido a que la justificación teórica o empírica para una intervención pública es un ejercicio argumentativo en el que establece las razones de la existencia de ésta, de manera que para el Pp E040 no se puede establecer una justificación teórica o empírica, porque carece de un problema público o necesidad central concreta y de una población objetivo específica.

Al respecto, en el documento Marco conceptual del Pp E040 “Servicios de Asistencia Social Integral” , en su apartado Identificación y descripción del problema presenta una justificación empírica cuantitativa ofreciendo datos de varias poblaciones que tienen derecho a la asistencia social; esto resultante de no precisar la población y el problema público.

En el documento señalado se mencionan cifras del maltrato infantil según la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2011; sin embargo, ya existe la 2021 . También se cuantifican las personas con discapacidad basados en datos de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica Demográfica 2014, existe una para el 2018 . Además, se señalan los motivos de separación de los niños, niñas y adolescente de su núcleo familiar, según el documento de divulgación latinoamericano “Niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales en América Latina” y se cuantifican las casas hogar en México refiriéndose al Censo de Alojamiento de Asistencia Social (CAAS) 2015 , del cual, no hay actualización. Finalmente, se exponen cifras de los hogares con adultos mayores en México según el INEGI 2010, Censo de Población y Vivienda 2020 , y se mencionan los factores que posiblemente ponen en una situación vulnerable al adulto mayor, pero no hacen referencia a una fuente documental que lo sustente.

Se recomienda disponer de un diagnóstico del Pp que presente un problema público claro y concreto y la población afectada que de paso a la realización de un análisis para justificar teórica y empírica de la intervención pública. Dicho diagnóstico deberá contener los referentes teóricos que permite comprender el problema público que la intervención busca atender; es decir, estudios nacionales e internacionales, evaluaciones previas al programa u otros similares, casos de estudio, entre otros.

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

- a. Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial, institucional 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, institucional o nacional.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> ° El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y ° Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.

Justificación:

El Pp E040 no cuenta con un documento en el que se establece la relación de su objetivo del Propósito de su MIR 2022 con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Programa Sectorial de Salud 2020-2024 (PSS) y el Programa Nacional de Asistencia Social 2020-2024 (PONAS).

De acuerdo con la MIR del Pp E040 para el ejercicio fiscal 2022, el objetivo del Propósito es “Las personas sujetas de asistencia social tienen acceso a Servicios de Asistencia Social”. Con la revisión de la composición de este objetivo se encontró que no existen conceptos comunes, como la población objetivo, con alguno de los objetivos del PSS y del PONAS.

b)El logro del Propósito derivado de dar a la población acceso a servicios de asistencia social aporta al cumplimiento de la Meta para el Bienestar Objetivo Prioritario 2 del PONAS y a los Objetivos prioritarios 1 y 5 del PSS .

Por otra parte, en 2022, 99.27% de los beneficiarios del Pp recibieron servicios del componente de Atención rehabilitatoria integral. Por lo que, el Pp se vincula a la planeación nacional gracias a este componente.

PSS 2020-2024

Objetivo Prioritario: 1. Garantizar los servicios públicos de salud a toda la población que no cuente con seguridad social y, el acceso gratuito a la atención médica y hospitalaria, así como exámenes médicos y suministro de medicamentos incluidos en el Compendio Nacional de Insumos para la Salud. Metas: 1.1 Porcentaje de población con carencia de acceso a los servicios de salud y/o que presentan alguna barrera para acceder al mismo: geográfica, económica, cultural, entre otras.

Objetivo Prioritario: 5. Mejorar la protección de la salud bajo un enfoque integral que priorice la prevención y sensibilización de los riesgos para la salud y el oportuno tratamiento y control de enfermedades, especialmente, las que representan el mayor impacto en la mortalidad de la población.

PONAS 2020-2024

Metas para el Bienestar del Objetivo Prioritario

2.. Mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad para lograr su desarrollo integral y bienestar.

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

Justificación:

El objetivo del Pp E040 es “Contribuir al bienestar de las personas que, por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales, requieran de servicios de salud, educación, capacitación y recreación basados en el estudio personalizado de sus necesidades para su protección” .

Dado lo amplio que es el objetivo del Pp E040, tanto en la población como los servicios que brinda, se tomó como referencia la composición y uso del recurso del Pp E040 que principalmente se destinó en el ejercicio 2022 al componente de Atención rehabilitatoria integral. Considerando sólo este componente del Pp, se muestra en la siguiente tabla la convergencia del Pp E040 con los instrumentos de planeación nacional y sectorial:

Programa Sectorial de Salud 2020-2024

Objetivo Prioritario

1. Garantizar los servicios públicos de salud a toda la población que no cuente con seguridad social y, el acceso gratuito a la atención médica y hospitalaria, así como exámenes médicos y suministro de medicamentos incluidos en el Compendio Nacional de Insumos para la Salud. Metas 1.1 Porcentaje de población con carencia de acceso a los servicios de salud y/o que presentan alguna barrera para acceder al mismo: geográfica, económica, cultural, entre otras.

5. Mejorar la protección de la salud bajo un enfoque integral que priorice la prevención y sensibilización de los riesgos para la salud y el oportuno tratamiento y control de enfermedades, especialmente, las que representan el mayor impacto en la mortalidad de la población.

Programa Nacional de Asistencia Social 2020-2024

Objetivo Prioritario: 2. Mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad para lograr su desarrollo integral y bienestar.

Estos objetivos se vinculan con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 en sus Principios Rectores “Por el bien de todos, primeros los pobres” y “No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera”. Así mismo, con el Eje General 2 Política Social.

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

No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

Se considera que el objetivo del Propósito del Pp E040 “Las personas sujetas de asistencia social tienen acceso a Servicios de Asistencia Social” aporta al Objetivo 3: “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”, y a su Meta 3.8 “Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos” de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La vinculación del Pp E040 al objetivo 3 de los ODS es de manera indirecta. Por una parte debido a que el Pp contempla dentro de los servicios de asistencia social a los servicios de atención rehabilitatoria integral. Por otro lado, los ODS no enuncian claramente a las personas con discapacidad.

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:

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

Respuesta: No.

Justificación:

Las definiciones de población potencial y objetivo no se encuentran en un documento oficial, ni en un diagnóstico. Sin embargo, el SNDIF presenta en un documento de trabajo, las siguientes definiciones de las poblaciones potencial y objetivo del Pp E040:

La población potencial se refiere a “las personas que por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales que requieren de servicios de asistencia social para su protección y su plena integración al bienestar” y la Población Objetivo “son las personas que solicitan los diversos servicios y que cumplen con las características particulares y específicas.”

Poblaciones Potencial y Objetivo, 2022

Población Potencial		Población Objetivo	
Cantidad	Unidad de medida	Cantidad	Unidad de medida
30,130,059	Personas	1,916,963	Personas
Fuente: SNDIF, s/f.			

El SNDIF para cuantificar la población potencial del Pp utiliza el dato de la Población Vulnerable por Carencias Sociales del Índice de Pobreza en México 2020 elaborado por CONEVAL y para cuantificar la población objetivo, suma las personas que solicitaron servicios por componente. Por otro lado, tampoco para el Pp E040 se definen plazos para su revisión y actualización.

Cabe destacar que cada componente del Pp tiene una definición de población objetivo.

Anexo 1.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	° La información de los beneficiarios cumple con dos de las características establecidas.

Justificación:

El SNDIF carece de un padrón de beneficiarios del Pp E040 o de información que incluya las características de las personas beneficiarias, el tipo de apoyo que reciben y una clave única de identificación que perdure en el tiempo.

El SNDIF dispone de un registro del número total de beneficiarios del Pp E040 por entidad federativa y clasificados por sexo, grupo etario, si son indígenas o no, y si tienen alguna discapacidad.

b) También para cada uno de los componentes de Rehabilitación Integral y Desarrollo Comunitario se tienen registros. Para el primer componente mencionado se tiene un padrón de beneficiarios con 34 campos, entre los cuales se muestra el número de personas que son atendidas en los Centros de Rehabilitación y un campo con los "servicios de interconsulta" que contiene el tipo de consulta brindada. El segundo componente tiene un registro de usuarios 2022, con el campo "servicio, curso o grupo" el cual contiene las actividades que brinda el centro.

c) Los registros de ambos componentes se encuentran en una hoja de cálculo. También, el registro de Rehabilitación Integral tiene un campo nombrado "Número de expediente" y el de Desarrollo Comunitario tiene el de "Folio"; los cuales están integrados por el número 22 seguido de un número consecutivo, lo cual podría ser la clave de identificación del usuario, pero no asegura que se conserve en el tiempo.

Anexo 2

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.

No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

El SNDIF al inicio del proceso de ejecución de cada uno de los componentes del Pp E040 capta información socioeconómica de las personas; por lo que no se establece una periodicidad. Respecto a las variables solicitadas se encuentran nombre, edad, género, ocupación/escolaridad, domicilio, estructura familiar, situación económica, características de la vivienda, alimentación, entre otras.

Componente de Rehabilitación Integral. Una vez que se determina el ingreso de usuarios de los servicios no hospitalarios en los centros de rehabilitación, el trabajador social recaba información socioeconómica por medio de la Hoja de Prevaloración (PARA-DGR-01-F2) y del Estudio Social Corto (PARA-DGR-01-F6) Procedimiento para Atender a Usuarios en la Consulta Médica de Primera Vez. La actualización de la información socioeconómica es acorde a la situación de cada usuario y con ella se fija la cuota de recuperación. La información socioeconómica de los usuarios se encuentra en el Sistema de Información Nacional de Rehabilitación e Inclusión Social (SINARIS).

Componente de Asistencia social. La solicitud de la información socioeconómica de niñas, niños y adolescentes se inicia cuando la subdirección del centro recibe oficio y/o solicitud de servicios de ingreso a los centros asistenciales; entonces se asigna un trabajador social, quien aplica el Estudio Socioeconómico PIS-DSA-CNM-01-F04 y/o Informe Social PIS-DSA-CNM-01-F05 (Resumen Social). Los tiempos de actualización están ligados al proceso legal en que se encuentra cada usuario.

Por otra parte, al inicio del proceso para determinar el ingreso de las personas adultas mayores con ingresos limitados a los servicios de los centros, el trabajador social requisita la Solicitud de Servicio PIS-DSA-CNM-09-F01, por medio de la cual se recaba la información socioeconómica. Esta información no tiene un periodo fijo de actualización, sino que se realiza cada vez que se considera necesario.

Componente de Desarrollo comunitario. En el C.N.M.A.I.C.D.C. Tlazocihualpilli por medio del módulo de información, se solicita a las personas, documentos en copia como el acta de nacimiento, identificación oficial, Clave Única de Registro de Población (CURP) y comprobante de domicilio. También existe un formato de estudio socioeconómico. Este estudio sirve para determinar las cuotas de recuperación de los cursos brindada por profesionales externos al SNDIF y duran de 4 a 6 semanas.

El SNDIF no recolecta información de no beneficiarios del Pp E040 con fines de comparación con la población beneficiaria.

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

Respuesta: No.

Justificación:

El SNDIF no tiene un documento normativo para el Pp E040 en el que se especifiquen los principales elementos de su diseño y operación como sus objetivos, su población potencial y objetivo, los tipos de apoyo, los requisitos para obtener los servicios, su mecánica operativa y los principales procesos del Pp. Por esta razón no es posible identificar el resumen narrativo de la MIR.

Por otro lado, el SNDIF tiene documentos normativos que regulan a cada uno de los componentes de Rehabilitación integral, Asistencia social y Desarrollo comunitario del Pp E040. Sin embargo, estos tienen en común que están regulados por la Ley de Asistencia Social (LAS); que en el artículo 4 define a los "Sujetos de la Asistencia Social" que se relaciona con la población objetivo del Propósito.

Anexo 3

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).**

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	° Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Justificación:

El Pp E040 Servicios de Asistencia Social Integral cuenta con fichas técnicas de indicadores para el ejercicio fiscal 2022 en las cuales se encuentran las siguientes características:

- a) En todos los indicadores presentan su nombre; el cual es claro y se relaciona con el objetivo de la medición.
- b) Es necesario adecuar la definición del indicador a nivel de Propósito, Componente 112 y Actividad 1113; además en las definiciones de los indicadores de Actividades 1112 y 1113 se incluyeron los conceptos de las variables.
- c) En todos los niveles de la MIR presenta el método de cálculo de los indicadores en donde queda clara cuáles son las variables utilizadas.
- d) Todos los indicadores de la MIR cuentan con su unidad de medida que corresponde con el método de cálculo.
- e) Todos los indicadores de la MIR presentan su frecuencia de medición.
- f) No se cuenta con información de Línea base en el indicador del Fin.
- g) En todos los niveles de la MIR se cuenta con la columna de Metas con excepción de los indicadores a nivel del componente 113 y en el nivel de Fin, las cuales deberían ser acordadas por los ejecutores del Pp.
- h) Se cuenta con información sobre el comportamiento del indicador en todos de los niveles de la MIR, los cuales son acordes con los valores que toman éstos.

El 80% de las fichas técnicas de los indicadores tienen todas las características establecidas, debido a que en dos de las diez fichas no se tiene al menos una.

Anexo 4.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	° Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Justificación:

El Pp E040 presenta las metas de los diez indicadores de su MIR en el ejercicio 2022.

a) Las metas de estos indicadores presentan su unidad de medida.

Las metas programadas que se comprometió el Pp E040 alcanzar al comienzo de su operación en el ejercicio fiscal 2022, no establecen un nivel de mejora, dado que éstas son inferiores a su línea base. Además, los resultados alcanzados fueron inferiores a las metas programadas; a excepción de la Actividad 1111 que tuvo una variación positiva. Al respecto, se considera que las metas son laxas; por tanto, no impulsan el desempeño del Pp.

Las metas no fueron alcanzadas debido que el Centro de Rehabilitación y Educación Especial Oaxaca y el Centro de Rehabilitación Integral Tlazocihualpilli estuvieron sin actividad en los primeros trimestres del 2022 por daños en su infraestructura y otros centros de rehabilitación en el país reiniciaron actividades en el primer trimestre después de estar inactivos dos años debido al pandemia por COVID-19. El indicador de Actividades 1111 superó la meta programada, debido a la emisión de Certificados de Discapacidad para gestionar la beca económica del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad de la Secretaría del Bienestar.

Por otra parte, el SNDIF dispone del documento "Criterios Específicos para la Programación de Metas 2022. Sin embargo para el Pp E040 no se describen los criterios para la programación de metas .

Anexo 5.

13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

Dado el objetivo de propósito, su población objetivo y los componentes del Pp E040, se hallaron coincidencias y complementariedades con los programas presupuestarios E003 Servicios a Grupos con Necesidades Especiales a cargo del INAPAM de la Secretaría de Bienestar, y con el Pp S039 Programa de Atención a Personas con Discapacidad y el Pp E041 Protección y restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes del SNDIF de la Secretaría de Salud (SS); que tienen cobertura nacional.

El Pp E040 tiene como objetivo de Propósito "Personas Sujetas de Asistencia Social que son atendidas con Servicios Integrales" el cual coincide con los Pp E041, S039 y E003 en su población objetivo; por lo que a continuación se define.

La población objetivo del Pp E040 son "Las personas sujetas de asistencia social", y quedan definidas en el artículo 4 de la Ley de Asistencia Social en su numeral: "I. Todas las niñas, niños y adolescentes, en especial aquellos que se encuentren en situación de riesgo o afectados por:" (del inciso a al inciso I); "V. Adultos mayores en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato;" y "VI. Personas con algún tipo de discapacidad o necesidades especiales". Dada la amplia definición de la población objetivo del Pp E040 permite incluir a la población objetivo del Pp E041 y a la del Pp S039. Y una parte de la población objetivo del Pp E040, queda dentro de la población objetivo del Pp E003, la cual es "Personas adultas mayores".

Por otra parte, los servicios del Pp E040 y Pp E041 se complementan; el primero brinda servicios de asistencia social a Niñas, Niños y Adolescente sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, y el segundo regula los establecimientos donde llega esta población y las medidas de protección Integral en favor de ellos.

Los componentes del Pp E040 dirigidos a brindar consultas médicas especializadas y servicios de terapia física, entre otras, a personas con discapacidad o en riesgo de presentarla se complementan con los componentes del Pp S039 con los proyectos de acción social relacionados con la discapacidad en personas.

Los servicios de salud a adultos mayores del Pp E003 complementan los servicios médicos y de terapia física, entre otras, que se otorgan a personas con discapacidad o en riesgo de presentarla del Pp E040, ya que entre estas personas podrían estar adultos mayores. Por otra parte, estos programas coinciden en que ambos brindan servicios a grupos de adultos mayores y actividades culturales y educativas. Anexo 6.

Planeación y Orientación a Resultados

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 Propósito del programa.
- d. Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta: No.

Justificación:

El SNDIF no cuenta con un plan estratégico para el Pp E040, derivado de un proceso de análisis del programa y su relación con la atención de la problemática a lo largo del tiempo, que sea producto de ejercicios institucionalizados, que abarque un horizonte de al menos cinco años, que establezca resultados acordes con lo establecido en la MIR del Pp. Por otra parte, el SNDIF dispone de su Programa Anual de Trabajo (PAT) para el ejercicio 2022; pero no es específico para el Pp E040. Este documento considera a cada una de sus unidades responsables y las acciones sustantivas a realizar durante el ejercicio fiscal 2022, las cuales se concretan en las metas, que se espera permitan cumplir con los objetivos de cada Programa. A partir del PAT se integra el Programa Institucional Anual (PIA) del SNDIF.

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

- a. Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen 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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Justificación:

El SNDIF no dispone de un PAT específico para el Pp E040; sin embargo, existe un Programa Anual de Trabajo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia para el Ejercicio Fiscal 2022 (PAT), el cual es el instrumento de planeación que orienta las acciones del SNDIF para garantizar la prestación de servicios de asistencia social y que comprende los programas del sistema, incluido el Pp E040.

a)El PAT es presentado para su aprobación a la Junta de Gobierno, con fundamento en los artículos 14, 49 y 59, fracción II de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 17 fracción II, 22 y 29 Tercer Párrafo de la Ley de Planeación; 1°, 7, fracción I y 10 fracción V del Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

La Junta de Gobierno aprobó el PAT de conformidad con los artículos 58, fracción II de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 33, inciso b) de la Ley de Asistencia Social; 29 de la Ley de Planeación y 7, fracción I del Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

b)Son conocidos los responsables del Pp E040, dado que cada Acción puntual enunciada en el PAT está relacionada con su respectiva Unidad Responsable (UR). Para el Pp E040 se mencionan a la Dirección General de Integración Social (DGIS), la Dirección General de Rehabilitación e Inclusión (DGRI) y la Dirección General de Alimentación y Desarrollo Comunitario (DGADC). Además, la ejecución del Pp E040, según la estructura programática, está a cargo de Dirección General de Coordinación y Fomento a Políticas para la Primera Infancia, Familias y Población en Situación de Vulnerabilidad (DGCFFPIFPSV), Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales (DGRMySG) y la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI).

c)En el PAT se establecen los Objetivos Prioritarios con sus respectivas estrategias y acciones puntuales, a partir de las cuales se establecieron sus metas, la unidad de medida y la cuantificación.

d)En el Informe de Autoevaluación del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022 , se muestra el cumplimiento de las metas comprometidas en el PAT para el Pp E040.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

Justificación:

El SNDIF realizó la evaluación de Diseño al Pp E040 Servicios de Atención Vulnerable en 2015 . Sin embargo, el SNDIF dispone de las FMyE del Pp E040 para los años 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023; que son consideradas como evaluaciones externas realizadas por la Unidad de Evaluación de la SS.

a) Las FMyE se utilizan de manera regular, cada año, para la toma de decisiones sobre cambios al Pp E040.

b) El seguimiento a los ASM derivados de las FMyE sigue el procedimiento establecido en el Mecanismo para el seguimiento a los ASM. Se dispone de la Posición Institucional de la FMyE y en la página de Transparencia presupuestaria se encuentra el avance de los resultados esperados .

c) En los reportes Documento de trabajo del Programa y en Avance al Documento de Trabajo de los ASM del Pp E040 para 2020, 2021 y 2022 contienen los ASM a los que se compromete el Pp y las actividades encaminadas al logro de éstos. Los ASM derivados de la FMyE contemplan acciones de mejora en la gestión del programa, por ejemplo: la Estandarización de conceptos de poblaciones, la Generación de estrategias para impulsar el uso de tecnologías digitales y Generación de un instrumento para garantizar que la información cargada en el PASH, referente a la MIR, fichas técnicas de indicadores y medios de verificación de los indicadores, sea validada y actualizada en la MIR para el ciclo 2020-2021 y la realización de una evaluación de Consistencia y Resultados al Pp, por citar un ejemplo para el ciclo 2021-2022.

d) Para cada una de las FMyE se emitió un documento de Posición Institucional por parte de la Dirección General de Alimentación y Desarrollo Comunitario, la Dirección General de Integración Social y la Dirección General de Rehabilitación e Inclusión.

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?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Del 85 al 100% 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

Justificación:

El SNDIF dispone de una evaluación externa al Pp E040 en 2015 y de instrumentos de evaluación externa como las FMyE del Pp E040 para 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022 realizadas por la Unidad de Evaluación de la SS.

Por lo que, la información utilizada para dar respuesta a la presente pregunta se refiere a los ASM derivados de las FMyE del Pp E040 para los ciclos señalados. Al respecto se encontró que 88.88% del total de los ASM, es decir 8 de 9, se concluyeron y solventaron de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales. El ASM restante es la Realización de una evaluación de Consistencia y Resultados, con el propósito de proveer retroalimentación en el diseño, gestión y resultados del Programa E040 comprometido en el ciclo 2022-2023 y fecha de término 31 de diciembre de 2023.

Anexo 7.

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.

Justificación:

En los últimos ejercicios fiscales se realizaron las FMyE del Pp E040 para los ciclos 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022, de las cuales se generaron recomendaciones que se tradujeron en ASM.

De estas FMyE se elaboraron los siguientes instrumentos de trabajo: "Documento de Trabajo del Programa" y "Avance al Documento de Trabajo" del Pp E040, en los que se señalan las acciones que se emprendieron para atender los ASM y los resultados esperados. Al respecto, la evidencia proporcionada por el SNDIF del Pp E040 da cuenta de los resultados de las actividades emprendidas, por lo que se puede señalar que coinciden con los resultados establecidos en los documentos mencionados.

Anexo 8.

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.

Justificación:

El SNDIF dispone de FMyE del Pp E040 para los ciclos 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022 y de los documentos Aspectos Susceptibles de Mejora, Opinión Institucional (Opinión institucional) que se emitieron para cada una de estas fichas.

De acuerdo con la información del documento de Opinión Institucional 2020-2021, la Unidad Responsable del Pp E040 admitió que tres de cuatro recomendaciones derivarán en ASM. La recomendación que no se aceptó se relacionaba con la definición clara y concreta de los conceptos de población de acuerdo con los artículos 3 y 4 de la LAS; ésta no fue aceptada debido a que se señaló que este había sido un ASM en el ciclo 2018-2019 y que fue atendido en su totalidad.

Las recomendaciones realizadas al Pp E040 en el ciclo 2021-2022 fueron ocho, de las cuales la mitad no se asumieron como ASM. La primera de estas recomendaciones consistía en incluir en el resumen narrativo de la MIR el concepto de "servicios integrales"; pero no se aceptó debido a que ese concepto se eliminó de la MIR 2022. La segunda recomendación rechazada se relaciona con la elaboración del diagnóstico del Pp, a razón de que se desconocía si algunas acciones se quedarían definitivamente. La tercera recomendación consistía en verificar la coherencia entre la población atendida y el presupuesto ejercido; esta recomendación no se aceptó al determinarse imprecisa dada las situaciones originadas por la emergencia sanitaria suscitada por la COVID-19. La cuarta recomendación que en ese ciclo no se aceptó como ASM fue la realización de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp, dado que no se disponían recursos.

En el ciclo 2022-2023, por segunda vez se propone actualizar el diagnóstico del Pp, pero es rechazada ya que es necesario disponer de los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados a realizarse en el año 2023.

Se considera que las recomendaciones que no se tradujeron en ASM fueron justificadas adecuadamente y no afectan el propósito del Pp.

Anexo 9.

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.

Justificación:

La única evaluación externa realizada al programa E040 Servicios de Atención Vulnerable fue una evaluación de Diseño en 2015. En esta evaluación la consultoría externa encontró: “la inexistencia de un problema focal que busque atender el Programa, no hay para cada uno de los componentes un problema claro y consistente [...], así como con una carencia de enfoque en grupos prioritarios de atención” .

En la presente evaluación aún se carece de la identificación precisa del problema público y población objetivo a atender por el Pp E040. De acuerdo con la MML, los componentes entregados deben contribuir al logro del objetivo del Propósito del Pp, por lo que no es necesario expresar un problema para cada componente. El hecho de plantear un problema para cada componente se deriva de la ausencia de identificar y acotar el problema público a atender con el Pp.

Se considera importante realizar una evaluación externa de Diseño al Pp E040, dado que proveerá de información valiosa sobre la pertinencia y orientación a resultados del Pp; además, a través de esta evaluación se podrá constatar si lo que se planteó teóricamente como una solución a un problema público, se concreta en la intervención que se desarrolla por medio del programa .

Por lo que, se sugiere elaborar previamente el diagnóstico del Pp E040 ya que en éste se plantearán los árboles de problemas y objetivos de los que surgirá la MIR; que se espera refleje la solución a una problemática identificada que afecta a una población en específico y que ello se refleje en una mejora en el desarrollo social de la población.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	° El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.

Justificación:

El Pp E040 dispone de la siguiente información para el ejercicio fiscal 2022:

a) El Pp E040 aporta información al PONAS, en 1; el Objetivo prioritario 2.- Mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad para lograr su desarrollo integral y bienestar y sus Metas para el bienestar 2.1 y 2.3. El resultado de las metas es anual.

b) y c) El Pp E040 es un programa de prestación de servicios cuyo objetivo es el desarrollo social, por lo que no tiene información de los montos de apoyo por persona beneficiada. Por otra parte, se dispone de un registro para los servicios de Rehabilitación integral, el cual incluye un campo con el tipo de servicios de interconsulta que recibió cada usuario y datos socioeconómicos edad, sexo, estado civil, ocupación y escolaridad. También, los servicios de Desarrollo comunitario disponen de un registro de usuarios 2022 del centro comunitario, con información del tipo de servicio, grupo o curso prestado a los usuarios, e información sociodemográfica como sexo, edad y discapacidad.

El Pp E040 no recolecta información sobre las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	° La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.

Justificación:

El Pp E040 recolecta información en términos de los indicadores establecidos en su MIR para monitorear su desempeño.

a) La información que colecta el Pp E040 es oportuna. Dado que la información del avance de los indicadores de la MIR está disponible para todos los objetivos del resumen narrativo del ejercicio fiscal 2022. Además, el SNDIF cuenta con el Sistema de Indicadores de Estructura Programática, que genera información para cada una de las metas que integran sus programas y para el cálculo de los indicadores de las MIR, entre ellas las del Pp E040.

No es confiable, según la información de los ASM derivados de la FMyE del Pp E040 del ciclo 2021-2022, se menciona la necesidad de la "Generación de un instrumento para garantizar que la información cargada en el PASH, referente a la MIR, fichas técnicas de indicadores y medios de verificación de los indicadores, sea validada y actualizada en la MIR".

c) Las metas alcanzadas para los indicadores disponibles de la MIR del Pp se encuentra disponible en una hoja de cálculo. Además, la información para el cálculo de los indicadores de la MIR del Pp E040 es aportada por el "Sistema de Indicadores de Estructura Programática".

d) De acuerdo con la información disponible en la MIR del Pp E040 es pertinente respecto a su gestión, puesto que se tiene información de los resultados de las metas para los indicadores a nivel Componente y a nivel de Actividades en el ejercicio 2022. La información de los avances de las metas de los indicadores de la MIR del Pp E040 se encuentra disponible y actualizada para los años fiscales de 2014 al 2022.

Cobertura y Focalización

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.

Respuesta: No.

Justificación:

El SNDIF no dispone de un documento relacionado con la estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo del Pp E040; que incluya su definición, las metas anuales de su cobertura a mediano y largo plazo.

El documento “Marco conceptual. Programa E040 Servicios de Asistencia Social Integral 2018” se encuentra el apartado de Cobertura, pero no se define a la población objetivo del programa. En el árbol de objetivos se enuncia como la población objetivo a las “Personas sujetas de asistencia social ...”. Además, en este mismo documento se encuentran definiciones de población objetivo para los Centros de Asistencia Social de Niñas, Niños y Adolescentes, Campamentos recreativos y Desarrollo Comunitario.

En otro documento se halló la siguiente definición de la población objetivo para el Pp E040: “Son las personas que solicitan los diversos servicios y que cumplen con las características particulares y específicas”.

Es necesario elaborar el diagnóstico del Pp E040 apegado a los lineamientos de CONEVAL. Dado que, según la MML, la población objetivo es la que se encuentra en el árbol de objetivos y forma parte del objetivo de Propósito de la MIR del Pp; por tanto, sólo es una definición y no debe enunciarse una para cada componente.

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.

Justificación:

El SNDIF no dispone de un mecanismo para identificar su población objetivo, como la metodología de focalización. Los servicios brindados por los componentes del Pp E040 cuentan cada uno con un manual de procedimientos en los que se indica cómo se atiende la población, pero no se identifica la población objetivo según su definición. Por otra parte, los ejecutores del Pp E040 señalan que la población objetivo de 2019 a 2021 se estimó con base a la infraestructura con que cuentan los Centros de Rehabilitación, Centros Asistenciales, Centros Gerontológicos, Campamentos Recreativos y Centro Tlazocihualpilli, así como con el total de profesionales de la salud que dispone cada uno de los diferentes centros para brindar servicios. De acuerdo con la literatura estos criterios para cuantificar la población objetivo son considerados adecuados ante restricciones de recursos humanos y financieros del Programa.

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.

Justificación:

El SNDIF no cuenta con un documento oficial o diagnóstico que proporcione una definición de las poblaciones potencial, objetivo y atendida por el Pp E040.

Por otro lado, en el ejercicio 2022 se observa que la definición de la población potencial del Pp integra elementos del Artículo 4 de la LAS, por lo que se deduce que las personas sujetas de asistencia social serían todas las mencionadas en dicho artículo. Una parte de este universo tendría que ser la población objetivo ; sin embargo, la definición de población objetivo para el Pp E040 no se refiere a un grupo social que concentre el problema público, al no especificar cuáles son las características particulares y específicas que señala. Asimismo, la definición de población atendida carece de precisión; de manera que se podría estar atendiendo a personas que no son sujetos de asistencia social como en los centros de rehabilitación y desarrollo comunitario; dado que sus servicios se dirigen a la población abierta. Por otra parte, para 2019 al 2020, la definición de la población potencial representaba la suma de las poblaciones específicas de los componentes del Pp E040. Esto es, se sumaban las cantidades totales de personas con discapacidad más la población menor de 12 años y mayor a 65 años a nivel nacional , más la población total que vive en las alcaldías de Tláhuac y Xochimilco . En 2021 se ajustaron las dos últimas poblaciones señaladas. Es decir, se siguió considerando la población menor de 12 años y mayor a 65 años pero en situación de vulnerabilidad y la población que vive en las alcaldías de Tláhuac y Xochimilco sólo con altos índices de marginación.

En cuanto a la cobertura, el Pp E040 atendió 90.37% de su población objetivo en 2019 y el 56.80% en 2022, siendo estas cifras las más altas de 2019 a 2022. Esta situación se debió a que se suspendieron los servicios a causa de la Pandemia de COVID 19 durante el 2020 y 2021.

Cobertura del Pp E040, 2019-2022				
Tipo de Población	2019	2020	2021	2022
Potencial	43,349,327	59,949,892	82,725,793	30,130,059
Objetivo	1,925,705	1,936,433	1,910,659	1,916,963
Atendida	1,740,300	442,012	361,392	1,088,895
(P. A. x 100) / P.O.	90.37	22.83	18.91	56.80
Unidad de Medida	Persona	Persona	Persona	Persona

Anexo 10 y Anexo 11.

Operación

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.

No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

No procede valoración cuantitativa.

Dada la extensa variedad de servicios otorgados por los diferentes componentes del programa, se tomarán los componentes más significativos de cada uno de ellos, esto es, los que a consideración del evaluador representan el mayor volumen de servicios otorgados.

En este sentido, se eligieron los procesos: Realizar el ingreso de una Niña, Niño o Adolescente a los CNMAIC y Subdirección del Centro Amanecer para Niños de la Dirección General de Integración Social, Procedimiento para proporcionar el Servicio de lavaderos y lavandería en el Centro Nacional Modelo de Atención, Investigación y Capacitación para el Desarrollo Comunitario “Tlazocihualpilli” y el Procedimiento para Proporcionar Tratamiento a Usuarios en el Área de Terapia.

Para los fines de respuesta a este reactivo se plasmarán los diagramas de flujo de las actividades seleccionadas en el Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”.

Anexo 12.

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

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> ° El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. ° Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

Justificación:

El programa cuenta con información sistematizada que le permite conocer la demanda total de los servicios y las características de los solicitantes.

Para cada componente, el programa cuenta con sistemas que le permiten recibir, registrar, controlar y dar seguimiento a las solicitudes de servicios, se cuentan con registros de expedientes y/o fichas de ingresos de las personas beneficiadas, en el caso de la DGIS, se tienen las Libretas de Solicitantes de Ingreso a Servicios, estos expedientes son físicos y electrónicos y pueden ser utilizados para obtener los datos de la demanda total de servicios brindados o personas beneficiadas.

El programa recaba información socioeconómica de los beneficiados de los diferentes servicios que ofrecen los componentes como lo son: nombre, CURP, domicilio y credencial de elector. Estos datos sirven entre otras cosas para generar los carnets de citas; determinar las cuotas de recuperación sobre los servicios otorgados; programación de visitas domiciliarias cuando el caso lo amerite; elaboración del plan social; integración del expediente administrativo y clínico; exención de pago; datos sobre la conformación de las unidades familiares, entre otros.

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.**

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> ° El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. ° Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.

Justificación:

Los servicios otorgados por el Pp E040 cuentan con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios los cuales cuentan con las siguientes características:

- a) Corresponden a las características de la población objetivo de cada componente, toda vez que los procedimientos para recibir, registrar y tramitar las solicitudes de servicios derivan de documentos normativos establecidos para el tratamiento de situaciones específicas de los beneficiarios, como lo son, situación legal de menores y adolescentes, atención a pacientes en rehabilitación, atención gerontológica, entre otros.
- b) Cuentan con formatos definidos para los estudios socioeconómicos y valoraciones médicas, conformación de expedientes, elaboración de diagnósticos, entre otros.
- c) Debido a la naturaleza de los servicios, se requiere que los solicitantes se presenten a las instancias de manera física, por lo que los formatos de solicitud se tienen en las unidades de atención y no están disponibles de manera pública.
- d) Los documentos de recepción, registro y trámite de solicitudes se apegan a los manuales de procedimiento de las instancias que otorgan los servicios.

Para efectos de los procesos de recepción, registro y trámite de solicitudes de servicios, no se detectaron áreas de mejora; considerando los actuales eficientes para los fines que buscan.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.

Justificación:

El programa E040 en sus diferentes componentes cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios que cuentan con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo, los centros de prestación de servicios actúan con base en diferentes Normas oficiales y protocolos de atención que garantizan un proceso adecuado de atención desde la solicitud del apoyo hasta la terminación del servicio. De igual manera, se cuentan con documentos internos como los Manuales de Procedimientos que describen la manera correcta para atender a los solicitantes de los servicios.
- b) Los mecanismos están estandarizados, toda vez que se derivan de Normas y Protocolos oficiales que deben ser observados para brindar la atención a los solicitantes. De manera interna, el plasmar los pasos para la atención de solicitudes dentro de los manuales de procedimientos también estandariza la ejecución de este paso.
- c) Se encuentran sistematizados, disponibles en formato digital para los colaboradores de las unidades responsables de prestar los servicios.
- d) Se encuentran difundidos públicamente. En el caso de las Normas, se pueden consultar en las páginas de internet. Asimismo, los manuales de procedimientos también se encuentran disponibles por este medio.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

Justificación:

Los servicios que ofrece el Pp E040 pueden ser solicitados por toda la población que cumpla con la característica de ser sujetos a asistencia social de acuerdo a lo señalado en el Artículo 4 de la Ley de Asistencia Social. No obstante, una vez que el solicitante llega a la unidad prestadora del servicio, se llevan a cabo procedimientos en los cuales se aplican criterios para poder saber si la solicitud procede o no, estos criterios de selección cuentan con las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad que están claramente especificados en los Manuales de Procedimientos de las diferentes unidades responsables de prestar los servicios.
- b) Se consideran estandarizados al estar contenidos en un documento normativo interno y de observancia obligatoria para el personal de las dependencias.
- c) Se encuentran sistematizadas en formato digital.
- d) Están difundidos en páginas de internet, disponibles también para su descarga en formato PDF.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

Justificación:

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios. En este sentido en las diferentes unidades prestadoras de los servicios se cuentan con criterios que los solicitantes deben cubrir para poder ser susceptibles de recibir los servicios ofrecidos. Estos mecanismos cuentan con las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los beneficiarios cumplen los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos. La aplicación de estos criterios está contenida en los diferentes Manuales de Procedimientos con los que las unidades responsables de los servicios rigen su operación.
- b) El mecanismo está estandarizado, toda vez que emana de normativas que son de rigurosa observancia para todas las partes involucradas.
- c) Se encuentran sistematizadas en documentos electrónicos y/o digitales.
- d) Estos procedimientos de selección son conocidos por los operadores de los servicios que el programa ofrece. Se establece la aplicación de los criterios de selección en los manuales de procedimientos que están disponibles para el personal de las dependencias.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

Justificación:

El Pp E040 no otorga apoyos sino servicios, los procedimientos para llevarlos a cabo cumplen con las siguientes características:

- a) Están estandarizados. Los procedimientos para otorgar los servicios en los diferentes componentes se encuentran plasmados en Normas Oficiales y manuales de procedimientos que maneja cada unidad administrativa responsable de prestar los servicios.
- b) Están sistematizados. Los manuales de procedimientos se encuentran en formato PDF.
- c) Están difundidos públicamente. Dichos manuales y normas se encuentran disponibles en páginas de internet, en formato PDF y son descargables.
- d) Los procedimientos se encuentran apegados a los documentos normativos. En el caso del componente de Integración Social y Rehabilitación, los procedimientos incluyen aspectos plasmados en las diferentes Normas Oficiales que rigen el actuar de los centros con respecto al tratamiento de personas menores de edad y adultos mayores, así como para la prestación de los servicios de salud (rehabilitación física, ortopedia etc.)

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 operadores del programa.**

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.

Justificación:

El programa si cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de los servicios otorgados por el programa. Como se mencionó anteriormente, los procedimientos están basados en normativas que definen la manera en cómo deben ser atendidos los diferentes tipos de usuarios. En este sentido, se tienen como ejemplos las siguientes normas: Norma Oficial Mexicana 173-SSA1-1998 para la Atención a Personas con Discapacidad y Norma Oficial Mexicana 167 SSA-1-1997 para la prestación de Servicios de Asistencia Social para Menores y Adultos Mayores.

a) Permiten identificar si los servicios a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos, como ejemplo se tienen las consultas de valoración para saber qué tipo de servicio médico es el adecuado para la necesidad del solicitante.

b) Están estandarizados. Los procedimientos para otorgar los servicios en los diferentes componentes se encuentran plasmados en Normas Oficiales y manuales de procedimientos que manejan cada unidad administrativa responsable de prestar los servicios.

c) Se encuentran estandarizados, es decir, se utilizan por todos los operarios de las unidades administrativas responsables de prestar los servicios. Esto, de acuerdo al tipo de beneficio a recibir (por ejemplo: rehabilitación, ortopedia, lavandería, tratamientos médicos).

d) Están sistematizados. Las Normas y los manuales de procedimientos se encuentran en formato PDF.

e) Son conocidos por los operadores del programa al ser un documento normativo interno de las diferentes unidades administrativas a cargo de los componentes del programa.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

Justificación:

Los procedimientos para la ejecución de los servicios que ofrece el programa están plasmados en los Manuales de Procedimientos de las diferentes unidades administrativas que operan los componentes del programa y cuentan con las características siguientes:

- a) Están estandarizados, toda vez que los procesos a seguir para la prestación de los servicios están plasmados en un documento normativo interno de carácter obligatorio para todos los colaboradores de las unidades.
- b) Están sistematizados. Los documentos normativos están digitalizados y puestos a disposición de los operarios en formato PDF.
- c) Están difundidos públicamente en páginas de internet del SNDIF y son descargables en formato PDF.
- d) Los procedimientos de ejecución de los servicios consideran las normativas específicas para el tratamiento de la población menor de edad y adultas mayores, así como procedimientos y condiciones específicas para el tratamiento de condiciones especiales de los beneficiarios de los servicios.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y 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 operadores del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

Justificación:

El programa cuenta con mecanismos para dar seguimiento a la prestación de los servicios otorgados mediante la medición del grado de avance de las metas establecidas, éstos se hacen a través de los informes de avances que se reportan a través de los sistemas establecidos para tal fin por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y sistemas internos. Estos cuentan con las siguientes características:

- a) Están estandarizados, ya que son sistemas informáticos que utilizan las instancias ejecutoras del programa para reportar su seguimiento.
- b) Son sistemas informáticos diseñados para llevar a cabo esas tareas específicas.
- c) Son conocidos por los operadores del programa, sin embargo, sólo pueden ser utilizados por el personal designado para ello ya que se reportan mediante sistemas internos que requieren de crear cuentas de usuarios.

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.

Justificación:

Para el caso del programa para el año fiscal evaluado, los documentos normativos no presentaron sustantivos que permitieran agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes.

En este sentido, para el componente de atención en rehabilitación integral, los Criterios para la asignación de clasificación socioeconómica a los usuarios de los centros de rehabilitación dependientes del SNDIF, se refiere al 2015, el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Rehabilitación no ha tenido cambios sustantivos que permitan agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes desde su revisión en 2012.

En cuanto al componente de Integración y Capacitación para el Desarrollo Comunitario, el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Integración Social no cuenta con cambios sustanciales desde su última revisión hecha en 2014. De igual manera, se cuenta con el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Asistenciales elaborado en 2022, como parte de la propuesta de Procedimiento para Acogimiento Residencial Integral, actualmente en proceso de autorización jurídica. La Dirección de Centros Gerontológicos y Campamentos Recreativos, realizó el proyecto de Procedimiento de Asignación y Cobro de cuotas de recuperación en los Centros Gerontológicos y Casas Hogar para Ancianos que también se encuentra en autorización jurídica.

Por otra parte, en lo que refiere al componente de Atención, integración y capacitación para el desarrollo comunitario, el Centro Nacional Modelo de Atención, Capacitación e Investigación para el Desarrollo Comunitario "Tlazocihualpilli" cuenta con un Manual de Procedimientos elaborado desde 2006 sin encontrarse revisiones y/o modificaciones recientes al documento que permitan agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes.

Cabe señalar que para el 2023, si existen modificaciones a las normativas a nivel de leyes, lineamientos, normas y procedimientos contenidos en los manuales de operación.

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.

Justificación:

El mecanismo por el que se ejecutan los recursos del Pp E040 inicia cuando la SHCP envía a cada secretaría cabeza de sector (SALUD) el presupuesto autorizado en el año. La SS hace del conocimiento del SNDIF el presupuesto global asignado a la dependencia. Los recursos son reflejados en el mes de enero en el Sistema de Contabilidad y Presupuesto (SICOP) a nivel de clave presupuestal, en este momento la DGPOP del SNDIF sabe cuánto recurso tiene asignado por Capítulo de Gasto y partidas específicas. En este punto, el SNDIF a través de su titular, lleva a cabo reuniones para determinar que programas y/o proyectos se van a apoyar en el año y se asigna un monto. En este sentido, se infiere que el presupuesto del E040 es asignado por el SNDIF.

Los recursos asignados al programa no se transfieren físicamente a la unidad administrativa que opera el programa, estos son manejados por la DGPOP quien va asignando recursos a las Direcciones que operan los servicios que ofrece el programa a través del Sistema de Administración Contable Presupuestal (SAP) que es un sistema interno de acuerdo a las necesidades de las unidades responsables, regularmente gastos operativos y administrativos que se derivan del Capítulo 4000.

No se refirieron aspectos que afecten el proceso del manejo del recurso.

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.

Respuesta: No.

Justificación:

El programa identifica y cuantifica a nivel de Capítulo de Gasto, los gastos en los que incurren las direcciones a cargo de los servicios que ofrece, sin embargo, por limitaciones del programa SICOP no es posible generar información a nivel de Operación, Mantenimiento y Capital, por tanto, no se está en posibilidad de construir la información del Gasto Unitario del programa.

a)Gastos de operación: El programa registra gastos en los Capítulos 2000, 3000 y 4000, sin embargo, no realiza el desglose del mismo por gastos de operación directos e indirectos y gastos en supervisión.

b)Gastos de mantenimiento: para esta categoría, el programa ejerce gastos en los Capítulos 2000, 3000 y 4000, no obstante, no realiza el desglose de gastos de mantenimiento.

c)El programa no maneja gastos en los Capítulos 5000 y 6000.

d)Al no desglosar el gasto por su tipo (operación, supervisión, mantenimiento y capital) no existe evidencia de que el programa realice el cálculo de los gastos unitarios.

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

No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

El programa E040 maneja como fuente de financiamiento para su operación, recursos federales de manera exclusiva. Estos recursos provienen en su totalidad del Ramo 12 Salud, dirigido a los Organismos Públicos Descentralizados, a través de la entidad (NHK) Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF). En el caso del Pp E040 recibió un monto por parte del PEF de por parte del ramo de \$2,903,275,531.00.

De acuerdo al documento Auditoría de Desempeño: 2022-1-12NHK-07-0377-2023, el SNDIF recibió a través del Anexo Transversal 14 del Presupuesto de Egresos de la Federación, recursos para el ejercicio fiscal para la atención de grupos vulnerables con cargo al Pp E040 por \$1,503,247.8 que forma parte del presupuesto total del Pp.

En el caso de los recursos propios generados sobre todo por el componente de Rehabilitación, estos alcanzaron un monto de \$9,121 mdp. reportados a través de flujos de efectivo. Esto hace que el presupuesto del programa tenga un monto total de \$2,912,396.5 mdp. representando una variación porcentual de 0.3%.

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 integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Justificación:

Las unidades administrativas a cargo de los componentes que ofrece el programa cuentan con aplicaciones y sistemas informáticos institucionales para sistematizar la información generada durante su operación. Éstos se orientan, principalmente, a dar seguimiento a los avances del programa en referencia al logro de sus metas e indicadores, aspectos presupuestarios, así como a los avances en los Aspectos Susceptibles de Mejora. Éstos cuentan con las siguientes características:

- a) Las fuentes de información son confiables y permiten verificar o validar la información capturada. Esto, dado que la información es proporcionada por las unidades responsables de la operación y prestación de los servicios otorgados y son validadas a través de la autorización de los encargados de área.
- b) Los sistemas informáticos tienen establecida una periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables, basados en la normatividad establecida al respecto.
- c) La información generada puede ayudar al personal involucrado en el proceso a mejorar la toma de decisiones con base en el análisis de los históricos de reportes.
- d) Se encuentran integradas. Los sistemas se encuentran armonizados y garantizan la no discrepancia de información.

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.

Justificación:

Los indicadores a nivel Fin y Propósito de la MIR del Pp en 2022 son diferentes para años anteriores. Este año, para el indicador de Fin, la meta se programó en 0, ya que tiene una frecuencia bianual y los datos para su cálculo están disponibles en 2023. El indicador de Propósito presentó un avance de 96.05% de su meta programada.

Los indicadores a nivel Componente : El avance en las metas alcanzadas del indicador C111 mostró un avance al pasar de 27.5% en 2020 a 99.39% en 2022. La comparación de las metas programadas permitió observar que se debió a que la meta programada en 2022 fue de 63.22%, es decir 72.82% menor en comparación con la meta programada en 2020 que fue de 86.81%. En cuanto al indicador C112 registró un avance de 95.21% en el 2022 y de 54.67% en el 2021. Ahora, el indicador C113 mejoró al avanzar 25.22% en su meta programada en el 2020 a 99.5% en el 2022. Para estos dos últimos indicadores, el funcionamiento de los centros de rehabilitación influyó en su comportamiento. Por otra parte, en 2020 el indicador C114 alcanzó 85.19% de la meta programada y en 93.02% en el 2022. Por último, el indicador de Componente C115 alcanzó 100% de la meta programada en 2020.

Los indicadores a nivel de Actividad : El indicador de la A1111 aumentó el valor de la meta alcanzada, al pasar de 32.58% en 2020 a 128.47% en 2022. Por una parte, la meta programada en el 2020 es 34.79%, superior a la meta programada en el 2022; por otro lado, en el 2020 los centros de rehabilitación redujeron su atención por la contingencia sanitaria de COVID-19 y, en 2020 el indicador superó la meta programada debido a la alta demanda de Certificados de Discapacidad para gestionar la beca económica de la Secretaría del Bienestar. En cuanto al indicador A1112, alcanzó 99.22% de la meta programada en 2022 y 88.78% en 2020. En el 2022, la meta no se alcanzó en su totalidad a pesar de que se recibieron solicitudes para ingresos de adultos mayores a los centros gerontológicos, debido a que no cumplían con el perfil de ingreso; y en 2020, los servicios disminuyeron por las medidas sanitarias por el COVID-19.

Anexo 14

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

- a. Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- 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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	° Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.

Justificación:

En materia de rendición de cuentas y transparencia el programa cuenta con las siguientes características:

- a) No cuenta con documentos normativos actualizados. El programa al ser de tipo E no está obligado a contar con Reglas de Operación que rijan el procedimiento, al respecto, cuenta con Manuales de Procedimiento y Normas Oficiales que no han sido actualizadas en años recientes, estos manuales se encuentran disponibles en las páginas de internet.
- b) Los resultados del programa están disponibles a través de FMyE realizadas por la Dirección General de Evaluación del Desempeño, en su calidad de Unidad de Evaluación de la Secretaría de Salud, en las cuales se informan de los avances en los indicadores de la Matriz de Resultados. Éstas se han realizado desde 2016 hasta el 2018 y de 2020 hasta 2023 y se encuentran disponibles en la página de internet del SNDIF, en la página de transparencia del SNDIF y en la Plataforma Nacional de Transparencia Fracciones V y en la página de la DGED.
- c) Se cuenta con un procedimiento para recibir y dar trámite a las solicitudes de información a través del sistema de transparencia del SNDIF.
- d) No se cuenta con información que respalde que la dependencia propicie, mediante acciones, la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	° Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen todas las características establecidas.

Justificación:

El programa a través de las diferentes unidades administrativas que ejecutan los componentes realiza un seguimiento a la percepción de los servicios otorgados mediante la realización de entrevistas a beneficiarios y éstas cuentan con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induce a una respuesta deseada, las instancias que realizan el ejercicio de medir el grado de satisfacción refieren hacerlo mediante una pequeña entrevista en donde se le pide dar su opinión sobre la calidad de los servicios recibidos.
- b) La entrevista de satisfacción va orientada a saber la calidad de los servicios que el beneficiario recibió (especialidad médica en la que haya sido tratado, por ejemplo).
- c) Los resultados que arrojan las encuestas son utilizados para la implementación de acciones de mejora continua dentro de la prestación de los servicios. De igual manera, el grado de satisfacción se considera a nivel de indicador de Componente dentro de la MIR del programa.

Cabe señalar que derivado de las encuestas se generan documentos de seguimiento en los cuales se vierten las observaciones más relevantes y se instruye la colaboración inmediata para su atención. Un ejemplo de ello son las encuestas de satisfacción y documentos de seguimiento llevadas a cabo por la Dirección General de Integración Social en los Centros Recreativos.

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.
- e. No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

El Pp E040 documenta sus resultados a nivel de Fin y Propósito de la siguiente manera:

a) Con indicadores de la MIR, mismos que han sido modificados a través de los ejercicios fiscales para poder medir de mejor manera los resultados del programa.

b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto, mediante FMyE realizadas desde 2016 hasta el 2022 por la Unidad de Evaluación de la Secretaría de Salud en las cuales reportan los avances en los indicadores de Fin y Propósito de acuerdo a sus metas programadas.

Hasta la fecha de esta evaluación, el programa no cuenta con evaluación de impacto, ni se han identificado estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares.

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?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	° Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de Propósito.

Justificación:

El Pp E040 dispone de una MIR la cual presenta indicadores para medir el logro de los objetivos a nivel de Fin, “Porcentaje de personas en situación de pobreza que mejoran su desarrollo y bienestar.”, y de Propósito “Porcentaje de personas sujetas de asistencia social que tienen acceso a servicios de asistencia social.”

Para el indicador a nivel Fin no se tiene su resultado debido a que su frecuencia de medición es bianual, y el dato de la variable del denominador del método de cálculo, Total de la población en situación de pobreza, lo proporciona el CONEVAL en 2023.

En relación con el indicador del Propósito, este tiene un resultado positivo al alcanzar 96.05% de su meta programada. Se considera que su resultado es suficiente para señalar que el Pp cumple con el Propósito al estar vinculado con el mismo; pero el resultado del Propósito no contribuye al Fin porque el acceso a servicios no es un resultado en sí mismo, sino el medio para lograrlo.

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 refieren 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.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
1	° 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 tiene(n) una de las características establecidas.

Justificación:

El programa cuenta con una evaluación externa de diseño realizada en 2015. De igual manera, se realizaron FMyE para 2016, 2017, 2018, 2020, 2021 y 2022 elaboradas por la Dirección General de Evaluación del Desempeño, en su calidad de Unidad de Evaluación de la Secretaría de Salud. De éstas, se identificaron hallazgos relacionados con indicadores de Fin y el Propósito en todas ellas. Las evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) No comparan la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo.
- b) No se ha realizado una evaluación que contenga una metodología que permita identificar algún tipo de relación entre la situación actual del beneficiario y la intervención del programa.
- c) La elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos. El cambio en el concepto de la población a atender de personas en situación de vulnerabilidad a personas sujetas a asistencia social impacto a los indicadores a nivel de Fin y Propósito, a nivel de Fin, el indicador se cambió a uno que mide el impacto que tienen los servicios en los usuarios.
- d) No se ha realizado ninguna evaluación en la que se utilice una metodología que requiera obtener una muestra representativa de beneficiarios.

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

No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

El programa realizó una evaluación de diseño en 2015 cuando éste tenía el nombre de E040 Servicios de Atención a Población Vulnerable. De 2016 a 2018 y de 2020 a 2022 se han llevado a cabo FMyE realizadas por la Unidad de Evaluación de la Secretaría de Salud y en las cuales, en 2016, 2017, 2018 se detectaron hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa.

Los resultados reportados en estas FMyE fueron las siguientes:

En 2016, se reportó como resultados que la MIR fue modificada en todos sus niveles de acuerdo a las observaciones realizadas y mide sus resultados a través de dos indicadores de Fin y dos de Propósito. Se suscribieron las siguientes recomendaciones: 1. Actualizar el Diagnóstico del programa, que precise el problema que busca atender y focalizar las intervenciones; 2. Analizar la definición de sus poblaciones en función a la actualización de su diagnóstico y precisar una metodología para cuantificarla. 3. Evaluar la modificación de la MIR a fin de reflejar los resultados del programa en la población beneficiada y no solo de la cobertura.

De las fichas para los ejercicios 2017 y 2018 se modificó concepto de la población objetivo de personas en situación de vulnerabilidad a personas sujetas a asistencia social, modificando los indicadores de Fin y Propósito. De igual manera, en 2017 se sugirió el desarrollo de una evaluación de Consistencia y Resultados con la finalidad de mejorar su gestión y medir el logro de los resultados.

En la Ficha de 2020, se halló que los indicadores de la MIR no sufrieron cambios; para la Ficha 2021 no se suscribieron hallazgos relacionados a indicadores en general y para 2022 se reporta como hallazgo que no se cuenta con una lógica vertical al no corresponder el número de componentes de la MIR (5) con el número de actividades (3).

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e 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.

Respuesta: No.

Justificación:

No existe evidencia de que el programa cuente con estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares donde se demuestren resultados obtenidos.

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

No procede valoración cuantitativa.

Justificación:

No existe evidencia de que el programa cuente con estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares donde se demuestren resultados obtenidos.

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. **La(s) metodología(s) 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.**

Respuesta: No.

Justificación:

El programa no cuenta con una evaluación de impacto, únicamente posee una evaluación de diseño llevada a cabo en 2015 al entonces programa Servicios de Atención a Población Vulnerable.

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?

Respuesta: No.

Justificación:

El programa no cuenta con una evaluación de impacto.

Valoración Final del Programa

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	1.000	El Pp no dispone de un documento oficial o diagnóstico en el que se identifique el problema o necesidad que atiende, las definiciones de población potencial y objetivo y en el que se establece la relación de su objetivo del Propósito de su MIR 2022 y la planeación nacional y sectorial. El Pp dispone de fichas de indicadores. Las metas de los indicadores no están diseñadas para impulsar el desempeño del Pp.
Planeación y Orientación a Resultados	3.000	El SNDIF no cuenta con un plan estratégico para el Pp E040. Sin embargo, dispone de su Programa Anual de Trabajo (PAT). El SNDIF dispone de las Fichas de Monitoreo y Evaluación del Pp, consideradas como evaluaciones externas. El 88.88% del total de los ASM, es decir 8 de 9, se concluyeron y solventaron según lo establecido en los documentos de trabajo. El Pp recolecta información de su aportación al PONAS y recolecta información en términos de los indicadores establecidos en su MIR para monitore
Cobertura y Focalización	0.000	El SNDIF no dispone de un documento relacionado con la estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo del Pp. El Pp atendió el 56.80% de su población objetivo en el 2022.
Operación	3.417	Las unidades administrativas responsables de los componentes cuentan con instrumentos que rigen la operación del Pp. Se componen de NOM, criterios y manuales de procedimientos internos. Estos procedimientos se encuentran estandarizados, sistematizados y son conocidos por los operadores del Pp.
Percepción de la Población Atendida	4.000	Las Unidades Administrativas cuentan con encuestas de satisfacción cuyos resultados son utilizados para el proceso de mejora continua del Pp.
Medición de Resultados	0.600	El Pp da seguimiento a sus resultados mediante indicadores de la MIR y de FMyE. No se ha realizado una evaluación de impacto
Valoración final	2.003	

Nivel = Nivel promedio por tema

Justificación = Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por tema o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)

Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tema de evaluación: Diseño	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y/u Oportunidad			
Diseño	Fortaleza. El logro del Propósito derivado de dar a la población acceso a servicios de asistencia social aporta al cumplimiento de la Meta para el Bienestar Objetivo Prioritario 2 del PONAS y a los Objetivos prioritarios 1 y 5 del PSS.	4,5	
Planeación y Orientación a Resultados	Fortaleza. El Pp E040 es parte del Programa Anual de Trabajo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia para el Ejercicio Fiscal 2022 (PAT), el cual es el instrumento de planeación que orienta las acciones del SNDIF para garantizar la prestación de servicios de asistencia social.	15	Sin recomendaciones.
Planeación y Orientación a Resultados	Fortaleza. El SNDIF dispone de las FMyE del Pp E040 para los años 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023.	16	Sin recomendaciones.
Planeación y Orientación a Resultados	Fortaleza. El 88.88% del total de los ASM, se concluyeron y solventaron según lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.	17	Sin recomendaciones.
Operación	Fortaleza. Las diferentes unidades responsables de los servicios cuentan con manuales de procedimientos donde se describen los diferentes procesos de solicitud, selección de beneficiarios, ejecución. Estos procedimientos son acordes al tipo de necesidad que atiende y a las características de los solicitantes.	26,27,28,29,30,31,32,33,34,35	Actualizar los manuales de procedimientos.
Operación	Fortaleza. Las unidades administrativas a cargo de los componentes que ofrece el programa cuentan con aplicaciones y sistemas informáticos institucionales para sistematizar la información generada durante su operación.	40	Sin recomendaciones.
Percepción de la Población Atendida	Fortaleza. Se cuenta con mecanismos para conocer la percepción de los usuarios de los servicios.	Todas	Sin recomendaciones.
Debilidad o Amenaza			
Diseño	Debilidad. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el Pp E040 no está identificado en un documento.	1,2,7	Elaborar el diagnóstico del Pp E040 que presente una clara identificación del problema público y la población sobre la que representa efectos más importantes. Se propone como necesidad a atender del Pp: "Personas sin cuidado parental, en riesgo de perderlo, en situación de desamparo, incapacidad, marginación o sujeta a maltrato, con discapacidad y/o con algún tipo de discapacidad y/o en riesgo potencial de desarrollarla que necesitan de servicios especializados." Una vez que se consense el prob

Diseño	Debilidad. El Pp E040 no cuenta con una justificación teórica o empírica que sustente la intervención del mismo.	3	Elaborar el diagnóstico del Pp que presente un problema público claro y concreto y la población afectada que de paso a la realización de un análisis para justificar teórica y empírica de la intervención pública.
Diseño	Debilidad. El SNDIF carece de un padrón de beneficiarios del Pp E040.	8	Construir el padrón de beneficiarios del Pp E040 que mencione el área responsable de su integración y la información del beneficiario. Si no puede ser público, será suficiente que el padrón contenga identificador de los beneficiarios; una clave permanente que distinga a cada beneficiario; datos de ubicación geográfica; tipo de apoyo otorgado. La base de datos deberá estar en un sistema informático con datos actualizados. Deberán disponer del documento con mecanismos de depuración y actualización
Diseño	Debilidad. El Pp E040 carece de un documento normativo en el que se especifiquen los principales elementos de su diseño y operación; y sea posible identificar el resumen narrativo de la MIR.	10	Generar lineamientos operativos, una vez que cuente con su diagnóstico, que hagan las funciones de un documento normativo propio y en el que se defina los elementos específicos de diseño y los operativos necesarios para llevar a cabo las funciones correspondientes que se establecen en la Ley.
Planeación y Orientación a Resultados	Debilidad. El Pp E040 no cuenta con un plan estratégico derivado de un proceso de análisis del programa y su relación con la atención de la problemática a lo largo del tiempo, que sea producto de ejercicios institucionalizados, que abarque un horizonte de al menos cinco años, que establezca resultados acordes con lo establecido en la MIR del Pp.	14	Diseñar un plan estratégico que abarque distintos horizontes (corto y sobre todo mediano y largo plazo) y que sea consistente con la MIR del Pp E040; e incluir instrumentos de monitoreo y evaluación para su seguimiento.
Cobertura y Focalización	Debilidad. El Pp E040 no dispone de una estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo.	23	Realizar el diagnóstico del Pp E040 apegado a los lineamientos de CONEVAL.
Operación	Debilidad. Los documentos normativos no presentaron cambios sustantivos recientes que permitan agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes.	36	Revisar los documentos normativos, en especial los Manuales de Procedimientos de las unidades responsables de prestar los servicios, con la finalidad de encontrar mejoras en los procesos que permitan agilizarlos. En su caso, realizar las actualizaciones correspondientes.
Operación	Debilidad. Existen unidades administrativas que no tienen claro el origen de los recursos con los que operan.	37	El SNDIF, a través de la DGPOP debe brindar pláticas, orientación y capacitación a los responsables de las unidades administrativas a cargo de brindar los servicios, en temas como origen, distribución y seguimiento de los recursos con los que opera el programa.
Medición de Resultados	Debilidad. El programa no ha realizado evaluación de impacto.	50	Valorar la realización de una evaluación de impacto del programa.

Conclusiones

La evaluación de Consistencia y Resultados realizada al Programa presupuestario E040 Servicios de Asistencia Social Integral (Pp E040) permitió identificar áreas de oportunidad principalmente en su diseño. Las debilidades en su diseño son de origen, esto es, se detectó que el diagnóstico[1] realizado en 2014 no se apega a los criterios mínimos sugeridos por el CONEVAL. Por lo que se presentaron varios problemas a atender con el Pp. Esta situación continúa en 2018 cuando se tomó la decisión de agrupar los diferentes servicios que brindaban los programas presupuestarios del SNDIF en el Pp E040 y sin basarse en la detección de un problema en concreto. Por consiguiente, se podría decir que el Pp está integrado por tres programas, que ofrecen servicios diferentes a su propia población objetivo, y que por tanto tendrían su particular problema a atender. No obstante, al menos dos de estos, asistencia social y atención rehabilitatoria integral ofrecen servicios especializados a una parte de la población contemplada en el artículo 4 de la LAS.

Procedente de esta situación, su población es ambigua pues se compone de tantas personas como las enunciadas en el artículo 4 de la Ley de Asistencia Social (LAS); y que poseen características propias. Además, esta ausencia de claridad y concreción de la población y del problema del Pp, repercute en que no se pueda justificar de manera teórica o empírica la intervención pública.

Por otra parte, la ausencia de un diagnóstico reciente, y en concreto de la existencia de la relación causa-efecto del problema público, influyó en la lógica vertical del Pp, concretamente en los objetivos del resumen narrativo de su MIR. Tan es así que se dificultó la vinculación del objetivo del Propósito con alguno de los objetivos del PSS y del PONAS al carecer de conceptos comunes, como la población objetivo.

En consecuencia, los aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico con base en la Metodología de Marco Lógico, favorece identificar el problema público de manera clara, objetiva y concreta. Este documento abre la posibilidad de disponer de un plan estratégico de mediano y largo plazos, que proporcionaría cierto nivel de certidumbre a su planeación, ejercicio y resultados.

Por otra parte, se identifica como ventaja del Pp la información que genera y de la que dispone. Por ejemplo, los datos socioeconómicos de la población que recibe los servicios del Pp facilitarían disponer de un padrón de sus beneficiarios. El cual es factible para un Pp modalidad E, por estar considerado dentro del inventario de CONEVAL; además contribuiría a la transparencia del Pp.

En cuanto a la operación del programa, este cuenta con una normativa robusta, establecida mediante Normas Oficiales Mexicanas, Lineamientos generales, manuales de procedimientos, entre otros documentos, que rigen la manera de actuar de las unidades administrativas a cargo de los servicios que el programa ofrece. No obstante, esta normativa a fecha del año evaluado, se encontraba desactualizada.

El programa tiene herramientas para conocer la demanda total de sus servicios, de igual manera, recaba información socioeconómica de sus beneficiarios la cual usa como medio para realizar estudios socioeconómicos que sirven para fijar cuotas de recuperación. A su vez, recaba información sobre la percepción de la población respecto a los servicios otorgados con la finalidad de llevar a cabo mejoras en los procedimientos que permitan mejorar la gestión de los mismos.

Con respecto al seguimiento de los resultados del programa, este los realiza mediante indicadores de MIR y FMyE realizadas por la Dirección General de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Salud. Se destaca el hecho de que las metas han sido alcanzadas en su mayoría. Así mismo, se encontró que se trabajaron en los ASM que se suscribieron como resultado de las FMyE.

El Pp es financiado en su totalidad con recursos del Ramo 12 Salud, otorgados al Organismo Descentralizado SNDIF. Además de contar con recursos propios de financiamientos resultado de cuotas de recuperación por la prestación de los servicios otorgados.

Por otra parte, en referencia a la transparencia en el manejo de los recursos, se encontró que el programa únicamente cuenta con un desglose por Capítulo de Gasto, de los cuales se señala que ocupa, el 2000, 3000 y principalmente el 4000. Debido a restricciones técnicas del SICOP no puede desglosarse por tipos de Gastos (operativos, supervisión, mantenimiento y capital) por tanto no puede hacerse el cálculo de los costos unitarios.

[1] Antes del 2016 se llamaba Programa presupuestario E040 Servicios de Atención a Población Vulnerable.

Ficha Técnica de la Instancia Evaluadora

Nombre de la instancia evaluadora:

Advanced Services SERPRO S.C.

Nombre del coordinador de la evaluación:

Alma Rosa Mendoza Rosas

Nombres de los principales colaboradores:

José Roberto Nájera Torres. Luis Ángel Ortiz Herrera. Roberto Osvaldo Ramos Cortés.

Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:

Dir. Gral. Evaluación del Desempeño. Dir. Evaluación de Programas Prioritarios y Especiales de Salud. Dir. Gral. Integración Social. Dir. Gral. Rehabilitación e Inclusión. Dir. Gral. Alimentación y Desarrollo Comunitario.

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:

Dr. Delfino Campos Díaz DGED. Mtro. Ibelcar Molina Mandujano DEPPES. Lic. Rubén Ernesto Martínez Rodríguez DGIS. Lic. Efraín Cruz Morales DGRI. Lic. Francisco Antonio Meza Durán DGADC

Forma de contratación de la instancia evaluadora:

Adjudicación directa

Costo total de la evaluación:

\$445,440.00

Fuente de financiamiento:

Recursos federales

Bibliografía

- Secretaría de Salud (2012). NORMA Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad. Normatividad aplicable. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5268226&fecha=14/09/2012#gsc.tab=0
- DGPOP (2023). mecanismo por el que se ejecutan los recursos del Pp E040. Entrevistas con funcionarios. Entrevista
- SHCP (2022). Sistema de Contabilidad y Presupuesto (SICOP). Sistemas o herramientas de planeación. El anexo se genero con datos del SICOP.
- Auditoría Superior de la Federación (2023). Auditoría de Desempeño: 2022-1-12NHK-07-0377-2023. Cuenta Pública. https://informe.asf.gob.mx/Documentos/Auditorias/2022_0377_a.pdf
- SNDIF (2022). Matriz de Indicadores para Resultados para el Pp E040. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). archivo excel
- Transparencia presupuestaria (2023). Planeación Nacional 2019-2024. Página de Internet. https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/Planeacion_Nacional_2019-2024
- SNDIF (2018). Marco Conceptual. Programa E040 "Servicios de Asistencia Social Integral. Documentos de Trabajo e Institucionales. SS-SNDIF
- SHCP (2016). Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados . Recursos de revisión. <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>
- Gómez Plata y Zanabria Salcedo (2018). Sistema de Protección Integral de niñas, niños y adolescentes. Un desafío en materia de derechos ante la Protección Especial. Estudios. UAM-X, CSH, Educación y comunicación
- INEGI (2021). Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021. Resultados de Encuestas. <https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2021/>
- INEGI (2018). Encuesta Nacional sobre la Dinámica Demográfica . Resultados de Encuestas. <https://www.inegi.org.mx/programas/enadid/2018/>
- Escobar Magallanes (2023). No dejar a nadie atrás. Estrategias de cooperación en educación superior para la inclusión de personas con discapacidad. Estudios. Editorial: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).
- Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (Relaf) (2020). Derecho a la Vida Familiar y Pobreza: Niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza residentes en Centros de Asistencia Social en México. Estudios. <https://www.relaf.org/biblioteca/Estudio-RELAF-Derecho-y-pobreza-FINAL.pdf>
- Relaf (2018). Sistematización y evaluación de la cooperación de RELAF y UNICEF México para el desarrollo de seis programas piloto de acogimiento familiar, como parte de un proceso gradual hacia la desinstitucionalización de niñas, niños y adolescentes en el país. Estudios. https://www.relaf.org/biblioteca/Sistematizacion_Evaluacion_UNICEF_RELAF_coop_MEXICO.pdf
- Gobierno de México (null). Transparencia Presupuestaria: Planeación Nacional. Página de Internet. https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/Planeacion_Nacional_2019-2024
- Dirección General de Evaluación del Desempeño, SS (null). Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) del Pp E040. Fichas técnicas. 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023
- Secretaría de Salud (2020). Programa Sectorial de Salud 2020-2024. Programas Sectoriales, Especiales y/o Institucionales. DOF
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) (2020). Programa Nacional de Asistencia Social 2020-2024. Programas Sectoriales, Especiales y/o Institucionales. DOF.
- Naciones Unidas (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivos y Metas del Milenio. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- SNDIF (null). E040 Servicios de Asistencia Social Integral. Definición de poblaciones 2022: Potencial, Objetivo y Atendida.. Documentos de Trabajo e Institucionales. s/f
- Dirección de Centros de Asistencia Social de Niñas, Niños y Adolescentes (2012). Manual de Procedimientos de la Dirección General de Integración Social. Manuales de procedimientos. SNDIF
- SNDIF (2022). Ficha Técnica de Indicadores Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Fichas técnicas. Archivo excel
- Transparencia Presupuestaria (2022). Programas presupuestarios E003 Servicios a Grupos con Necesidades Especiales. Página de Internet. <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=20E003>

- Transparencia Presupuestaria (2022). Pp S039 Programa de Atención a Personas con Discapacidad . Página de Internet. <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=12S039>
- Transparencia Presupuestaria (2022). Programa presupuestaria E041 Protección y restitución de los derechos de las niñas, niños y adolescentes . Página de Internet. <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=12E041>
- SNDIF (2022). Programa Anual de Trabajo del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia para el Ejercicio Fiscal 2022 . Programas Sectoriales, Especiales y/o Institucionales. archivo
- Junta de Gobierno del SNDIF (2023). Informe de Autoevaluación del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022. Documentos de Trabajo e Institucionales. http://sitios.dif.gob.mx/transparencia/planes_programas_informes/documentos/ap_05_inf_ene_dic_22.pdf
- Dirección General de Evaluación del Desempeño, SS (null). Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) del Pp E040 para los años 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 y 2022-2023.. Fichas técnicas. archivos
- Secretaría de Salud (2022). Avance al Documento de Trabajo E040 Servicios de asistencia social integral. Documentos de Trabajo e Institucionales. pdf
- Secretaría de Salud (2021). Avance de Documento de Trabajo E040 Servicios de asistencia social integral. Documentos de Trabajo e Institucionales. pdf
- Secretaría de Salud (2023). Avance de Documento de Trabajo E040 Servicios de asistencia social integral. Documentos de Trabajo e Institucionales. pdf
- SNDIF (2006). Manual de Procedimientos del Centro Nacional Modelo de Atención, Capacitación e Investigación para el Desarrollo Comunitario “Tlazocihualpilli”. Manuales de procedimientos. pdf
- Secretaría de Salud (2022). Documento de Trabajo del Programa E040 Servicios de asistencia social integral. Documentos de Trabajo e Institucionales. pdf
- Dirección General de Evaluación del Desempeño, SS (2016). Fichas de Monitoreo y Evaluación (FMyE) del Pp E040 2015-2016. Fichas técnicas. pdf
- SS-SNDIF (2015). Opinión institucional, Evaluación de Diseño E040 “Servicios de Atención Vulnerable”.. Posiciones institucionales. PDF
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2022). Lección 13, la evaluación en materia de diseño. Estudios. PDF
- CONEVAL (null). Guía enfoque de resultados para la construcción de objetivos e indicadores de resultados de programas sociales . Estudios . https://www.coneval.org.mx/coordinacion/Documents/monitoreo/metodologia/Guia_EdR_.pdf
- SNDIF (2022). Avance de Resultados 2022 del PONAS . Documentos de planeación. http://sitios.dif.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/planeacion_institucional/documentos/PI-2024_2022.pdf
- Transparencia presupuestaria (null). Aspectos Susceptibles de Mejora. Documentos oficiales. <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/Sistema-Evaluacion-Desempeno>
- Transparencia Presupuestaria (null). Servicios de asistencia social integral. Página de Internet. <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=12E040>
- SNDIF (2023). Documento de Trabajo. Documentos de Trabajo e Institucionales. archivo
- Dirección de Rehabilitación (2023). Estimación de la población objetivo. Entrevistas con funcionarios. nota
- Aldunate y Córdoba (2011). Formulación de programas de Metodología de Marco Lógico. Estudios. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5507/S1100211_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SHCP (2009). Diplomado de Presupuesto basado en Resultados: Módulo 5 Metodología de Marco Lógico. Estudios. https://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/1093/8/images/Modulo-5_metodologia-del-marco-logico.pdf
- SNDIF (2012). Manual de Procedimientos de la Dirección General de Rehabilitación. Manuales de procedimientos. pdf
- SNDIF (2010). NORMA Oficial Mexicana NOM-032-SSA3-2010, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad.. Normatividad aplicable. <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4318/salud/salud.htm>
- Cámara de Diputados de la H. Congreso de la Unión (2023). Ley de Asistencia Social. Normatividad aplicable. Última Reforma DOF 06-01-2023
- Secretaría de Salud (1997). NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-167-SSA1-1997, para la Prestación de Servicios de Asistencia Social para Menores y Adultos Mayores. Normatividad aplicable.



https://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/dirgral/marco_juridico/normas/nom_09.pdf