



Gobierno
de
—
Monterrey

EVALUACIÓN EN MATERIA DE DISEÑO CON TRABAJO DE CAMPO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO 35. ASISTENCIA SOCIAL Y ALIMENTARIA

INFORME FINAL

GOBIERNO DE MONTERREY, NUEVO LEÓN

Septiembre 2023



Índice

Siglas y acrónimos	1
Resumen ejecutivo	2
Introducción	4
1. Nota metodológica	6
1.1. Análisis de gabinete	6
1.2. Análisis cualitativo	7
1.3. Estrategia de trabajo de campo	8
2. Análisis del diseño del programa.....	12
2.1. Descripción general del programa.....	12
2.2. Justificación de la creación y diseño del programa	15
2.3. Planeación y orientación a resultados.....	28
2.4. Mecanismos de operación del programa	37
2.5. Complementariedades, coincidencias y coordinación con otros programas estatales, municipales o acciones de desarrollo social.....	52
3. Procesos generales y sustantivos del programa	58
3.1. Identificación, descripción y mapeo de los procesos del programa.....	58
3.2. Descripción y análisis de los procesos sustantivos.....	65
3.2.1. Apoyos funcionales de sillas de ruedas y apoyos alimentarios.....	65
4. Hallazgos de la evaluación	76
5. Análisis FODA	79
6. Recomendaciones	81
7. Conclusiones	83
8. Anexos	85
9. Ficha técnica	92
10. Bibliografía	93

Siglas y acrónimos

AFF- Avances Físico-Financieros

CEPAL- Comisión Económica para América Latina

COG- Clasificador por Objeto del Gasto

CONEVAL – Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

CREMA- Indicadores Claros, Relevantes, Económicos, Monitoreables, y Adecuados

DIF- Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Monterrey

FODA- Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

GpR- Gestión para Resultados

MIR – Matriz de Indicadores para Resultados

MML – Metodología de Marco Lógico

PA – Población atendida

PBR-SED- Presupuesto Basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño

PMD- Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024

PO – Población objetivo

POA´s – Programas Operativos Anuales

PP – Población potencial

Pp- Programa Presupuestario o programa

ROP´s- Reglas de Operación

UR – Unidad Responsable

Resumen ejecutivo

El presente documento tiene como principal objetivo evaluar el diseño y procesos del Programa presupuestario 35 Asistencia Social y Alimentaria (en adelante el Pp o el programa). En la primera parte del documento se analiza el diseño del programa, identificando los aspectos generales del mismo.

Como resultado de este proceso, se presentan una serie de observaciones y sugerencias con la intención de robustecer el diseño del programa. Las más relevantes se refieren a la homogeneización de la población objetivo (PO), en particular la referente a la establecida en las reglas de operación, aunado a la modificación del propósito que identifique cambios de largo plazo en la PO.

Otra sugerencia tiene que ver con la redefinición de los bienes y servicios que componen el programa. Se sugiere mayor claridad en la definición de los 3 componentes, con actividades suficientes y necesarias, ordenadas cronológicamente y en orden ascendente, vinculadas a los procesos del Pp.

Por último, hay sugerencias específicas que buscan robustecer el diseño del programa, particularmente en la etapa de planeación donde es necesario fortalecer el Programa Municipal de Ciudad Humana 2021-2024 con indicadores a los que contribuya el fin de este, así como establecimiento de una estrategia de cobertura con base en la PO, y los polígonos de pobreza del Municipio, la cual debe ser documentada.

En una segunda etapa se analizan con detalle los principales procesos que integran el programa, generando un mapeo de sus principales etapas con base en el modelo general del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Como parte de este trabajo se realizó un levantamiento de información, que permitió verificar que los procesos actuales se realicen conforme a los procedimientos existentes, y que respondan a las necesidades del programa.

El análisis de los procedimientos se realizó con detalle para: 1) Componente de apoyos asistenciales (sillas de ruedas) y 2) Componente de apoyos alimentarios (despensas). En ambos casos, se realizaron solicitudes de expedientes que pudieran brindar mayor detalle sobre la existencia de procedimientos documentados y sobre áreas de oportunidad.

Si bien la información recibida fue limitada en cuanto a los expedientes que fueron proporcionados, se pudo realizar un análisis sobre los procedimientos existentes y se logró generar recomendaciones puntuales para robustecer el trabajo realizado.

En las secciones hallazgos de la evaluación y recomendaciones se pueden apreciar las principales comentarios sugerencias. En la sección Análisis FODA, se



incluye una descripción breve de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del programa, lo cual puede facilitar su comprensión desde una perspectiva integral.

Introducción

La evaluación de diseño con trabajo de campo tuvo la finalidad de contar con información del Pp 35 Asistencia Social y Alimentaria que permita elaborar recomendaciones a su diseño y funcionamiento desde estadios tempranos de su operación y con ello contribuir a la mejora del programa, a través del análisis de gabinete y con trabajo de campo realizados por el equipo consultor. Los objetivos específicos de la evaluación son:

- Analizar la justificación de la creación y del diseño del programa;
- Identificar a sus poblaciones y mecanismos de atención, analizar su vinculación con la planeación sectorial, estatal y municipal, así como su registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas, además de sus posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas estatales y municipales.
- Identificar, describir y mapear los procesos de implementación del programa.
- Identificar y analizar los procesos que implican mayores retos en la implementación del programa para la consecución de sus objetivos.
- Identificar hallazgos y oportunidades de mejora tanto en el diseño como en la implementación del programa.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el programa pueda llevar a cabo para su diseño, así como la implementación de sus procesos sustantivos.

Asimismo, los alcances se centran en generar información, identificar hallazgos y elaborar recomendaciones para mejorar el diseño y funcionamiento del programa en los primeros meses de su implementación, a partir del análisis de gabinete, entrevistas a operadores a nivel central y trabajo de campo.

Para tal efecto, la evaluación se divide en dos apartados principales: Diseño y Procesos. El apartado de diseño consta de 5 subapartados:

1. Descripción general del programa
2. Justificación de la creación y diseño del programa
3. Planeación y orientación a resultados
4. Mecanismos de operación del programa
5. Complementariedades, coincidencias y coordinación con otros programas estatales, municipales o acciones de desarrollo social

En la descripción general del programa se presentan los aspectos y características que lo identifican, el problema o necesidad que pretende atender, descripción de los objetivos, así como los bienes y servicios que ofrece a través de sus cuatro

componentes. Asimismo, se identifican la PP y PO, la estrategia de cobertura y mecanismos de focalización, el presupuesto que dispuso en 2022, entre otros.

El apartado de justificación de creación y diseño del Pp se analiza principalmente el diagnóstico del programa, la identificación del problema, sus causas y efectos, cuantificación del problema, y características de la población que lo presenta. Se analiza también el propósito del Pp, su sintaxis y si identifica cambios de largo plazo en la PO, así como los 3 componentes de la MIR, y sus respectivas actividades.

También, en este apartado se lleva a cabo un análisis de los supuestos de la MIR, la justificación teórica que avala el modelo de intervención, y la contribución del Pp a la planeación municipal y sectorial, específicamente su vinculación al Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2021-2024, y al Programa Municipal Ciudad Humana 2021-2024.

En el apartado de planeación y orientación a resultados se analiza la lógica horizontal y vertical de resumen narrativo de la MIR, la lógica y consistencia de sus indicadores y la orientación al desempeño de las metas programadas, así como la determinación de la existencia de un plan estratégico del Pp para alcanzar sus resultados, la existencia de planes de trabajo anual y la existencia de mecanismos de seguimiento para documentar sus resultados.

El apartado de mecanismos de operación del programa incluye un análisis de los documentos normativos y procedimentales para la entrega de bienes y servicios, así como los criterios de elegibilidad para su PO, la existencia de un padrón de beneficiarios, presupuesto a nivel de capítulo del gasto y concepto, mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, así como de participación ciudadana.

El apartado 5 incluye un análisis de complementariedades, coincidencias y coordinación con otros programas estatales, municipales o acciones de desarrollo social, así como de la coordinación del Pp con otros actores al interior y externos al Municipio, y los mecanismos existentes para tal efecto de modo que sean identificables los procesos en los que intervienen.

El segundo apartado corresponde a los procesos sustantivos del programa analizado a través de las etapas del modelo general dispuesto por el CONEVAL: planeación, difusión, solicitud de apoyos, selección de beneficiarios, producción y distribución de bienes y servicios, entrega de apoyos, y seguimiento y monitoreo.

Para tal efecto, se eligieron dos procesos sustantivos correspondientes a los componentes más fundamentales para la consecución de los objetivos del programa.

1. Nota metodológica

Para el desarrollo de la evaluación de diseño con trabajo de campo del Pp 35 Asistencia Social y Alimentaria, se llevaron a cabo dos fases. La primera aborda el diseño del Pp y consistió en un análisis de gabinete de la información proporcionada por sus operadores, referente a su diagnóstico, MIR, POA, PMD 2021-2024, Programa Municipal Ciudad Humana 2021-2024, además de información localizada en la página web del Municipio como reglas de operación (ROP's), documentos procedimentales, entre otros.

Para la segunda parte de la evaluación, el equipo consultor definió una metodología para la identificación, selección y análisis de los procesos sustantivos, así como de las unidades o áreas responsables de la ejecución de estos.

Esta metodología se deriva de la identificación y mapeo de los procesos generales y sustantivos del Programa y que es la base para determinar las actividades para el trabajo de campo, así como del levantamiento de información de corte cualitativo a realizar.

En esta sección del informe final se presenta el diseño metodológico y la estrategia de trabajo de campo de la evaluación la cual considera tres momentos clave; un análisis de gabinete, un análisis cualitativo, y por último el diseño y aplicación de una estrategia de trabajo de campo.

1.1. Análisis de gabinete

Para el análisis de gabinete se analizaron documentos normativos, manuales de organización, fichas técnicas, avances físico-financieros, MIR, Plan Municipal y Programas Operativos entre otros relevantes para la ejecución del Pp, en particular aquellos vinculados a los Componentes, es decir a los bienes y/o servicios entregados por la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social.

El acopio de estos documentos se llevó a cabo mediante consultas en línea de la información oficial disponible en el portal del municipio, además de documentación entregada por la Dirección mencionada.

El análisis de gabinete facilitó la identificación, descripción y análisis de los distintos elementos que componen el diseño y procesos del programa. A partir de este primer análisis se logró además identificar algunos elementos de los procesos generales del Pp, los actores involucrados y las acciones o actividades que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas definidos por sus operadores.

Dentro de esta etapa se analizó la estructura administrativa bajo la cual está organizada la Dirección, así como el mapeo previo de procesos operativos los

cuales determinaron en gran medida la manera en cómo se evaluaron los procesos sustantivos que sustentan el trabajo de campo y que facilitaron la identificación y clasificación de las actividades operativas que se evaluaron a mayor profundidad.

1.2. Análisis cualitativo

El análisis cualitativo del trabajo de campo se realizó a partir del levantamiento de información por medio de dos técnicas:

- i) Entrevistas semiestructuradas las cuales se llevaron a cabo con actores claves que participan en las etapas establecidas en el modelo general de procesos de CONEVAL.

Es importante señalar que por la naturaleza y características del Programa se consideraron dentro del modelo general algunos criterios y elementos que permitieron adecuar las etapas para que estas correspondieran con los tipos de procesos, bienes y servicios, y demás elementos significativos dentro del procedimiento.

Como parte de este trabajo se identificaron las etapas que se realizan dando seguimiento a procedimientos documentados y las que se realizan sin que exista un procedimiento concreto.

Para recopilar la información relativa los procesos sustantivos y subprocesos se elaboró un cuestionario el cual fue aplicado durante las entrevistas con los responsables de operación y que posteriormente se envió para que complementaran sus respuestas.

- ii) Observación directa de procesos y evidencia revisados *in situ* el cual permitió revisar expedientes, solicitudes, carpetas y sistemas informáticos de las actividades para la entrega de bienes y/o servicios a la población del municipio.

El objetivo de esta técnica es realizar una selección de casos a observar que sirvan para analizar y verificar el funcionamiento de los procesos a partir del diseño de una muestra analítica.

Esta metodología se considera adecuada para el trabajo de campo ya que cada elemento de análisis (solicitud) tiene la misma e independiente probabilidad de ser elegido. La muestra se determinará en función de la población, entendida como el número de solicitudes recibidas para los procesos seleccionados en el mes inmediato anterior.

Las unidades seleccionadas serán analizadas con detalle, con el objetivo de conocer si los expedientes se encuentran completos y si el procedimiento que se

siguió corresponde a lo establecido en los documentos normativos del Programa y el descrito por los responsables de operación.

1.3. Estrategia de trabajo de campo

La aplicación de la estrategia de trabajo de campo se llevó a cabo a nivel central con la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social (en adelante, la Dirección) a partir de las técnicas cualitativas definidas anteriormente.

El trabajo de campo consistió principalmente en aplicar entrevistas semiestructuradas a los servidores públicos responsables de los procesos sustantivos y que se identifican en los Componentes de la MIR con el objetivo de detallar a nivel operativo los distintos procesos que se desarrollan, los formatos que utilizan y la mecánica utilizada para la atención de solicitudes, así como la valoración de la evidencia que sustente las mecánicas operativas utilizadas por la UR.

Durante el trabajo de campo se aplicaron entrevistas directas semiestructuradas a los responsables de operación y ejecución de los dos procesos sustantivos seleccionados del Programa. Para cada una de las etapas se identifica el área responsable de la ejecución del proceso, el cargo o puesto de la persona que respondió el cuestionario y atendió la entrevista y finalmente un listado de la evidencia de cada uno de los procesos que componen la etapa en cuestión.

Al personal que participó en este proceso se les entregó un formato de consentimiento informado para que estuvieran al tanto de los alcances de la actividad. Asimismo, la determinación de las personas que participaron en este ejercicio se determinó de manera conjunta entre el equipo evaluador y los operadores del Programa.

Derivado de las entrevistas se generó el esquema que se muestra en la Tabla siguiente y que se utiliza para plasmar los dos procesos sustantivos que se seleccionaron mediante la matriz analítica, así como la incorporación de cada una de las etapas de modelo general. Asimismo, se identifica a nivel de estructura administrativa, la Dirección y demás áreas que participan en los procesos y se indica la evidencia que da sustento a las actividades que realiza cada una.

Etapas Modelo General de Procesos	Área(s) responsable(s) de ejecución	Evidencia
Procesos sustantivos: Apoyos funcionales de sillas de ruedas (C1) y Apoyos Alimentarios (C3)		
1. Planeación 1.1 Subproceso 1 1.2 Subproceso 2 1.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social, Dirección de Planeación y Secretaría de Finanzas	Entrevista, POA, y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp

Etapas Modelo General de Procesos	Área(s) responsable(s) de ejecución	Evidencia
2. Difusión 2.1 Subproceso 1 2.2 Subproceso 2 2.3 Subproceso 3	Dirección de Comunicación Social	Entrevista y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp y Documento P-SEJ- COS-01 difusión institucional
3. Solicitud de apoyo 3.1 Subproceso 1 3.2 Subproceso 2 3.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y su área de trabajo social	Entrevista, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documentos P-DIF- ASA-01 Atención a Casos, y P-DIF-ASA-06 Solicitud y Gestión de Apoyos Asistenciales
4. Selección de beneficiarios 4.1 Subproceso 1 4.2 Subproceso 2 4.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y su área de trabajo social	Entrevista, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documentos P-DIF- ASA-01 Atención a Casos, y P-DIF-ASA-06 Solicitud y Gestión de Apoyos Asistenciales
5. Producción de bienes y servicios 5.1 Subproceso 1 5.2 Subproceso 2 5.3 Subproceso 3	Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales	Entrevista, contrato de licitación de despensas, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documento P-SFA- ASG-01 Procedimiento Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios
6. Distribución de bienes y servicios 6.1 Subproceso 1 6.2 Subproceso 2 6.3 Subproceso 3	Dirección de Atención al Adulto Mayor y Asistencia Social	Entrevista y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp
7. Entrega de apoyos 7.1 Subproceso 1 7.2 Subproceso 2 7.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y Trabajo Social	Entrevista, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documentos P-DIF- ASA-01 Atención a

Etapas Modelo General de Procesos	Área(s) responsable(s) de ejecución	Evidencia
		Casos, y P-DIF-ASA-06 Solicitud y Gestión de Apoyos Asistenciales
8. Seguimiento y monitoreo 8.1 Subproceso 1 8.2 Subproceso 2 8.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y Trabajo Social	Entrevista y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp

Las entrevistas y cuestionario permitieron visibilizar aquellos elementos que afectan la operación de los procesos e identificando los contratiempos a los cuales se ha enfrentado la Dirección a nivel administrativo, operativo y de seguimiento.

Posterior a la aplicación de las entrevistas se llevó a cabo un análisis de solicitudes, expedientes, carpetas, y demás evidencia que sustente la realización de los procesos.

La selección y revisión de expedientes partió de un análisis aleatorio simple de cada uno de los procedimientos. Para ello se solicitó el número de solicitudes recibidas (y concluidas en cualquier sentido, favorable o no favorable) de los procesos sustantivos identificados.

Las unidades de análisis para el proceso son las solicitudes recibidas, donde cada solicitud se integra como un elemento de la base de datos que debe ser muestreada.

A continuación, se presenta en la siguiente Tabla el cronograma de trabajo para la realización del estudio de campo el cual contempla tres semanas; sin embargo, se considera que este puede modificarse en función del número de entrevistas que deban realizarse.

Principales actividades	S1	S2	S3
Requerimiento del número de solicitudes recibidas	■		
Generación de diseño muestral	■		
Levantamiento de entrevistas semiestructuradas	■	■	
Análisis de la información		■	■
Integración de resultados al informe final			■

La agenda de trabajo para las visitas de campo que se muestra en la Tabla siguiente considera las fechas y horarios de las entrevistas, instrumentos a emplear, tipos de actores que serán entrevistados, y tiempo estimado de duración de la aplicación de los instrumentos.

Fecha y Hora	Instrumentos a emplear	Actores entrevistados	Duración
06/09/2023 10:00 hrs	Entrevistas semiestructuradas	Personal de la Dirección de Atención al Adulto Mayor y Asistencia Social	Dos horas

En el siguiente apartado se presenta el análisis de diseño del Pp, descrito al inicio de esta nota metodológica con el fin de determinar la consistencia de su estructura con lo establecido en la MML.

2. Análisis de diseño del programa

2.1. Descripción general del Pp

Identificación del programa

El Pp 35 Asistencia Social y Alimentaria es producto de los esfuerzos del Gobierno Municipal de Monterrey, por orientar las acciones de gobierno hacia la Gestión para Resultados (GpR), utilizando instrumentos como la metodología de marco lógico (MML), la cual consiste en la construcción sistemática de la solución de problemas, de tal forma que se pueda contar con un parámetro para el seguimiento de los resultados esperados, la rendición de cuentas y la evaluación de resultados e impactos del Pp.

Problema o necesidad que pretende atender

El problema que pretende atender el Pp es: *Las personas pertenecientes a grupos vulnerables sujetos de asistencia social del municipio de Monterrey no cuentan con diversos apoyos asistenciales que les permita mejorar su situación*, mediante un análisis de las relaciones causales del problema en función de las causas y efectos que lo generan, las cuales se traducen en un árbol del problema y árbol de objetivos.

Descripción de objetivos del programa

El principal objetivo del Pp es contribuir a mejorar la situación de los grupos vulnerables del Municipio mediante el otorgamiento de apoyos asistenciales, préstamo de aparatos médicos funcionales especializados a personas con necesidad de cuidados especiales, además del otorgamiento de raciones alimenticias a usuarios de los espacios del DIF Monterrey.

Asimismo, el objetivo del PMD 2021-2024 al que se vincula el Pp es el Objetivo 4.4 Atención Integral contra la pobreza y grupos vulnerables: Alcanzar la igualdad de acceso a servicios básicos para mejorar la calidad de vida de las personas de Monterrey que presentan carencias sociales a través de la implementación de un Programa de Atención Integral contra la Pobreza.

Los bienes y servicios que otorga se centran en 3 componentes principales:

- C1. Apoyos asistenciales para personas en situación vulnerable otorgados;
- C2. Préstamo en comodato de aparatos médicos y/o funcionales especializados para personas con necesidades médicas de cuidados especiales, otorgado.
- C3. Raciones alimenticias a usuarios de los espacios DIF Mty entregadas.

Identificación de la población potencial y objetivo, y cobertura

La población potencial (PP) que pretende atender el programa es la población en situación de pobreza y vulnerable que establece el CONEVAL en sus informes correspondientes, la cual equivale 638,548 personas durante 2020.

La PO del Pp, bajo el supuesto de que la vulnerabilidad se presenta en términos de ingresos y carencias sociales de acuerdo con la clasificación del CONEVAL, la población objetivo se presenta en la siguiente Tabla:

Vulnerables	2010	2015	2020
Por carencias	398,467	363,318	378,781
Por ingresos	77,258	70,745	52,703
Total	475,725	434,063	431,484

Siendo un total de 431,484 personas vulnerables por carencias y por ingresos, la cual presenta una disminución de 0.6% de 2015 a 2020.

Asimismo, la población atendida del Pp se presenta de la siguiente manera: del C1 fueron apoyadas 14,160 personas durante 2022 con apoyos asistenciales; del C2 fueron apoyadas 84 personas con préstamo de aparatos médicos en comodato; y con el C3 fueron apoyadas 13,806 personas con apoyos alimentarios.

Presupuesto del programa

El presupuesto autorizado del Pp para 2022 fue de 38.7 millones de pesos, de los cuales el 35.9% pertenece a servicios personales, el 13.1% a materiales y suministros, el 5.7% a servicios generales, el 43.8% a subsidios, transferencias y otras ayudas, y el 1.5% a bienes muebles e inmuebles. El presupuesto ejercido fue de 38.3 millones de pesos.

PROGRAMA	APROBADO 2022	AUTORIZADO 2022	EJERCIDO 2022
191000 SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	\$ 20,179,028.84	\$ 38,762,679.17	\$ 38,338,851.78
31 ASISTENCIA SOCIAL Y ALIMENTARIA	\$ 20,179,028.84	\$ 38,762,679.17	\$ 38,338,851.78
100000 SERVICIOS PERSONALES	\$ 16,007,686.94	\$ 13,914,597.28	\$ 13,846,921.18
200000 MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 2,078,171.35	\$ 5,063,670.06	\$ 4,719,001.18
300000 SERVICIOS GENERALES	\$ 746,777.25	\$ 2,201,717.38	\$ 2,190,234.97
400000 TRANSFERENCIAS ASIGNACIONES SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	\$ 1,346,393.30	\$ 16,982,921.53	\$ 16,982,921.53
500000 BIENES MUEBLES INMUEBLES E INTANGIBLES	\$ -	\$ 599,772.92	\$ 599,772.92
Total general	\$ 20,179,028.84	\$ 38,762,679.17	\$ 38,338,851.78

Otros aspectos relevantes

El Pp es operado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) a través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social; dependencia que de acuerdo al artículo 133 del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey tiene como misión "el bienestar familiar a través de la promoción y prestación de servicios de asistencia social y protección de derechos de los habitantes del Municipio, mediante un conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en situación de vulnerabilidad, hasta lograr su inclusión a una vida plena y productiva, así como las demás que establecen las disposiciones legales aplicables".



La estrategia de atención del Pp está basada en los polígonos de pobreza identificados por el DIF, mediante los cuales priorizan las zonas de mayor vulnerabilidad para el establecimiento de brigadas de atención y entrega de apoyos del programa.

2.2. Justificación de la creación y diseño del programa

Análisis del problema

1.- ¿Existe una identificación clara del problema?, es decir ¿El problema se formula como un hecho negativo o como una situación que pueda ser revertida? ¿Se cuenta con información sobre su magnitud?

El diagnóstico del Pp 35 Asistencia Social y Alimentaria del Municipio de Monterrey, identifica el problema que atiende, se formula como un hecho negativo que puede ser revertido con los bienes y servicios que otorga, y cuenta con información de la magnitud del problema.

El problema identificado es: *Las personas pertenecientes a grupos vulnerables sujetos de asistencia social del municipio de Monterrey no cuentan con diversos apoyos asistenciales que les permita mejorar su situación, se formula como un hecho negativo ya que aborda términos como vulnerabilidad de las personas que requieren apoyos de asistencia social para mejorar su condición.*

En este sentido, el problema puede ser revertido con los bienes y servicios que otorga el Pp mediante sus tres componentes.

El diagnóstico del Pp contempla información sobre la magnitud del problema a través de un análisis con información de vulnerabilidad, definida por el CONEVAL con base en las carencias y nivel de ingresos de las personas. Así, la población de Monterrey en situación de vulnerabilidad por carencias asciende a 378,781 personas en 2020, mientras que la población en situación de vulnerabilidad por ingresos asciende a 52,703 personas.

El número de personas vulnerables por carencias tuvo una disminución de 8.8% de 2010 a 2015 con más de 35 mil personas menos vulnerables por esta condición, mientras que, de 2015 a 2020, se reflejó un incremento de 4.3%, equivalente a 15 mil 463 personas.

Asimismo, de 2010 a 2015 hubo una disminución de 8.4% con un total de 70 mil 745 personas vulnerables por ingresos, mientras que, de 2015 a 2020, también hubo un decremento de 25.5%, lo cual implicó que más de 18 mil personas salieron de esta condición.

Cabe señalar que el problema es atendido por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social.

La frecuencia de revisión y/o actualización del problema es cada cinco años; sin embargo, se sugiere a los operadores del Pp que la revisión y actualización del diagnóstico sea cada 3 años.

Causas y consecuencias del problema identificado

2.- ¿Se identifican las causas, efectos y características del problema?

El Diagnóstico del Pp contempla un árbol del problema que contiene las causas y efectos, como se menciona a continuación: entre las principales causas que generan el problema son: apoyos en especie y económicos no llegan a la población, población vulnerable no accede a atención médica general y especializada, así como tampoco accede a medicamentos. La población vulnerable no accede a una alimentación adecuada en espacios del DIF, y tampoco existe otorgamiento de protección social a estos grupos vulnerables.

Las causas generarán que *las personas pertenecientes a grupos vulnerables sujetos de asistencia social del municipio de Monterrey no cuenten con diversos apoyos asistenciales que les permita mejorar su situación*, teniendo los siguientes efectos: alta incidencia por carencia de acceso a salud, seguridad social y carencia alimentaria; elevados niveles de vulnerabilidad por ingresos y carencias sociales, desarrollo físico y emocional en riesgo, problemas de nutrición, situación laboral de la población vulnerable en riesgo, ingresos bajos para esta población, entre otros, lo cual provocará elevados niveles de desigualdad y afectación de los derechos sociales de la población vulnerable del Municipio.

El diagnóstico establece las características del problema centrándose en el hecho de que las personas vulnerables del Municipio de Monterrey no cuentan con apoyos en materia de asistencia social, alimentaria y atención médica especializada, analizando las relaciones causales y utilizando información de pobreza, vulnerabilidad y carencias sociales emitida por el CONEVAL con el fin de soportar este planteamiento.

Poblaciones

3.- ¿El programa identifica de forma clara y explícita a su población potencial (PP) y objetivo (PO) en sus documentos normativos o diagnóstico? ¿Cuáles son las características de la población que presenta el problema? ¿Se cuenta con una cuantificación de esta?

En términos de sus poblaciones, el Pp identifica la PP y la PO en el Diagnóstico, las características que las identifica, así como su cuantificación.

La PP, de acuerdo con el diagnóstico, se refiere a la totalidad de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad¹ que establece el CONEVAL en sus informes

¹ El CONEVAL clasifica dos tipos de vulnerabilidad: vulnerabilidad por carencias y vulnerabilidad por ingresos. La primera se refiere a aquella población que presenta una o más carencias sociales, pero cuyo ingreso es superior a la línea de bienestar. La vulnerabilidad por ingresos se refiere a aquella población que no presenta carencias sociales pero cuyo ingreso es inferior o igual a la línea de bienestar.

de pobreza, la cual se cuantifica en 638,548 personas, teniendo un incremento de 2015 a 2020 de 3.5%, equivalente a 21,555 personas.

Asimismo, las ROP² del Pp, emitidas recientemente por el Municipio, establecen que la PP son aquellas personas que radican dentro del municipio de Monterrey y presentan alguna situación de pobreza y/o vulnerabilidad conforme a lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley de Asistencia Social.

Asimismo, la PO del Pp de acuerdo con el diagnóstico es la población en situación de vulnerabilidad del Municipio de Monterrey la cual está cuantificada en 431,484 personas de acuerdo con información del CONEVAL para 2020. De 2015 a 2020 esta población disminuyó 0.6%, lo cual equivale a 2,579 personas menos en esta condición.

Las ROP del Pp establecen, por su parte, que la PO es aquella que de acuerdo con su situación de pobreza tiene al menos una carencia social (de seis carencias) y su ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades alimentarias y no alimentarias.

Ante este panorama, la principal característica de la PP es que toma en cuenta criterios de pobreza y vulnerabilidad como potenciales beneficiarios, mientras que, en el caso de la PO, el diagnóstico establece criterios de vulnerabilidad de acuerdo con la clasificación del CONEVAL, lo cual concuerda con el propósito de la MIR.

Como es posible observar, la PO del diagnóstico y la establecida en las ROP difiere en la identificación realizada; sin embargo, el propósito de la MIR contempla a las personas pertenecientes a grupos vulnerables sujetos de asistencia social del municipio de Monterrey, cuyo término característico es la vulnerabilidad.

Se sugiere a los operadores del Pp homologar la PO del diagnóstico y la de sus ROP en términos de los criterios de vulnerabilidad contemplados en la MIR, o bien, en términos del histórico de beneficiarios que, se entiende, cumple con dichos criterios.

En todo caso, se sugiere que la PO se cuantifique en términos los bienes o servicios que brinda, y la disponibilidad presupuestal, tomando en cuenta información histórica de sus beneficiarios.

² Documento disponible en:

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Reglas_de_Operaci%C3%B3n/DIF/ROP_DIF_APA_01_Reglas_de_Operacion_del_Programa_Asistencia_Social_y_Alím.pdf

Identificación de los resultados que se esperan obtener como consecuencia de la intervención (efectos directos de la intervención sobre la PO).

4.- ¿El propósito u objetivo del programa es consecuencia directa que se espera ocurra como resultado de la intervención en la PO? ¿El programa identifica cambios a largo plazo en la PO como consecuencia de la intervención?

El Pp cuenta con un Propósito que ocurre como consecuencia de la intervención a través de sus bienes y servicios; sin embargo, no identifica cambios de largo plazo en la PO.

La MIR establece como propósito: *Las personas pertenecientes a grupos vulnerables sujetos de asistencia social del municipio de Monterrey cuentan con diversos apoyos asistenciales que les permita mejorar su situación.* El propósito en su sintaxis está expresado como un resultado logrado que puede producirse a través de sus bienes y servicios: apoyos alimenticios, apoyos en materia de salud, apoyos de prendas absorbentes para adultos mayores o infantes, apoyos para servicios de funeral, y apoyos emergentes ante desastres naturales. Todo esto mediante los 3 componentes de la MIR.

En este contexto, el propósito establecido de esta forma no identifica cambios en el largo plazo en la PO, ya que solo pretende mediante el acceso a apoyos asistenciales, alimenticios y de salud, atender la situación de vulnerabilidad de las personas en esta condición. Aunado a esto, el indicador de propósito es un porcentaje que no necesariamente refleja un cambio en la situación de vulnerabilidad de la PO.

Se sugiere a los operadores del Pp modificar el propósito de tal forma que identifique un cambio de largo plazo en la PO: *Las personas vulnerables del municipio de Monterrey cuentan con mecanismos eficientes para acceder a apoyos asistenciales que les permitan mejorar su condición de desigualdad.*

Asimismo, se sugiere a los operadores del Pp modificar el indicador de propósito de tal forma que identifique cambios de largo plazo en la PO, por ejemplo: $((\text{población vulnerable de Monterrey en } t / \text{Población vulnerable de Monterrey en } t-1) - 1) * 100$.

Productos del programa.

5.- ¿Los bienes, servicios o productos entregados por el programa son adecuados para lograr los cambios esperados en la PO? ¿Las actividades que realiza el programa son adecuados para producir los bienes, servicios o productos entregados?

El Pp cuenta con los bienes y servicios para atender a las personas vulnerables de Monterrey, y del análisis a apoyos incluidos en las ROP, se concluye que son

adecuados para lograr un cambio en la PO, las actividades no son las suficientes y necesarias para producir los bienes y servicios que entrega el Pp.

El Pp cuenta con tres componentes: C1. Apoyos asistenciales para personas en situación vulnerable otorgados; C2. Préstamo en comodato de aparatos médicos y/o funcionales especializados para personas con necesidades médicas de cuidados especiales, otorgado; C3. Raciones alimenticias a usuarios de los espacios DIF Mty entregadas. Bajo esta sintaxis, si bien cumplen con la MML, en el caso del Componente 1 no es claro en los apoyos asistenciales que otorga a la población vulnerables. El resto de los componentes, son entendibles en cuanto a los bienes y servicios que otorgan, sin embargo, su sintaxis debe ser más concreta.

Como se mencionó, el Pp cuenta con ROP, y es el documento ROP-DIF-APA-01 Reglas³ de Operación del Programa de Asistencia Social y Alimentaria. que contempla los siguientes apoyos:

- Apoyos de prendas absorbentes para adultos mayores o infantes (personas con discapacidad).
- Apoyo para servicio funeral (aportación parcial) y apoyo para apertura y renta del primer año de panteón.
- Apoyos emergentes (desastres naturales o antrópicos) como proporcionar material como láminas y barrotes, entre otros apoyos.
- Apoyos en materia de salud: Medicamentos de grado farmacéutico, estudios médicos, cirugías, material quirúrgico, egreso hospitalario, equipo de diálisis, material de colostomía, entre otros.
- Apoyos funcionales: Sillas de ruedas, muletas, andadores, bastones, aparatos ortopédicos, prótesis, aparatos auditivos, cama de hospital, lentes, entre otros.
- Apoyos alimenticios: Despensa básica.

Para la generación de los componentes, el Pp cuenta con 10 actividades, las cuales no son las suficientes y necesarias, además de no tener un orden cronológico y ascendente, vinculado a procesos.

Se sugiere a los operadores del Pp redefinir la sintaxis de los componentes de forma clara y concreta, redefinir las actividades en orden cronológico y con base en los principales procesos del Pp, e incluir en las ROP vigentes los apoyos por componente con el fin de quede claro qué son apoyos asistenciales, préstamo de aparatos médicos en comodato y las raciones alimentarias.

³ Documento disponible en:

[https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Reglas_de_Operaci%C3%B3n/DIF/ROP_DIF_APA_01_Reglas_de_Operacion_del_Programa_Asistencia_Social_y_Alím.pdf](https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Reglas_de_Operaci%C3%B3n/DIF/ROP_DIF_APA_01_Reglas_de_Operacion_del_Programa_Asistencia_Social_y_Alিম.pdf)

Análisis del contexto socioeconómico (elementos del entorno que pueden incidir en los resultados esperados del programa).

6.- ¿El programa identifica claramente los elementos del entorno que pueden incidir en el éxito o fracaso de la intervención?, por ejemplo, prácticas culturales, fenómenos meteorológicos, disposición/colaboración de otras instancias, por mencionar algunos.

Por otro lado, la existencia de factores externos cuya ocurrencia es importante corroborar para el logro de los objetivos del Pp vienen contemplados en la columna de supuestos de la MIR correspondiente, siendo los siguientes:

Nivel	Supuesto	¿Adecuado? Sí/No	Justificación	Propuesta de mejora
FIN	Implementación de programas de los 3 niveles de gobierno focalizados a esta población objetivo	No	Ambiguo	Se mantiene y fortalece la política pública de: "Por el bien de todos, primero los pobres"
PROPÓSITO	La población en situación de vulnerabilidad está informada de los apoyos que otorga el Programa	No	Está controlado por los operadores del Pp	El Municipio de Monterrey mantiene los apoyos asistenciales, préstamo en comodato de aparatos médicos, y apoyos alimentarios
COMPONENTES	Las personas beneficiadas se muestran satisfechas con los apoyos asistenciales recibidos	No	Está controlado por los operadores del Pp	La población vulnerable que acude al DIF Monterrey para solicitar atención integral cumple con los criterios de elegibilidad
	Las personas cumplen con los requerimientos solicitados	Sí	No está controlado por los operadores del Pp, pero se puede mejorar	La población vulnerable que acude al DIF Monterrey para solicitar préstamos en comodato cumple con los criterios de elegibilidad
	Las personas acuden a solicitar raciones alimentarias	Sí	No está controlado por los operadores del Pp	La población vulnerable que acude al DIF Monterrey para solicitar apoyos alimentarios cumple con los criterios de elegibilidad
ACTIVIDADES	Las personas solicitan apoyos asistenciales	Sí	No está controlado por los operadores del Pp, pero se puede mejorar	La población vulnerable conoce el procedimiento para solicitar apoyos de atención integral
	Las personas solicitan apoyos funcionales	Sí	No está controlado por los operadores del Pp, pero se puede mejorar	Los posibles beneficiarios cumplen con los requisitos para recibir el apoyo de aparatos funcionales
	La APM otorga los insumos para apoyo alimentario	No	Está controlado por los operadores del Pp porque controla el Ppto y esta actividad se podría pertenecer al C3	El DIF cuenta con las posibilidades para brindar el apoyo alimentario a grupos vulnerables
	La APM otorga los insumos para visitas	No	Está controlado por los operadores del Pp	Las atribuciones del área y del personal les proveen las herramientas para realizar visitas domiciliarias
	La APM otorga las necesidades para el albergue temporal	No	Está controlado por los operadores del Pp	La contingencia no afecta la infraestructura (caminos y albergues) y existen mecanismos de prevención por parte del Municipio

La APM otorga los insumos para la atención en albergue temporal	No	Está controlado por los operadores del Pp	Las personas en situación de calle acuden al albergue del DIF a solicitar atención
La APM otorga los insumos para el préstamo de aparatos	No	Está controlado por los operadores del Pp	DIF cuenta con las posibilidades para asignar el apoyo de préstamo de aparatos médicos
La APM otorga los insumos para el préstamo de aparatos	No	Está controlado por los operadores del Pp	DIF cuenta con las posibilidades para refrendar el apoyo de préstamo de aparatos médicos y los beneficiarios cumplen con los requerimientos
Los usuarios de espacios DIF Monterrey se muestran satisfechos con la calidad de los alimentos	Sí	No está controlado por los operadores del Pp, pero puede mejorarse, además es similar a la actividad A3C1	La población vulnerable que acude al DIF Monterrey para solicitar apoyos alimentarios cumple con los criterios de elegibilidad
Los usuarios de los espacios DIF Monterrey tienen interés en las pláticas de orientación	Sí	No está controlado por los operadores del Pp, pero puede mejorarse	La población vulnerable que recibe apoyos alimentarios por parte del DIF está informada de las pláticas de orientación y acude a recibirlas

Justificación teórica o empírica que avalen la selección de la intervención.

7.- ¿Existe justificación teórica o empírica que avale la selección de la intervención?, es decir, ¿existe evidencia de que este tipo de intervención es la más adecuada para atender la problemática que presenta la PO?

El diagnóstico del Pp presenta evidencia de carácter nacional e internacional que avala la selección de la intervención, por considerarla adecuada para atender los problemas pobreza y vulnerabilidad de la población del Municipio.

Para tal efecto, existen experiencias de atención que han mostrado buenos resultados. Por ejemplo, están los programas de alimentarios del Sistema Nacional del DIF, entre los cuales se encuentran el programa de raciones alimentarias (desayunos escolares), asistencia social alimentaria a familias, cocinas populares y unidades de servicios integrales, dotaciones gratuitas de leche en polvo, medicina preventiva y nutrición, y alimentación familiar, entre otros. Estos programas han logrado acciones integradas dirigidas a desarrollar modelos alimentarios y tienen una cobertura importante de grupos vulnerables.

De forma paralela a los programas mencionados, en México se han ejecutado una serie de programas dirigidos a grupos vulnerables (niños, mujeres embarazadas o en lactancia, ancianos, grupos de pobreza marginal, entre otros), que básicamente proveen una transferencia de ingreso, principalmente en forma de alimentos para aumentar el consumo.

Los programas de fortificación con micronutrientos en México también son otro ejemplo. La fortificación de alimentos con determinados micronutrientos es muy atractiva para los planificadores de políticas, por la sencillez de su planeación, bajo costo y resultados.

Contribución a los objetivos, metas o estrategias nacionales.

8.- ¿El objetivo del programa contribuye al cumplimiento de algún objetivo, meta, eje estratégico o proyecto del PMD vigente? ¿El objetivo del programa se vincula con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o transversal? ¿De qué manera se vincula? ¿El programa tiene indicadores para medir esta relación y el avance en la contribución?

El Pp contribuye al cumplimiento de algún objetivo del PMD 2021-2024, se vincula a objetivos de carácter sectorial, y el Pp cuenta con indicadores para medir esta relación y el avance su contribución, específicamente a nivel del PMD 2021-2024.

Asimismo, se encuentra vinculado al Eje IV de Ciudad Humana, Objetivo 4.4 del PMD 2021-2024 Atención Integral contra la pobreza y grupos vulnerables: Alcanzar la igualdad de acceso a servicios básicos para mejorar la calidad de vida de las personas de Monterrey que presentan carencias sociales.

El programa también está vinculado al Programa Municipal Ciudad Humana 2021-2024 y su objetivo 4.4 atención integral contra la pobreza y grupos vulnerables; sin embargo, no existen indicadores vinculados a dicho objetivo a los que pueda contribuir el indicador de fin del Pp evaluado.

La forma en que el programa se vincula con los objetivos del PMD 2021-2024 es en materia de otorgamientos de apoyos asistenciales, prestamos de aparatos médicos especializados, y otorgamientos de apoyos alimentarios a la población vulnerable que los requiere.

También, contempla indicadores de pobreza y carencia por acceso a la salud en su Eje IV Ciudad Humana, y se vinculan a su objetivo de fin; sin embargo, su indicador: $(\text{Número de personas atendidas sujetas de asistencia social en T menos el número de personas atendidas en T-1}) / (\text{Número de personas sujetas de asistencia social atendidas en T-1}) * 100$, no es adecuado para medir su contribución.

Asimismo, a nivel del Programa Municipal de Ciudad Humana, el Pp no contribuye al logro de un objetivo superior, porque no contempla indicadores para tal efecto. Se sugiere a los operadores del Pp modificar el indicador de fin, contemplando algún indicador que contribuya a disminuir la pobreza o el indicador de carencia por acceso a servicios de salud del PMD, por ejemplo: $((\text{Porcentaje de pobreza en Monterrey en t} / \text{Porcentaje de pobreza en Monterrey en t-1}) - 1) * 100$.

Se sugiere fortalecer el Programa Municipal de Ciudad Humana 2021-2024 contemplando la inclusión de indicadores y metas a los que pueda contribuir el objetivo del fin del programa.

2.3. Planeación y orientación a resultados

Orientación a resultados

9.- ¿En el resumen narrativo a nivel de Propósito de la MIR es posible identificar con claridad la Población Objetivo del Programa? ¿En el resumen narrativo a nivel de Propósito de la MIR es posible identificar con claridad cuál es la problemática atendida y, por lo tanto, el cambio o mejora esperado en la Población objetivo como resultado de la entrega de los bienes y/o servicios del Programa?

Como se ha mencionado en preguntas anteriores, la MIR del Pp cuenta con un propósito en el que es posible identificar la PO, así como la problemática atendida, la cual va de la mano con el problema planteado en preguntas anteriores; sin embargo, como se mencionó también, no se identifica un cambio de largo plazo en la PO, por lo que se reitera la sugerencia de la pregunta 4.

10.- ¿Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características: orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas; factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa?

La mayoría de los indicadores de la MIR cuentan con metas; sin embargo, no cumplen con criterios CREMA, las metas no estar orientadas a impulsar el desempeño, por lo que no son factibles de alcanzar, como se muestra en la siguiente tabla:

Resumen Narrativo	Indicador	Formula	Meta anual	¿Orientada a impulsar el desempeño ?	¿Factible de alcanzar con los plazos y recursos disponibles ?	Justificación	Sugerencia
Contribuir a alcanzar la igualdad de acceso a servicios básicos para mejorar la calidad de vida de las personas de Monterrey que presenten carencias sociales a través de apoyos de asistencia social que permitan mejorar su situación.	Variación porcentual de personas con asistencia social que se encuentran en situación de vulnerabilidad	$(\text{Número de personas atendidas sujetas de asistencia social en T menos el número de personas atendidas en T-1}) / (\text{Número de personas sujetas de asistencia social atendidas en T-1}) * 100$	80%	No	No	La meta es muy alta para el indicador, el indicador no cumple con los criterios CREMA, y no contribuye a un objetivo superior bajo su actual estructura	Tomar en cuenta la sugerencia de la pregunta 8. La meta debe tener un comportamiento negativo
Las personas pertenecientes a grupos vulnerables sujetos de asistencia social del municipio de Monterrey cuentan con diversos apoyos asistenciales que les permita mejorar su situación	Porcentaje de personas en situación de vulnerabilidad sujetas de asistencia social atendidas con apoyos asistenciales	$(\text{Número de personas beneficiadas/Totalidad de población identificada como vulnerable en el municipio}) * 100$	90%	No	No	La metas es muy alta para el tamaño de la PO, los recursos disponibles son limitados para su cumplimiento. El indicador no cumple con los criterios CREMA	Tomar en cuenta la sugerencia de la pregunta 4. La meta debe tener un comportamiento negativo y factible de alcanzar
C1. Apoyos asistenciales para personas en situación vulnerable otorgados	Porcentaje de personas satisfechas con la atención recibida.	$(\text{Número de personas satisfechas con apoyos asistenciales} / \text{Total de personas beneficiadas con apoyos})$	80%	No	No	La meta es más de actividad, y no es factible de alcanzar si el DIF no tiene los recursos necesarios	$((\text{Total de personas vulnerables que recibieron apoyos asistenciales en t}) / \text{Total de personas vulnerables que recibieron})$

		asistenciales)*100					apoyos asistenciales en t-1)-1)*100. Revisar la meta tomando en cuenta el costo por persona.
C2. Préstamo en comodato de aparatos médicos y/o funcionales especializados para personas con necesidades médicas de cuidados especiales, otorgado	Porcentaje de personas beneficiadas con préstamo de aparatos médicos y/o funcionales especializados	(Número total de personas beneficiadas/Número de personas solicitantes de préstamo)* 100	100%	No	No	El indicador no cumple con los criterios CREMA, aunque la meta sea alcanzable	((Total de personas vulnerables que recibieron apoyos de préstamos en comodato en t-1)-1)*100. Revisar la meta tomando en cuenta el costo por persona.
C3. Raciones alimenticias a usuarios de los espacios DIF Mty entregadas	Promedio de personas beneficiadas con raciones alimentarias en espacios DIF Mty.	(Número total de personas atendidas con raciones de alimentos/Número de espacios DIF Mty)	100%	No	No	Si bien el indicador está correctamente especificado, le meta no es la correcta. Un promedio no puede generar un porcentaje	Redefinir la meta de acuerdo con la lógica del indicador
A1C1. Aprobación de entrega de apoyos asistenciales	Porcentaje de entrega de apoyos asistenciales	(Número de apoyos asistenciales emergentes entregados/Número de apoyos asistenciales emergentes solicitados) * 100	90%	No	No	El problema del Pp se centra aquí también, ya que las actividades deben en orden cronológico, suficientes y necesarias, y vinculada a procesos. La meta puede ser lograda si existe el recurso suficiente para el Pp	La actividad puede ser la siguiente: A1C1. Recepción de solicitudes de apoyo; el indicador puede ser: (Solicitudes de apoyos asistenciales recibidas/ Total de meses del periodo reportado). Por tanto, se debe adecuar la meta de acuerdo con el indicador
A1C2. Aprobación de entrega de aparatos funcionales	Porcentaje de entrega de aparatos funcionales (sillas de ruedas, muletas, andadores, bastones, etc.)	(Número de apoyos entregados/Número de apoyos solicitados) * 100	90%	No	No	El problema del Pp se centra aquí también, ya que las actividades deben tener un orden cronológico, ser las suficientes y necesarias, y vinculadas a procesos. La meta puede ser lograda si existe el recurso	La actividad puede ser la siguiente: A2C1. Aprobación de solicitudes de apoyo; el indicador puede ser: (Solicitudes de apoyos asistenciales aprobadas / Solicitudes de apoyos asistenciales recibidas)*100. Revisar la meta de acuerdo con

						suficiente para el Pp	la lógica del indicador
A3C1. Entrega de apoyo alimentario a personas vulnerables	Porcentaje de personas beneficiadas con apoyo alimentario	(Número de personas beneficiadas con apoyo alimentario / Número de personas solicitantes de apoyo alimentario) * 100	90%	No	No	Este indicador es similar a las del C3, por tanto, su meta no está orientada al desempeño	La actividad puede ser la siguiente: A3C1. Notificación al beneficiario; el indicador puede ser: (Beneficiarios notificados sobre la entrega de apoyo asistenciales/ Solicitudes de apoyo asistenciales aprobadas)*100. Revisar la meta de acuerdo con la lógica del indicador
A4C1. Entrega de apoyos asistenciales	Porcentaje de apoyos asistenciales entregados	(Apoyos asistenciales entregados / Solicitudes de apoyos asistenciales aprobadas) *100	Incluir después de la actividad de notificación de beneficiarios y proyectar la meta de acuerdo con la lógica del indicador				
A5C1. Realización de visitas domiciliarias	Porcentaje de visitas domiciliarias realizadas	(Número de visitas domiciliarias realizadas/Número de visitas domiciliarias requeridas) * 100	100%	No	No	Esta meta y su indicados puede asociarse a procesos de supervisión	(Beneficiarios supervisados/Total de beneficiarios)*100
A5C1. Asistencia a Personas afectadas por contingencias (alerta roja)	Porcentaje de personas asistidas con apoyos por contingencias	(Número de personas beneficiadas con apoyos asistenciales por contingencias / Número de personas solicitantes de apoyos por contingencias) * 100	100%	No	No	Si bien la meta es lograble, el indicador no cumple con criterios CREMA	La actividad puede ser la siguiente: A6C1. Integración del padrón de beneficiarios; el indicador puede ser: Personas que integran el padrón de beneficiarios de apoyos asistenciales en t/ Personas que integran el padrón de beneficiarios de apoyos asistenciales en t-1)-1)*100. Revisar la meta de acuerdo con la lógica del indicador
A6C1. Atención a personas en situación de calle en albergue temporal	Porcentaje de personas atendidas en el albergue temporal	(Número total de personas atendidas en el albergue/Número de personas solicitantes de albergue) * 100	100%	No	No	La meta puede no ser atendible si no se tienen los recursos	Se sugiere eliminar esta actividad
A1C2. Asignación de Préstamo de aparatos médicos y/o funcionales	Porcentaje de préstamos de aparatos realizados	(Número de aparatos médicos y/o funcionales especializados dados en	100%	No	No	El indicador no está asociado a procesos claros, y no cumple con	Se sugiere redefinir todas las actividades del C2 siguiendo la lógica propuesta para

		préstamo/Número de solicitudes de préstamo de aparatos recibidas) *100				critérios CREMA	las actividades del C1
A2C2. Refrendo de contrato de préstamo en comodato de aparatos médicos o funcionales especializados	Porcentaje de peticiones de refrendo de préstamo de aparatos especializados procedentes	(Número de peticiones de refrendo procedentes/Número de peticiones de refrendo recibidas) * 100	100%	No	No	El indicador no está asociado a procesos claros, y no cumple con criterios CREMA	Se sugiere redefinir todas las actividades del C2 siguiendo la lógica propuesta para las actividades del C1
A1C3. Otorgamiento de raciones alimentarias con calidad nutricional a los usuarios de los espacios DIF Monterrey	Porcentaje de raciones alimenticias otorgadas	(Número de raciones alimenticias otorgadas / Número de raciones alimenticias solicitadas) * 100	100%	No	No	El indicador no está asociado a procesos claros, y no cumple con criterios CREMA	Se sugiere redefinir todas las actividades del C3 siguiendo la lógica propuesta para las actividades del C1
A2C3. Impartición de pláticas de orientación alimentaria en los espacios DIF Monterrey para los usuarios	Porcentaje de pláticas de orientación alimentaria impartidas	(Número de pláticas de orientación alimentaria realizadas / Número de pláticas de orientación alimentaria requeridas) * 100	100%	No	No	El indicador no está asociado a procesos claros, y no cumple con criterios CREMA	Se sugiere redefinir todas las actividades del C3 siguiendo la lógica propuesta para las actividades del C1

11.- ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito (Indicadores MIR, hallazgos de estudios o evaluaciones, estudios con metodologías rigurosas, nacionales o internacionales, entre otros)?

El Municipio documenta sus resultados a nivel de fin y propósito mediante el seguimiento de indicadores⁴ de la MIR y a través de evaluaciones realizadas en ejercicio anteriores, y como muestra está el presente ejercicio de evaluación.

Para tal efecto, en el Sistema⁵ de Seguimiento de Cumplimiento de Metas del Municipio, específicamente en el ejercicio 2022, se encuentran publicadas las fichas técnicas de indicadores de los Pp's municipales, y una matriz⁶ de seguimiento de cumplimiento de metas 2022. En este último instrumento, el Municipio da seguimiento a los indicadores de todos sus Pp's, incluyendo el

⁴ Si bien los indicadores y metas del Pp no cumplen con los criterios de la MML, el Municipio sí cuenta con los mecanismos para documentar sus resultados.

⁵ Disponible en:

https://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial/Index_Sistema_cumplimiento_de_metas.asp

⁶ Disponible en:

<https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2022/MatrizdeSeguimientoalCumplimentodeMetas4trimestre.xlsx>

programa evaluado, estableciendo el porcentaje de avance y el nivel de semaforización.

Aunado a lo anterior, el Municipio emite trimestralmente los Avances Físico-Financieros (AFF) y los envía al congreso local; sin embargo, estos no son públicos en su página web. En este documento, es posible identificar el Pp evaluado e incorpora elementos como el nombre del indicador, meta, unidad de medida, acumulados, avances al mes y nivel de semaforización.

Asimismo, en 2022, este programa tuvo una evaluación de diseño con perspectiva de género y, si bien el Pp presentó un diseño estructurado de acuerdo con la MML, la definición de la problemática que atiende no incorpora elementos de perspectiva de género, así como la caracterización y cuantificación de la población que presenta el problema, diferenciando entre mujeres y hombres.

Se sugiere a las autoridades municipales difundir los AFF que envía al congreso de forma trimestral en la página web del Municipio, así como incorporar el fin, propósito, componentes y actividades en el nivel del resumen narrativo de la MIR correspondiente, con el fin de identificar a qué nivel pertenecen los indicadores contemplados en estos documentos: matriz⁷ de seguimiento de metas y AFF.

12.- ¿El programa cuenta con indicadores que les permita obtener información para retroalimentar su funcionamiento (dentro o fuera de la MIR), es decir, cuenta con indicadores de gestión orientados a mejorar los resultados del programa (por ejemplo, tiempo de espera promedio de los beneficiarios para recibir su apoyo, entre otras)? ¿Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados?

El Municipio ha realizado importantes esfuerzos en la implementación del PbR-SED y su nivel de consolidación es muy importante; sin embargo, existen áreas de oportunidad que pueden ser mejoradas y fortalecidas en el diseño y construcción de sus indicadores.

En este sentido, el Municipio cuenta con indicadores de sus programas y los mecanismos de seguimiento para documentar sus resultados; sin embargo, como se mencionó, en el caso del Pp evaluado, la mayoría de los 15 indicadores no son adecuados, incluyendo los de gestión, para generar información que contribuya a su retroalimentación y seguimiento.

A nivel de actividades, que son los procesos encaminados a generar los componentes, es muy importante tener en cuenta los criterios de la MML porque deben ser las suficientes y necesarias, y sobre todo encaminadas a procesos, ya

⁷ Cabe destacar que los indicadores de la Matriz de Seguimiento de Cumplimiento de Metas y los de los AFF son los mismos.

que no son identificados claramente; es decir, solicitud, aprobación de solicitud, notificación (en su caso), entrega de apoyos, supervisión y seguimiento e integración de padrones, por poner un ejemplo.

Se reitera a los operadores del Pp la sugerencia de redefinir los indicadores de la MIR que cumplan los criterios CREMA, con metas orientadas a impulsar el desempeño, y sean factibles de alcanzar en términos de la MML con el fin de retroalimentar el funcionamiento del Pp.

13.- ¿El programa utiliza estudios o evaluaciones externas para apoyar la toma de decisiones sobre cambios o ajustes requeridos?

El Pp cuenta con una evaluación de diseño con perspectiva de género realizada en 2022, y entre las principales recomendaciones destaca las siguientes:

1. Actualizar cada tres años todas las secciones del Diagnóstico PbR y no únicamente el apartado de cobertura;
2. Redefinir el árbol de problemas a partir de la identificación de causas que están originando que los grupos vulnerables del municipio;
3. Incorporar al diagnóstico un análisis con evidencia nacional e internacional que muestre que existen políticas públicas similares para atender a la población vulnerable;
4. Sistematizar, ya sea en una base de datos o un programa informático, información sobre la demanda real de apoyos la cual deberá estar integrada con los padrones de beneficiarios;
5. Definir una estrategia de cobertura a partir de la redefinición de la PO y para la cual se deberán especificar metas de cobertura de corto, mediano y largo plazo;
6. Mejorar la definición del objetivo de Propósito en función del impacto que se espera lograr en la PO tras la entrega de los bienes y servicios;
7. Redefinir el objetivo de Fin para que este sea una descripción de cómo el Programa contribuye, en el mediano o largo plazo, a la consecución del objetivo estratégico del PMD;
8. Definir el Programa bajo la modalidad "S – Sujetos a Reglas de Operación" con base en la clasificación programática emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).
9. Actualizar los medios de verificación de los 17 indicadores de la MIR bajo un formato estandarizado;
10. Elaborar una mecánica operativa del Programa que incorpore todos los procesos relevantes.

Bajo esta perspectiva, los operadores del Pp han llevado a cabo algunas de las recomendaciones como la redefinición del diagnóstico del Pp y de sus principales

elementos, emisión de ROP, pero no bajo modalidad S, como se establece en las recomendaciones.

Planeación

14.- ¿El programa cuenta con un plan estratégico que establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, su Fin y su Propósito? ¿El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos?

El PMD 2021-2024 es el documento de planeación al que el Pp contribuiría a través de su fin, ya que se encuentra alineado al Objetivo 4.4 Atención Integral contra la pobreza y grupos vulnerables: Alcanzar la igualdad de acceso a servicios básicos para mejorar la calidad de vida de las personas de Monterrey que presentan carencias sociales.

Asimismo, el diagnóstico del Pp es de carácter estratégico, ya que además de establecer la problemática y población vulnerable que pretende atender, contempla los principales elementos del diseño bajo los cuales está construido el programa.

Adicionalmente, el Pp cuenta con una MIR en la que el fin y el propósito, permiten vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del programa, además de que es resultado de un esquema de planeación con base en la MML.

A su vez, el POA⁸ funge como programa anual de trabajo, ya que a través de la Matriz de Seguimiento de Cumplimiento de Metas el Municipio da seguimiento a los indicadores y metas anuales, además de los AFF que el Municipio entrega al Congreso Local de forma trimestral.

Se sugiere la realización de un programa o estrategia anual conjunta y transversal con la Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva que también atiende parte del problema de vulnerabilidad, con el fin de generar objetivos y metas comunes que contribuyan al cumplimiento de objetivos superiores; sin embargo, es importante tener en cuenta delimitar claramente las actividades y componentes de la MIR del Pp con base en los criterios de la MML.

⁸ Disponible en: https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/Fichas_Tecnicas/FTPOAS2022.pdf

2.4. Mecanismos de operación del programa

Población potencial y objetivo

15.- ¿El programa identifica correctamente a la población que busca atender con base en el problema o necesidad que le da origen? ¿Las poblaciones identificadas del programa tienen una misma unidad de medida? ¿Existen metodologías y fuentes de información adecuadas para su cuantificación?, de ser así ¿Se indica un plazo para su revisión y actualización? ¿El programa utiliza la cuantificación de las poblaciones para establecer sus metas? ¿El proceso de planificación del programa se apoya de la revisión y actualización de las poblaciones?

Como complemento al tema de poblaciones, las metodologías y fuentes de información establecidas en el diagnóstico para la cuantificación de la PP y PO son adecuadas de acuerdo con los datos y cifras disponibles; sin embargo, es más factible definirla en términos de histórico de beneficiarios para tener una aproximación más precisa.

El plazo para la revisión y actualización se establece en el diagnóstico, con una temporalidad de cada 5 años, plazo que coincide con la emisión de información de pobreza y vulnerabilidad municipal por parte del CONEVAL.

A nivel de la MIR, los indicadores y metas establecidas no están claramente delimitadas, por lo que no se muestra evidencia que el Pp utilice las poblaciones para establecer metas y, como se ha mencionado, la delimitación de la PO establecida en la MIR y en las ROP recientemente emitidas no son consistentes.

El diagnóstico del Pp fue recientemente elaborado en 2022, por lo que no existe evidencia de que la planeación del Pp se apoye en la revisión y/o actualización de la PP y la PO.

Se sugiere a los operadores establecer una metodología para la cuantificación de la población objetivo a partir del histórico de beneficiarios con el fin de que sirva de base para el establecimiento de objetivos y metas, y su propia retroalimentación.

Mecanismos de elegibilidad

16. ¿El programa cuenta con mecanismos claramente definidos para identificar a su PO?, de ser así ¿Cuáles son? ¿Las características que debe reunir la PO, de acuerdo con el diagnóstico del programa, son consideradas entre los mecanismos de elegibilidad enunciados en los Lineamientos o ROP (señalar si hay o no congruencia entre estos)?

El diagnóstico y las ROP del Pp son los mecanismos para identificar la PO, y las características que deben reunir, no son consistentes, pero los criterios de

elegibilidad son establecidos en dicho documento normativo, y se describen a continuación:

- La persona debe ser habitante del municipio de Monterrey.
- La persona debe ser considerada sujeta de asistencia social y comprobarlo a través de un estudio socioeconómico.
- Cubrir los requisitos documentales de acuerdo con la solicitud.
- En el caso de apoyos de salud, la persona deberá manifestar, bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con servicios de Seguridad Social (IMSS, ISSSTE, ISSSTELEON, etc.), o bien, si el apoyo solicitado no se presta en la Institución a la que se encuentra afiliada, deberá presentar una constancia médica del Instituto que así lo especifique.
- Debe existir suficiencia presupuestal.

Aunque a través del estudio socioeconómico que realiza el Municipio es posible identificar la vulnerabilidad de la persona y que sea sujeta de los apoyos del Pp, es importante homologar la PO del diagnóstico y las ROP con el fin de darle congruencia y fortalecer el diseño del Pp.

17.- ¿Se cuenta con una estrategia de cobertura documentada?, de ser así ¿especifica metas de cobertura en el corto, mediano y largo plazo (anual, tres y seis años respectivamente)?

Dada la situación de la PO definida en el diagnóstico y la establecida en las ROP del Pp, no existe una estrategia de cobertura con metas de corto, mediano y largo plazo, al menos de forma documental y pública, aunque en trabajo de campo, se identificó que el DIF contempla de manera interna polígonos de pobreza para la atención de la PO, aunque también atienden a personas que no necesariamente están en los polígonos si requieren algún apoyo que así lo amerite.

Como se mencionó, la falta de consistencia en la identificación de la PO entre el diagnóstico y las ROP genera problemas de focalización y cobertura. Aunque la cobertura del Pp es el municipio de Monterrey, es necesario priorizar las zonas con hogares que no cuentan con una vivienda adecuada y su población presenta características de vulnerabilidad, por mencionar un ejemplo.

La implementación de este tipo de acciones se encuentra sujeta a la aprobación del presupuesto designado para cada ejercicio fiscal, lo cual permite una estimación a corto plazo; mientras que, el establecimiento de metas de mediano, y en si caso, de largo plazo depende del histórico de montos ejercidos en años previos.

En este sentido, la estrategia debe contar con argumentos que permitan focalizar y priorizar las acciones del Pp a la atención de los grupos de población de Monterrey en condición de vulnerabilidad.

Por tanto, se sugiere establecer y documentar la estrategia de cobertura en el diagnóstico contemplando los polígonos de pobreza que tiene establecidos el DIF.

Padrón de beneficiarios

18.- ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben el apoyo del programa? De ser así, ¿incluye las características de los beneficiarios requeridas en sus documentos normativos? ¿Incluye información sobre el tipo y frecuencia del apoyo otorgado? ¿Está sistematizado (sistema informático y/o base de datos)?

En el caso de este Pp, el DIF Monterrey cuenta con una aplicación informática denominada Sistema de Beneficiarios, localizada en el siguiente enlace: <http://sistemadif.monterrey.gob.mx:9035/Identity/Account/Login>.

En trabajo de campo pudo documentarse que el Sistema de Beneficiarios del DIF cuenta con características importantes para el almacenamiento de la información de sus beneficiarios. El sistema cuenta con una clave de expediente como folio que no cambia con el tiempo, ligado a la CURP lo cual evita la duplicidad de apoyos. Además, incluye fecha de nacimiento, edad, género, teléfono, referencia, domicilio, datos de los integrantes del hogar del beneficiario principal, el tipo de apoyo otorgado, así como la fecha de entrega del mismo, datos a partir de los cuales es integrado el padrón de beneficiarios.

Mecanismos de atención y entrega de apoyos

19.- ¿El procedimiento para la entrega de bienes o servicios está sistematizado?, es decir, ¿Son utilizados por todas las instancias ejecutoras? ¿El procedimiento se encuentra documentado/normado? ¿Se difunde públicamente? ¿Es accesible a la PO? ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado para verificar que los apoyos estén llegando a los beneficiarios finales?

El Pp cuenta con ROP e identifica pautas para la entrega de sus bienes y servicios, esta sistematizado a través del Sistema de Beneficiarios, es utilizado por la instancia ejecutora y normado por dicho documento, está difundido públicamente, y no es fácilmente accesible a la PO.

El documento ROP-DIF-APA-01 Reglas de Operación del Programa Asistencia Social y Alimentaria contempla algunas pautas para la entrega de apoyos:

- A través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social se operará el programa, se realizará la valoración social a toda persona habitante de Monterrey que así lo solicite.
- El área de trabajo social realizará el estudio socioeconómico a la persona solicitante; esta firmará bajo protesta de decir la verdad, para posteriormente turnar el caso para revisión de papelería con la persona encargada del área.

- La persona encargada del área analizará el diagnóstico social situacional y la documentación, y en su caso, autorizará el apoyo o solicitará subsanar alguna deficiencia.
- En el caso de que la persona solicitante sea candidata, se entregará el apoyo, y se integrará al padrón de personas beneficiarias.
- El personal de almacén de la Dirección recibe la instrucción del área de trabajo social, lleva el apoyo a persona beneficiaria y recibe el vale para comprobación.
- La persona beneficiaria recibe el apoyo autorizado y se le solicita su firma en el padrón de beneficiarios y en el recibo, así como la toma de una fotografía como anexo de la comprobación respectiva.

La entrega de los apoyos del Pp está estandarizada, sistematizada, y es utilizada por la Dirección y su área de trabajo social, porque llevan a cabo un estudio socioeconómico a través del formato DIF-APA-13 Estudio socioeconómico, por poner un ejemplo.

Asimismo, la entrega de apoyos está formada por las ROP del Pp, está difundido⁹ públicamente, pero no es fácilmente identificable y accesible a la PO interesada en los apoyos.

Las ROP del Pp tampoco contemplan un procedimiento documentado para verificar que los apoyos estén llegando a los beneficiarios.

Además, se identifica el documento P-DIF-ASA-01 Atención a casos que también documenta la entrega de bienes y servicios, y está generalizado a todos los apoyos del DIF, lo cual muestra su estandarización. Este documento se detallará en la parte de procesos.

Se sugiere a los operadores del programa establecer un procedimiento de supervisión para verificar que los apoyos llegan a los beneficiarios y están siendo utilizados conforme al documento normativo.

Presupuesto

20. ¿El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y servicios que otorga? ¿El programa cuenta con información que le permite conocer su gasto operativo y su desglose con las siguientes características? Gastos 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), Gastos indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de

⁹ Disponible en:

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Reglas_de_Operaci%C3%B3n/DIF/ROP_DIF_APA_01_Reglas_de_Operacion_del_Programa_Asistencia_Social_y_Alím.pdf

los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000)

De acuerdo con la información proporcionada por las autoridades municipales, el Pp identifica y cuantifica los gastos para la generación de los apoyos que otorga a través de sus componentes:

1. El gasto de operación contempla gastos directos a través de los capítulos 1000, 2000 y 3000.
2. Los gastos indirectos como capacitación, evaluación y supervisión para aumentar la eficiencia del Pp no se identifican en los capítulos 2000, 3000 y 4000, los cuales pueden identificarse a nivel de capítulo del gasto y concepto con base en el COG.

PROGRAMA	APROBADO 2022	AUTORIZADO 2022	EJERCIDO 2022
191000 SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA	\$ 20,179,028.84	\$ 38,762,679.17	\$ 38,338,851.78
31 ASISTENCIA SOCIAL Y ALIMENTARIA	\$ 20,179,028.84	\$ 38,762,679.17	\$ 38,338,851.78
100000 SERVICIOS PERSONALES	\$ 16,007,686.94	\$ 13,914,597.28	\$ 13,846,921.18
113001 SUELDO AL PERSONAL PERMANENTE	\$ 8,158,107.08	\$ 7,621,492.10	\$ 7,565,721.16
121001 HONORARIOS ASIMILABLES A SALARIOS	\$ 917,140.43	\$ 396,900.00	\$ 396,900.00
131001 PREMIOS DE ANTIGUEDAD (QUINQUENIOS)	\$ 378,118.62	\$ 62,214.36	\$ 62,214.36
132001 PRIMA VACACIONAL	\$ 767,444.34	\$ 472,786.75	\$ 472,786.75
132002 PRIMA DOMINICAL	\$ 321,485.53	\$ 129,174.64	\$ 128,943.97
132003 AGUINALDO	\$ 19,124.58	\$ 1,491,373.86	\$ 1,486,923.86
133001 TIEMPO EXTRA	\$ 357,281.24	\$ -	\$ -
134001 COMPENSACIONES	\$ 203,874.52	\$ 148,800.00	\$ 148,800.00
143001 APORTACIONES AL SISTEMA PARA RETIRO	\$ 367,893.60	\$ 271,149.61	\$ 271,149.61
154001 BONOS DE DESPENSA	\$ 1,447,243.58	\$ 1,054,719.96	\$ 1,054,719.96
154005 PRESTACION ISPT SINDICALIZADOS	\$ 667,930.15	\$ 677,626.00	\$ 675,041.51
155004 AYUDA PARA EDUCACION	\$ 180,435.56	\$ 125,000.00	\$ 125,000.00
159003 CANASTILLAS DE MATERNIDAD	\$ 1,437.30	\$ -	\$ -
159005 SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	\$ 1,404,605.86	\$ 938,075.00	\$ 936,520.00
159006 AYUDA PARA TRANSPORTE COLECTIVO	\$ 343,037.71	\$ 229,235.00	\$ 228,850.00
159009 DIVERSAS PRESTACIONES CONTRACTUALES	\$ 108,349.80	\$ 39,200.00	\$ 39,200.00
171002 BONO DE PUNTUALIDAD	\$ 132,839.18	\$ 96,030.00	\$ 96,030.00
171007 BONO ANUAL ESPIRITU DE SERVICIO	\$ 3,537.96	\$ 4,500.00	\$ 4,500.00
171008 BONO ANUAL FIRMA CONTRATO CLAUSULA	\$ 227,799.90	\$ 156,320.00	\$ 153,620.00
200000 MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 2,078,171.35	\$ 5,063,670.06	\$ 4,719,001.18
211001 PAPELERIA Y ARTICULOS DE OFICINA	\$ 91,143.09	\$ 94,009.29	\$ 93,526.96
211002 ENSERES MENORES DE OFICINA	\$ 11,958.89	\$ -	\$ -
214001 MATERIAL Y UTILES PARA TEC. INF. Y COMUNICACIONES	\$ -	\$ 61,899.92	\$ 61,899.92
215001 MATERIAL IMPRESO Y DIGITAL	\$ 119.99	\$ 19,227.00	\$ 19,227.00
216001 ARTICULOS PARA ASEO Y LIMPIEZA	\$ 102,374.52	\$ 41,337.16	\$ 41,337.16
217001 MATERIAL DIDACTICO	\$ -	\$ 54,213.40	\$ 54,213.40
221001 CONSUMO DE ALIMENTOS	\$ 8,833.01	\$ 563,737.52	\$ 521,571.52
221003 GASTOS DE CAFETERIA	\$ 5,200.16	\$ 23,832.90	\$ 23,832.90



221005 DESPENSAS A COMEDORES	\$ 908,308.28	\$ 2,258,703.76	\$ 2,257,592.71
223001 UTENSILIOS PARA EL SERVICIO DE ALIMENTACION	\$ 25,016.52	\$ 494,950.84	\$ 491,818.84
243001 YESO Y PRODUCTOS DE YESO	\$ 2,088.00	\$ 119.00	\$ 119.00
246001 MATERIAL ELECTRICO	\$ 1,176.04	\$ 1,204.33	\$ 1,204.33
247001 PRODUCTOS METALICOS PARA CONSTRUCCION	\$ 1,345.24	\$ 1,467.01	\$ 1,405.14
248001 MATERIALES COMPLEMENTARIOS	\$ -	\$ 44,590.40	\$ 44,590.40
249001 MATERIAL DE PLOMERIA	\$ 987.15	\$ 6,699.87	\$ 6,699.87
249002 PINTURA	\$ -	\$ 25.40	\$ 25.40
249003 MATERIAL DE FERRETERIA	\$ 576.69	\$ 2,331.97	\$ 2,331.97
252001 FERTILIZANTES Y GERMICIDAS	\$ -	\$ 3,207.73	\$ 3,207.73
254001 MATERIAL MEDICO	\$ -	\$ 208.80	\$ 208.80
254002 MATERIAL MEDICO PARA BOTIQUIN	\$ -	\$ 4,396.38	\$ 4,396.38
254003 MATERIAL MEDICO PARA CENTRO DIF	\$ 103,182.22	\$ 49,177.96	\$ 49,177.96
254005 MATERIAL MÉDICO PARA DEPENDENCIAS MUNICIPALES	\$ 3,480.00	\$ -	\$ -
256001 PRODUCTOS DE PLASTICO	\$ 7,383.01	\$ 55,378.98	\$ 55,378.98
261001 GASOLINA	\$ 710,505.79	\$ 762,905.59	\$ 465,875.89
261002 DIESEL	\$ -	\$ 71,743.95	\$ 71,743.95
261003 GAS L.P.	\$ -	\$ 73,008.03	\$ 72,322.10
271001 UNIFORMES	\$ -	\$ 220,286.32	\$ 220,286.32
272001 PRENDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCION PERSONAL	\$ 913.89	\$ 31,025.59	\$ 31,025.59
274001 PRODUCTOS TEXTILES	\$ -	\$ 3,480.00	\$ 3,480.00
275001 BLANCOS	\$ -	\$ 78,300.00	\$ 78,300.00
291001 HERRAMIENTAS	\$ 2,407.00	\$ 11,368.00	\$ 11,368.00
292001 REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES PARA EDIFICIOS	\$ -	\$ 923.49	\$ 923.49
293002 REFACCIONES, ACCESORIOS MENORES Y MOBILIARIO ADMINISTRATIVO	\$ -	\$ 2,266.00	\$ 2,266.00
294001 MATERIALES Y SUMINISTROS DE COMPUTO	\$ 90,313.54	\$ 13,634.64	\$ 13,634.64
296001 REFACCIONES	\$ -	\$ 153.79	\$ 153.79
296002 LLANTAS	\$ -	\$ 13,855.04	\$ 13,855.04
299004 REFACCIONES MENORES OTROS BIENES MUEBLES	\$ 858.32	\$ -	\$ -
300000 SERVICIOS GENERALES	\$ 746,777.25	\$ 2,201,717.38	\$ 2,190,234.97
311001 CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA	\$ 127,586.50	\$ 42.05	\$ -
312001 GAS NATURAL	\$ -	\$ 54,875.00	\$ 51,197.00
314001 SERVICIO TELEFONICO	\$ 28,740.47	\$ 17,778.59	\$ 17,778.59
315001 SERVICIO CELULAR	\$ 4,218.76	\$ -	\$ -
317001 SERVICIO DE INTERNET	\$ 180,360.98	\$ 12,760.00	\$ 7,656.00
322002 ARRENDAMIENTO DE INSTALACIONES	\$ -	\$ 23,780.00	\$ 23,780.00
323001 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE OFICINA	\$ 7,535.84	\$ 10.26	\$ -
325001 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO DE TRANSPORTE	\$ -	\$ 180,414.80	\$ 180,414.80
326002 ARRENDAMIENTO DE OTROS EQUIPOS	\$ -	\$ -	\$ -
329001 ARRENDAMIENTO DE EQUIPO PARA EVENTOS	\$ -	\$ 62,640.00	\$ 62,640.00
336001 SERVICIOS DE IMPRESION DIGITALIZACION Y FOTOCOPIADO	\$ -	\$ 120,918.40	\$ 120,918.40
339005 SERVICIOS PROFESIONALES	\$ -	\$ 6,936.80	\$ 6,936.80
339006 SERVICIOS PROFESIONALES ARTISTICOS Y CULTURALES	\$ -	\$ 27,840.00	\$ 27,840.00
339009 SERVICIO MEDICO Y ESPECIALIZACIONES	\$ -	\$ -	\$ -
345001 SEGURO DE VEHICULOS	\$ -	\$ 106,140.38	\$ 106,140.38
345003 OTROS SEGUROS	\$ 35,128.93	\$ 91,891.56	\$ 91,891.56

348001 COMISIONES POR VENTAS	\$ 57,248.22	\$ 7,721.08	\$ 5,072.98
351001 CONSERVACION Y MANTENIMIENTO DE INMUEBLES	\$ 18,339.60	\$ 446,475.39	\$ 446,475.39
352001 MANTENIMIENTO E INSTALACION DE MOBILIARIO Y OTROS EQUIPOS ADMINISTRATIVOS	\$ 6,855.60	\$ 6,442.69	\$ 6,442.69
355001 MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	\$ 196,832.78	\$ 252,042.05	\$ 252,042.05
357001 MANTENIMIENTO DE EQUIPO PESADO	\$ 83,929.57	\$ -	\$ -
357007 MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$ -	\$ 12,818.00	\$ 12,818.00
382001 EVENTOS CIVICOS CULTURALES Y SOCIALES	\$ -	\$ 489,876.33	\$ 489,876.33
382003 DIA DE LAS MADRES	\$ -	\$ 280,314.00	\$ 280,314.00
400000 TRANSFERENCIAS ASIGNACIONES SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	\$ 1,346,393.30	\$ 16,982,921.53	\$ 16,982,921.53
441001 AYUDAS SOCIALES A PERSONAS	\$ 609,559.31	\$ 1,310,297.65	\$ 1,310,297.65
441002 DESPENSAS A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS	\$ 736,833.99	\$ 15,642,552.88	\$ 15,642,552.88
441004 ATENCION MEDICA A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS	\$ -	\$ 30,071.00	\$ 30,071.00
500000 BIENES MUEBLES INMUEBLES E INTANGIBLES	\$ -	\$ 599,772.92	\$ 599,772.92
515001 EQUIPO DE COMPUTO Y DE TECNOLOGIAS	\$ -	\$ -	\$ -
519001 OTROS MOBILIARIOS Y EQUIPOS DE ADMINISTRACION	\$ -	\$ 337,837.65	\$ 337,837.65
564001 SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACION	\$ -	\$ 211,765.73	\$ 211,765.73
567001 HERRAMIENTAS Y MAQUINARIA HERRAMIENTAS	\$ -	\$ 38,419.20	\$ 38,419.20
569001 OTROS EQUIPOS	\$ -	\$ 11,750.34	\$ 11,750.34
Total general	\$ 20,179,028.84	\$ 38,762,679.17	\$ 38,338,851.78

Cabe destacar que el capítulo 1000 de servicios personales concentra el 35.9% de los recursos del Pp, el capítulo 2000 representa el 13.1%, el capítulo 3000 representa el 5.7% de los recursos, el capítulo 4000 representa el 43.8%, y el 5000 representa el 1.5%.

Respecto al capítulo 4000 es posible identificar cuánto representa el gasto: el C1 de apoyos asistenciales representa el 7.7%, el C2 de apoyos médicos representa el 0.2%, y el C3 de apoyo alimenticio es del 92.1% de los recursos del capítulo 4000. Es importante contemplar que, al otorgar subsidios, los padrones de beneficiarios del Pp deben integrarse por componentes.

21.- ¿Cuenta con un análisis de costo-beneficio o análisis de alternativas?, es decir, ¿El programa cuenta con evidencia documentada que permita conocer si la intervención seleccionada es la más eficiente en relación con su costo y el de otras intervenciones dirigidas al mismo objetivo y a la misma población? ¿El programa es capaz de lograr sus metas y objetivos con el presupuesto asignado?

El Pp no cuenta con un análisis costo-beneficio que permita verificar si es la mejor intervención y la más eficiente en cuanto a costo y otras alternativas, ya que no es un proyecto de inversión.

Es importante mencionar que, el diagnóstico del Pp hace mención que su diseño está basado en experiencias de carácter nacional e internacional, y su modelo de atención basado en la clasificación de programas exitosos para combatir la vulnerabilidad de las personas, entre los que se encuentran Programas Alimentarios y Programas de Asistencia Social del SNDIF.

Rendición de cuentas

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

22.- ¿Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica? ¿Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página?

Las ROP del Pp están actualizadas, pues fueron publicadas en junio de 2023, además están publicadas en la página web del Municipio en la siguiente liga de acceso:

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Reglas_de_Operaci%C3%B3n/DIF/ROP_DIF_APA_01_Reglas_de_Operacion_del_Programa_Asistencia_Social_y_Alím.pdf

Asimismo, los resultados¹⁰ del Pp y la información para el monitoreo de su desempeño y operación están actualizados y son públicos en la página web del Municipio, de la siguiente forma:

El Sistema de Cumplimiento de Seguimiento de Metas contempla información de los resultados de los diferentes indicadores del Pp (todos los Pp's del municipio) en una matriz de seguimiento de cumplimiento de metas que se actualiza de forma trimestral, la cual se encuentre disponible en el siguiente enlace:

<https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2022/MatrizdeSeguimientoalCumplimientodeMetas4trimestre.xlsx>

En el caso de los AFF contempla los mismos indicadores y resultados que los establecidos en la matriz de seguimiento de cumplimiento de metas; sin embargo, no se encuentran públicos en la página web del Municipio.

Se sugiere a los operadores del Pp difundir los AFF en la página web del municipio. A través del reglamento de transparencia y acceso a la información pública del municipio de Monterrey en sus artículos 53 al 83 se establece el procedimiento para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información del Pp y el municipio en general.

¹⁰ Independientemente de que los indicadores y metas del Pp no cumplan con criterios CREMA y/o no estén orientadas al desempeño, el Municipio sí da seguimiento a esta actividad.

23.- ¿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?

El documento P-CMU-TRA-02 solicitudes de acceso a la información pública de Monterrey tiene como objetivo dar trámite a las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Unidad de Transparencia de la Administración Pública Centralizada del Municipio, y sus principales etapas son:

La persona solicitante presenta su solicitud de acceso a la información por las diversas vías disponibles de acuerdo con la Ley de Transparencia: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/>, escrito libre o de forma verbal en la Oficialía de partes de la Contraloría Municipal de Monterrey, correo electrónico dirigido a transparencia.soporte@monterrey.gob.mx, y/o vía telefónica.

La persona titular de la Coordinación de Análisis Jurídico o la persona Analista deberá monitorear diariamente las solicitudes que se reciban por las diversas vías disponibles de acuerdo con la Ley de Transparencia.

La persona titular de la Coordinación de Análisis Jurídico será responsable del proceso de alta de las solicitudes que se presenten por otra vía en el SISAI de la PNT, cuidando de verificar que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 149 de la Ley de Transparencia.

La persona titular de la Coordinación de Análisis Jurídico o la persona Analista deberá imprimir las solicitudes recibidas para dar seguimiento, para efectos estadísticos y para archivo.

La persona titular de la Coordinación de Análisis Jurídico analizará diariamente con la persona Titular de la Unidad de Transparencia, las solicitudes recibidas por cualquiera de las vías para turnar a las áreas correspondientes, establecer posibles plazos y parámetros de respuesta, según su contenido y el marco normativo aplicable.

La persona titular de la Coordinación de Análisis Jurídico o la persona Analista, notificará vía oficio y correo electrónico sobre la recepción de una solicitud a las personas que cuenten con el nombramiento de Enlaces de Información y/o a las personas que funjan como Enlaces de Contraloría, de las dependencias que pudieran contar con la información solicitada, de acuerdo con las facultades establecidas en la normativa aplicable.

La persona titular de la Coordinación de Análisis Jurídico o la persona Analista, inscribirá las solicitudes recibidas por los distintos medios en el Registro de Solicitudes de Información para el control estadístico y con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la fracción VIII del artículo 58 de la Ley de Transparencia.

Las personas Enlaces de información realizarán gestiones al interior de la dependencia de su adscripción, las acciones necesarias para facilitar en tiempo y forma, la información requerida para la contestación a las solicitudes de acceso a la información que le fueran turnadas por la Unidad de Transparencia, entre otros.

Aunando a lo anterior, las ROP establecen que la Instancia Ejecutora deberá realizar las acciones administrativas conducentes para el debido cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública del estado de Nuevo León.

24.- ¿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?

En las ROP establecidas, como documentos normativos del Pp, no se identifica evidencia de que propicie la participación ciudadana en la toma de decisiones como lo establece el Reglamento¹¹ de participación ciudadana del Municipio.

Se sugiere a las autoridades municipales establecer mecanismos de participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones del Pp.

2.5. Complementariedades, coincidencias y coordinación con otros programas estatales, municipales o acciones de desarrollo social

Complementariedades y coincidencias

25.- ¿Con cuáles programas estatales, municipales y/o acciones de desarrollo social el programa podría tener complementariedad? ¿En qué aspectos pueden ser complementarios (objetivos, poblaciones, otros)? ¿Existen otros programas o intervenciones que entreguen los mismos bienes y servicios a la PO?, en caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿Puede mencionar cuáles son?

A nivel estatal existen Pp's con los que el programa evaluado puede tener coincidencias o complementariedades:

El Pp I341 Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM) operado por el DIF Nuevo León tiene como principal objetivo contribuir a disminuir la carencia por alimentos en el Estado mediante la distribución de desayunos escolares y apoyos alimentarios a personas sujetas de asistencia social. Los principales componentes son: C1.

¹¹ Documento disponible en:

<https://www.monterrey.gob.mx/pdf/reglamentos/1/11%20Reglamento%20de%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20del%20Municipio%20de%20Monterrey.pdf>

desayunos escolares otorgados; C2. apoyos alimentarios entregados; C3. proyectos comunitarios otorgados; y, C4. capacitación otorgada.

El Pp E214 Protección al Infante y Desarrollo Integral de la Familia, tiene como objetivo contribuir a disminuir el índice de vulnerabilidad social en el estado mediante acciones en materia de asistencia social orientadas al desarrollo de la familia y la comunidad. Los bienes y servicios que otorga son: C1. apoyos a personas sujetas a asistencia social entregados; C2. servicios de albergue o estancia temporal brindados; C3. servicios médicos, paramédicos u hospitalarios a personas sujetas a asistencia social brindados; C4. orientaciones psicológicas, sociales y legales a personas sujetas a asistencia social brindados; y, C5. capacitación (cursos y talleres) a personas sujetas a asistencia social.

El Pp E221 Apoyo a Instituciones en Materia de Asistencia Social, tiene como objetivo contribuir a disminuir el índice de vulnerabilidad social en el estado mediante acciones de corresponsabilidad con instituciones orientadas al desarrollo de la familia y la comunidad. Los bienes y servicios que otorga son: C1. apoyos en especie a instituciones gubernamentales, no gubernamentales y/o de asistencia social otorgados; C2. apoyos económicos a instituciones de asistencia social entregados; C3. certificación de instituciones asistenciales que tienen bajo su guarda o custodia o ambas a niñas, niños, adolescentes otorgadas; y, C4. capacitación a organismos públicos y privados brindada.

A nivel municipal se encuentra, los siguientes Pp's:

El Pp 4 Protección Civil tiene como principal objetivo fomentar la participación de la ciudadanía en temas de prevención. Los bienes y servicios son: Implementación de un programa de capacitaciones en materia de Protección Civil; e Implementación de un mecanismo de monitoreo en materia de Protección Civil.

El Pp 23 promoción de la salud operado por Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva tiene como objetivo Impulsar e instaurar una política pública municipal enfocada en Mejorar la salud y calidad de vida de las personas del municipio de Monterrey. Esto a través de equipamiento de centros de salud y centros de salud animal, incrementar los servicios de salud a costo 0, y a través de acciones de vinculación con el sector público y privado.

El Pp 24 comunidades saludables Generar un cambio positivo biopsicosocial en la salud de las personas y fauna urbana. Tiene como principales bienes y servicios: acciones de concientización a las personas, implementación de acciones orientadas a la tenencia responsable de animales de compañía, fortalecimiento de acciones de salud para la mujer.

El Pp 25 atención integral contra la pobreza tiene como principal objetivo contribuir en la reducción de carencias sociales por ingresos, rezago educativo, acceso a servicios de salud y acceso a la alimentación de personas del municipio de

Monterrey que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema y/o situación de vulnerabilidad. Los principales bienes y servicios que otorga son: servicios de salud para las personas de Monterrey, disminuir el rezago educativo en los niveles medio superior y superior, atención a personas migrantes, y el Pp 29 modelo de atención integral a primera infancia tiene como objetivo potencializar el desarrollo cognitivo y socioemocional de niños en una zona de atención prioritaria del municipio de Monterrey.

Los bienes y servicios que otorga son: Realizar vinculación con OSC, IP y Academia orientada a la atención de la primera infancia; Detectar espacios para garantizar el desarrollo, vinculación y bienestar óptimo de niños; Socializar información sobre la importancia de la intervención en los primeros años de vida mediante la difusión de información relevante.

El Pp 33 Atención al Adulto Mayor y a las Personas con Discapacidad tiene como objetivo contribuir a la inclusión plena de las personas adultas mayores del municipio de Monterrey mediante su atención. Los bienes y servicios que otorga son: Personas con discapacidad temporal o permanente que acceden a servicios de rehabilitación física integral; Personas con discapacidad que acceden a servicios y oportunidades de inclusión plena; Fomento a los derechos de las personas con discapacidad; y, Personas Adultas Mayores atendidas en las Casas Club del Adulto Mayor y en el Asilo Nueva Esperanza.

El Pp 34 Bienestar Familiar y Comunitario tiene como objetivo Contribuir a que las personas de zonas vulnerables desarrollen e incrementen competencias y habilidades, niveles de recreación y esparcimiento, y participación en acciones comunitarias. Los bienes y servicios que otorga son: Servicios educativos, formativos, deportivos, recreativos y para autoempleo brindados; Servicios de mediación para la solución pacífica de conflictos otorgados; Talleres y pláticas para la prevención de adicciones realizados; Actividades en la ludoteca geriátrica; Vinculación con instituciones públicas y privadas para el fortalecimiento del bienestar comunitario; Instalación de espacios lúdico-educativos para la atención de la infancia y adolescencia en los Centros; y, Acciones para fomentar el sentido de pertenencia de los vecinos de los centros de bienestar familiar realizadas.

Coordinación

En caso de identificar otros programas o intervenciones que pueden ser complementarios

26.- ¿El programa cuenta con una estrategia documentada que considere la coordinación con estas para la atención integral de su PO?

De los Pp's identificados que son complementarios al Pp evaluado sí se identifica una estrategia de coordinación documentada y oficializada a través de un procedimiento específico para la atención integral de la población vulnerable de Monterrey, esto a través de Protección civil, lo cual se explica en la pregunta siguiente.

27.- ¿El programa cuenta con mecanismos definidos de coordinación para desarrollar las actividades que se llevan a cabo en conjunto por diversos actores al interior o con otras dependencias? De ser afirmativa la respuesta, señalar en qué procesos intervienen los distintos actores para la implementación de la intervención

Como complemento a la anterior, el Pp cuenta con una estrategia documentada de coordinación a través del documento P-DIF-APA-02 Ingreso al Albergue Temporal emitido en junio de 2023. De acuerdo con los operadores del Pp, esto es aplicable al C1 y sus actividades A5C1. Asistencia a Personas afectadas por contingencias (alerta roja) y A6C1. Atención a personas en situación de calle en albergue temporal, en coordinación con el Comité Municipal de Atención a Población en Condiciones de Emergencia (APCE) y con la Dirección de Protección Civil.

La operación de la actividad del programa es la siguiente:

- Protección Civil emite alerta de emergencia cuando las condiciones climáticas así lo ameriten.
- El(la) Coordinador(a) de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social indica la habilitación del albergue temporal de contingencia (Espacios establecidos y registrados ante el DIF del Estado).
- El(la) Coordinador(a) de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social envía suministros para la atención dentro del albergue.
- El(la) Encargado(a) del albergue habilita el espacio para su apertura.
- Protección Civil realiza los recorridos en los puntos del municipio detectados como riesgo para realizar el abordaje de las personas en situación de riesgo.
- Protección Civil realiza el abordaje de las personas que se encuentran en riesgo y revisa que se encuentre en las condiciones adecuadas para el ingreso al albergue, realiza el traslado.
- El(la) Encargado(a) del albergue temporal recibe a la(s) persona(s) y llena el formato DIF-APA-05 Registro de Ingresos a Albergue Temporal.
- El(la) Encargado(a) del albergue, en caso de no tener disponibilidad en el albergue, le hace la recomendación a la(s) persona(a) para que pueda(n) acudir a solicitar el apoyo a otra institución y finaliza el proceso.
- El(la) Encargado(a) del albergue asigna a cada persona que ingresa un catre para su estancia.

- El(la) Encargado(a) del albergue proporciona alimentos, prendas limpias y servicio de regaderas para las personas albergadas.
- Protección Civil emite el alta de alerta.
- El(la) Coordinador(a) de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social indica el cierre del albergue.
- El(la) Encargado(a) del albergue procede a deshabilitarlo.

Una vez realizado este proceso, el equipo de trabajo social valora si además de la atención a través del albergue temporal, requiere de algún tipo de apoyo asistencial.

De lo anterior, protección civil interviene en el proceso de entrega de apoyos del Pp porque este apoyo es efectivo cuando se activa la alerta de emergencia por parte de protección civil.

3. Procesos generales y sustantivos del programa

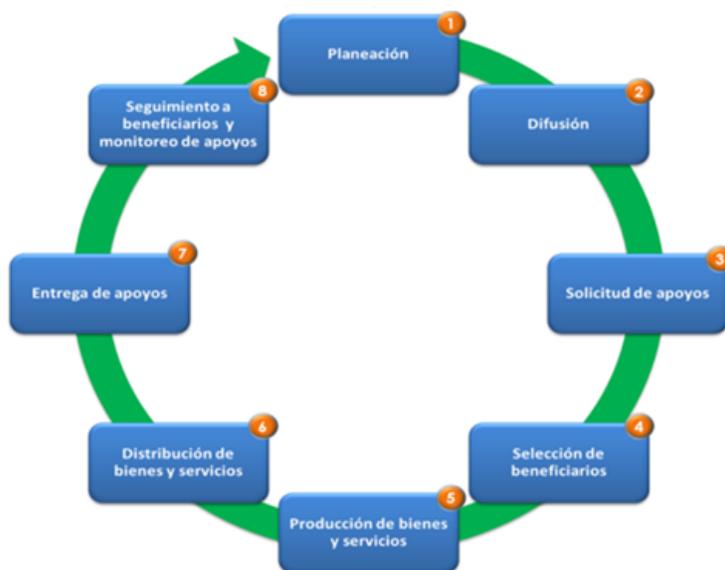
El objetivo de esta sección es identificar, describir y analizar los procesos más relevantes y los que implican mayores retos para la implementación del programa y para la consecución de sus logros.

El propósito es brindar información a sus operadores sobre los procesos sustantivos del programa para que, a través del análisis realizado, pueda determinar los aspectos de mejoras a realizar.

El análisis consiste en la identificación y análisis de las principales actividades, con base en el modelo general de procesos descrito en los términos de referencia para poder determinar si los recursos y procedimientos son suficientes y adecuados para el programa. Se analizarán aspectos como tiempo, personal, recursos financieros e infraestructura, sistemas de información y actores relevantes.

3.1. Identificación, descripción, y mapeo de los procesos del programa

Para la identificación de los procesos sustantivos del Pp 35 Asistencia Social y Alimentaria, el equipo consultor hace uso del modelo general de procesos establecido por el CONEVAL con el fin asociar sus principales etapas a los componentes del Pp y, a partir de ahí, determinar dos procesos sustantivos que serán elegidos tomando en cuenta criterios como presupuesto y/o número de solicitudes/beneficiarios atendidos.



Como puede apreciarse, el modelo contempla 8 etapas del proceso, desde la planeación hasta el seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos. Este programa se clasifica en la modalidad E Prestación de Servicios Públicos toda vez que los apoyos que otorga el Pp se concentran en la provisión de apoyos de

asistencia social, préstamo de aparatos médicos en comodato y apoyos alimentarios.

Los procesos descritos en el modelo general no coinciden de manera precisa con los requerimientos del Pp, ya que, al atender a población vulnerable con los apoyos descritos, se busca la no exclusión en la producción y distribución de los bienes y servicios.

A continuación, se precisan las ocho etapas generales en el contexto del programa evaluado:

1. Planeación: Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.

En el caso del Pp, se refiere al proceso de planeación estratégica realizado con base en la MML.

2. Difusión: La difusión consiste en el establecimiento de acciones concretas para dar a conocer al público en general, o a los beneficiarios específicos del Pp la información relevante sobre el mismo. Entre las acciones que deben contemplarse destacan los mecanismos mediante los cuales pueden solicitarse apoyos o beneficios, el alcance del programa y los procedimientos generales del mismo.

Para tal efecto, existe un procedimiento específico de la dirección de comunicación social aplicable a las dependencias municipales y las acciones que pretenden difundir.

3. Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que afecten los operadores del programa con el objetivo de registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.

En el caso concreto del Pp, la solicitud de apoyos se refiere a la solicitud de atención a los componentes de apoyos funcionales, préstamo de aparatos médicos, y apoyos alimentarios. Es decir, el procedimiento mediante el cual la población solicita los bienes y servicios mencionados.

4. Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.

En el contexto del Pp, al haber beneficiarios de apoyos funcionales, préstamo de aparatos médicos, y apoyos alimentarios, debe haber la integración de un padrón

de beneficiarios con información homologada que permita la proyección de objetivos y metas.

5. Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.

En el caso del Pp evaluado, la producción de bienes y servicios aplica por la adquisición de apoyos alimentarios, por mencionar un ejemplo, para lo cual existe un procedimiento general a todas las dependencias.

6. Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).

En el caso de este Pp, se identifican acciones de logística para el almacenamiento de ciertos apoyos en los centros de almacenamiento y distribución del DIF.

7. Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo. Este Pp contempla la entrega de apoyos para lo cual existe un procedimiento común y sistematizado.

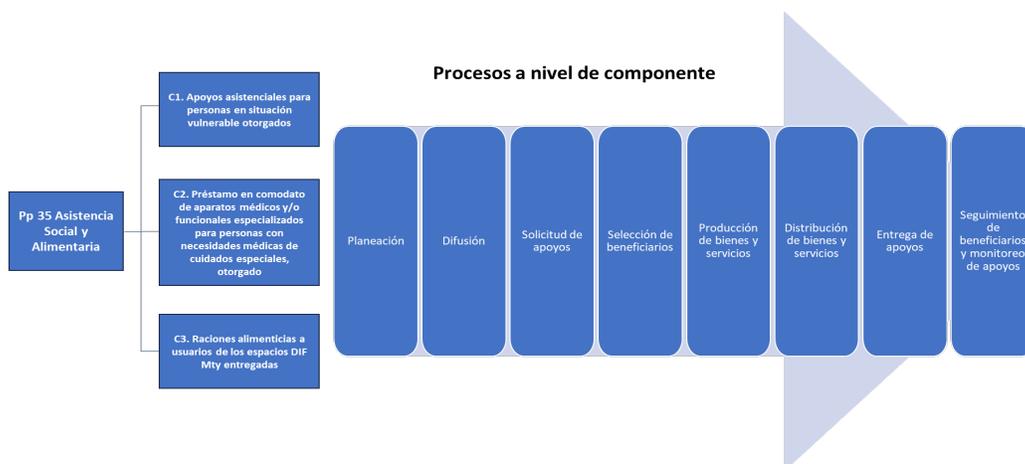
8. Seguimiento a beneficiarios y monitores de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.

En este caso, el programa debe dar seguimiento a las solicitudes que recibe, informando no sólo el inicio del trámite, sino la conclusión del proceso, con acciones de supervisión para verificar que llegaron al beneficiario final y se están empleando conforme a su documento normativo.

En este sentido, el Pp cuenta con 3 procesos principales:

1. El primero se refiere al otorgamiento de apoyos asistenciales para personas en situación vulnerable.
2. El segundo proceso identificado es el préstamo en comodato de aparatos médicos y/o funcionales especializados para personas con necesidades médicas de cuidados especiales.
3. El tercer proceso identificado se refiere a la entrega de raciones alimenticias a usuarios de los espacios DIF Monterrey.

La siguiente Figura muestra los procesos identificados para el Pp evaluado, los cuales están vinculados a las etapas del modelo general del CONEVAL.



Identificados los 3 procesos y vinculados a las etapas del modelo general, mediante trabajo de campo, y con la participación de personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social, adscrita al DIF Monterrey, se determinó la elección de dos procesos sustantivos:

1. El primer proceso se encuentra asociado al componente 1 Apoyos asistenciales para personas en situación vulnerable otorgados. Específicamente se refiere al otorgamiento de apoyos funcionales de sillas de ruedas.
2. El segundo proceso se vincula al componente 3 Raciones alimenticias a usuarios de los espacios DIF Mty entregadas; específicamente, en la entrega de apoyos alimentarios (despensas).

Para la elección de ambos procesos, el equipo consultor, en coordinación con los operadores del Pp, determinó que el criterio principal fuera el total de beneficiarios.

En el caso de apoyos funcionales de sillas de ruedas el total de beneficiarios en 2022 fue de 270 personas, lo que equivale a un nivel de atención del 95.1% respecto a las 284 solicitudes recibidas para dicho apoyo en el ejercicio referido. en el caso de los apoyos alimentarios, la población beneficiaria en 2022 fue de 13,806 personas, lo que equivale al 91.5% de las 15,086 solicitudes recibidas en ese periodo.

Bajo esa premisa, el mapeo de los procesos derivado del trabajo de campo y aplicación de entrevistas semiestructuradas al personal de la Dirección mencionada se presenta en la siguiente Tabla, en el contexto de los dos procesos elegidos:

Etapas Modelo General de Procesos	Área(s) responsable(s) de ejecución	Evidencia
Proceso sustantivos: Apoyos funcionales de sillas de ruedas (C1) y Apoyos Alimentarios (C3)		
1. Planeación 1.4 Subproceso 1 1.5 Subproceso 2 1.6 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social, Dirección de Planeación y Secretaría de Finanzas	Entrevista, POA, y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp
2. Difusión 2.4 Subproceso 1 2.5 Subproceso 2 2.6 Subproceso 3	Dirección de Comunicación Social	Entrevista y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp y Documento P-SEJ-COS-01 difusión institucional
3. Solicitud de apoyo 3.1 Subproceso 1 3.2 Subproceso 2 3.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y su área de trabajo social	Entrevista, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documentos P-DIF-ASA-01 Atención a Casos, y P-DIF-ASA-06 Solicitud y Gestión de Apoyos Asistenciales
4. Selección de beneficiarios 4.1 Subproceso 1 4.2 Subproceso 2 4.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y su área de trabajo social	Entrevista, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documentos P-DIF-ASA-01 Atención a Casos, y P-DIF-ASA-06 Solicitud y Gestión de Apoyos Asistenciales
5. Producción de bienes y servicios 5.1 Subproceso 1 5.2 Subproceso 2 5.3 Subproceso 3	Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales	Entrevista, contrato de licitación de despensas, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documento P-SFA-ASG-01 Procedimiento Adquisiciones,

Etapas Modelo General de Procesos	Área(s) responsable(s) de ejecución	Evidencia
		Arrendamiento y Contratación de Servicios
6. Distribución de bienes y servicios 6.1 Subproceso 1 6.2 Subproceso 2 6.3 Subproceso 3	Dirección de Atención al Adulto Mayor y Asistencia Social	Entrevista y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp
7. Entrega de apoyos 7.1 Subproceso 1 7.2 Subproceso 2 7.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y Trabajo Social	Entrevista, diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp, y documentos P-DIF-ASA-01 Atención a Casos, y P-DIF-ASA-06 Solicitud y Gestión de Apoyos Asistenciales
8. Seguimiento y monitoreo 8.1 Subproceso 1 8.2 Subproceso 2 8.3 Subproceso 3	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y Trabajo Social	Entrevista y diversa información digital proporcionada por los operadores del Pp

En el caso apoyos funcionales de sillas de ruedas y apoyo alimentario se contemplan las 8 etapas del modelo general del CONEVAL sin excluir ninguna debido a que son apoyos en especie que van directo a las personas en situación de vulnerabilidad, por lo que surgen acciones de adquisición, y de una logística de recepción y almacenamiento (producción y distribución de bienes y servicios).

Cabe destacar que una de las características de ambos procesos sustantivos, es que su planeación, difusión, solicitud de apoyos, selección de beneficiarios, producción y distribución de bienes y servicios, entrega y seguimiento, tiene características similares, lo que permite analizarlos de manera simultánea en el siguiente apartado, con sus respectivas particularidades.

Los principales documentos normativos de operación y procedimentales para utilizar en el presente análisis son:

Documento ROP-DIF-APA-01 reglas de operación del programa de asistencia y alimentaria:

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Reglas_de_Operaci%C3%B3n/DIF/ROP_DIF_APA_01_Reglas_de_Operacion_del_Programa_Asistencia_Social_y_Alím.pdf

Documento P-DIF-ASA-01 atención a casos

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Procedimientos/DIF/P-DIF-ASA-01_Atencion_a_Casos.pdf

Documento P-SEJ-COS-01 difusión institucional:

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Procedimientos/SEJ/P_SEJ_COS_01_Rev_02_Difusion_Institucional.pdf

Documento P-SFA-ASG-01 Procedimiento Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios:

https://portal.monterrey.gob.mx/pdf/new/Procedimientos/Administracion/P_SFA_ASG_01_Ver2_PROCEDIMIENTO_ADQUISICIONES_ARRENDAMIENTO_Y_CONTRATACION_DE_SERVICIOS.pdf

No se omite mencionar que estos procesos aparentemente podrían simplificarse. Un ejemplo es la similitud entre el procedimiento P-DIF-ASA-01 atención a casos y el P-DIF-ASA-06 solicitud y gestión de apoyos asistenciales.

Selección y justificación de los procesos sustantivos

Cabe destacar que, para la correcta selección de los procesos elegidos con el personal de la Dirección mencionada, se hace uso de una matriz de selección para definir la relevancia de los procedimientos, a partir de su análisis y de pláticas con los responsables. La ponderación se definió como 1 cuando se identificaba relevante la respuesta y 0.5 cuando no era prioritaria. En los casos en los que no se contó con información, o no existía evidencia que permitiera justificar la respuesta, se indicó ND (no disponible).

Preguntas de selección de procesos	Otorgamiento de apoyos asistenciales para personas en situación vulnerable	Préstamo en comodato de aparatos médicos y/o funcionales especializados para personas con necesidades médicas de cuidados especiales	Entrega de raciones alimenticias a usuarios de los espacios DIF Monterrey
¿Cuál son los procesos que el programa identifica como fundamentales para el logro de sus objetivos?	1	0.5	1
¿Cuáles son los procesos de mayor complejidad que lleva a cabo el programa? Y ¿Por qué?, por ejemplo, requiere de la participación de diversos actores (no siempre bajo el control operativo del programa); requiere de un ejercicio de coordinación permanente; produce más de un bien o servicio, entre otros.	0.5	0	0.5

¿Existe algún proceso o procesos donde se han identificado retos importantes durante su operación, por ejemplo, cuellos de botella, quejas de los beneficiarios de manera frecuente, incidencias reiteradas en su operación?	0.5	0	0.5
De los procesos identificados con retos importantes ¿existe alguno o algunos cuyos retos en su operación pongan en riesgo el logro de los objetivos del programa?	0.5	0	1
¿Cuáles son los procesos que cuentan o que operan con una mayor cantidad de recursos económicos?	0.5	ND	1
Puntuación	3	0.5	4

3.2. Descripción y análisis de los procesos sustantivos

3.2.1. Apoyos funcionales de sillas de ruedas y apoyos alimentarios

Planeación

Este proceso consiste principalmente en documentar el procedimiento para el establecimiento de objetivos y metas que se definen desde el PMD, el POA y el Pp evaluado a través de la MIR respectiva. Para tal efecto, si bien se identifican manuales¹² para la elaboración de estos instrumentos, no se identifica evidencia de procedimientos y/o flujogramas que muestren las acciones desde el seguimiento y elaboración del PMD, cronogramas y periodos, mecanismos de participación ciudadana, definición de objetivos y estrategias y actores involucrados.

A nivel de POA y Pp no se identifican las diferentes etapas para su elaboración, específicamente en el caso de Pp's: el análisis de actividades de las dependencias, necesidad de elaborar documentos normativos y procedimentales del Pp, análisis de factibilidad, notificación de observaciones al Pp, mejora regulatoria, así como la revisión del establecimiento y vinculación de objetivos y metas.

Del trabajo de campo realizado y del análisis a la documentación disponible (PMD vigente, POA, MIR), a nivel operativo del componente, es posible identificar la elaboración de estos instrumentos, pero no bajo un marco estructurado y formalizado que guíe la elaboración, revisión y retroalimentación del POA y el Pp (en general de todos los Pp's municipales).

¹² Disponibles en: https://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial/Index_PBR-SED.asp

En este sentido, la planeación operativa de ambos tipos de apoyos (y en general del Pp), si bien no cuenta con un documento estratégico específico que delimite cada una de las pautas a seguir en esta etapa y su respectivo flujograma, existen mecanismos internos de la Dirección que justifican que la planeación es llevada, con la característica de que no es una planeación estática y que es llevada a cabo mes con mes, por las particularidades de los apoyos.

Para tal efecto, los operadores del Pp con base en los resultados de la entrega de apoyos de ejercicios anteriores, y tomando en cuenta el incremento en pobreza y vulnerabilidad de 2015 a 2020 por parte de CONEVAL, realiza una proyección apoyos de sillas de ruedas y alimentarios para solicitar los incrementos presupuestales al área de finanzas para atender a su PO.

Por ejemplo, la solicitud de incremento presupuestal en 2022 fue para 1,150 sillas de ruedas y 49, 700 despensas, es decir, 7,100 despensas mensuales de junio a diciembre.

La estrategia programada para la entrega de apoyos alimentarios contempla 3 formas generales:

- Entrega en oficinas generales.
- Brigadas asistenciales. Acercando el servicio a la población objetivo, estableciendo días específicos para la entrega de los apoyos en espacios municipales con la capacidad suficiente para atender en promedio de 400 personas.
- Solicitando el apoyo transversal de las otras unidades que componen el Sistema DIF para la identificación de personas que requieren los apoyos asistenciales y su posterior canalización a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Asistencia Social y seguimiento de acuerdo con cada caso.

Es decir, hay ciertos aspectos de coordinación con otras unidades del DIF que son contemplados desde un inicio para tal efecto.

Asimismo, la Dirección, programa un calendario de actividades una vez que el presupuesto, licitación y contrato con el proveedor están establecidos para tal efecto, además de generar estrategias para la entrega, la cual inicia generalmente en el mes de agosto, y contemplando los recursos humanos y materiales: entre personal de trabajo social, auxiliares y choferes, computadoras de escritorio, modem, multifuncional, laptop, mesas y sillas. Cabe destacar que el coordinador operativo del componente hace la propuesta de calendario y la pone a consideración del director de Atención al Adulto Mayor y Asistencia Social.

La planeación de apoyos alimentarios contempla solicitudes mensuales con recordatorio de una semana de anticipación a la fecha de realización de la

brigada. Por ejemplo, el espacio para la realización de brigadas a la Dirección de Deportes; insumos para la hidratación de personal y asistentes a la Coordinación Administrativa, así como el apoyo técnico al área de informática el día de la brigada; y comida al área de nutrición para el personal que participa en estas.

En el caso de las sillas de ruedas, si bien son proyectadas desde el inicio de esta etapa, estos son apoyos sujetos a la demanda de las personas que lo requieren, lo que no necesariamente requiere una planeación mensual, como el caso de los apoyos alimentarios; sin embargo, son considerados en el POA y el anteproyecto de presupuesto cada ejercicio fiscal.

El cuello de botella manifestado por los operadores del Pp en trabajo de campo es que, dentro de la asignación del presupuesto, no tienen acceso directo a este, ya que de acuerdo con las atribuciones corresponde a la Secretaría de Finanzas, por ende, no tienen un control total para las fases del ciclo presupuestario.

Desde la perspectiva del equipo consultor es un problema común a todas las áreas de Municipio y, por atribuciones, corresponde exclusivamente al área de finanzas el ejercicio del presupuesto, por lo que se sugiere una mayor coordinación entre los operadores del Pp y la Secretaría de Finanzas del Municipio, para que las metas proyectadas, la cuantificación de las actividades propuestas, la asignación y ejercicio del presupuesto del programa, no tengan un desfase que complique el cumplimiento de los objetivos planeados, lo cual implica que Tesorería comunique el techo presupuestal aprobado del Pp a tiempo para el ajuste de metas e indicadores de la MIR.

Asimismo, se sugiere elaborar un documento estratégico que contemple pauta/criterios generales de planeación del componente desde la proyección de metas, actividades mensuales, infraestructura, entre otros, con el fin de generar una mayor estandarización (flujogramas) a esta etapa, incluyendo actores que participan como es el caso de la Dirección de Planeación.

Incluso, la sugerencia puede ir en la creación de un manual de procesos PbR-SED que incluya las etapas del ciclo presupuestario, incluidas la planeación.

Difusión

Para el proceso de difusión de bienes y servicios el DIF Monterrey se apoya con el área de Comunicación Social y con el área de Atención Ciudadana del Municipio con acciones de perifoneo, difusión de brigadas en redes sociales, flyers que difunden en la comunidad a visitar un día antes, 4 personas de trabajo social y 3 choferes.

En este aspecto las brigadas juegan un papel importante en la difusión de los apoyos; sin embargo, las acciones son acotadas y controladas a los sectores beneficiarios con el fin de no generar una sobredemanda de apoyos que rebasen la capacidad de atención del DIF Monterrey.

Como se mencionó existe un procedimiento general coordinado por la Dirección de Comunicación Social, teniendo al documento P-SEJ-COS-01 difusión institucional como mecanismo principal, y contempla las siguientes pautas:

- La Dependencia o Entidad realiza la petición con un plazo de anticipación de 10 a 20 días hábiles para la atención de su solicitud, con los datos de: campaña o actividad a difundir, objetivo, beneficio, inversión, metas, temporalidad, presencias, lugar, fecha, alcance y necesidades.
- La Dependencia o Entidad solicita la difusión de actividades realizadas por cada una de ellas para el conocimiento de la sociedad, esto a través de un oficio dirigido a la persona titular de la Secretaría Ejecutiva.
- La persona encargada de la recepción de la secretaria ejecutiva revisa la información contenida en el oficio requirente, en caso de acreditarse correctamente, procede a dar recepción al mismo para posteriormente ser girado a la persona titular de la Secretaría Ejecutiva.
- La persona titular de la Secretaría Ejecutiva, si la información contenida en el oficio está completa y es clara, realiza la gestión de dirigir la información a la Dirección de Comunicación Social para la atención de este.
- Una vez recibida la petición de la Dependencia o Entidad, la persona Titular de la Dirección de Comunicación Social realiza el análisis de la información para determinar el medio a través del cual se hará la difusión.
- La Dirección de Comunicación a través de cada una de las coordinaciones, puede realizar el contacto con el enlace de la Dependencia o Entidad solicitante para precisar el alcance de las propuestas sobre los programas, proyectos o acciones, o bien solicitar más información para afinar terminología, cuando aplique o exista necesidad de precisar, entre otros.

El procedimiento cuenta con formatos estandarizados de solicitud de difusión de acciones mediante el formato P-SEJ-01 Solicitud, Atención y Ejecución de Eventos y es aplicable a todas las dependencias del municipio, pero no se identifica evidencia de que sea sistematizado.

Solicitud de apoyos

El procedimiento de solicitud de apoyos esta estandarizado para apoyos funcionales y alimentarios en el documento P-DIF-ASA-01Atencion a Casos. En trabajo de campo, los operadores del Pp manifiestan que las solicitudes ciudadanas para aplicar a estos apoyos pueden tener diversas entradas:

- Vía telefónica al conmutador del Sistema DIF: 81 5102 8600

- Vía redes sociales oficiales Facebook e Instagram DIF Monterrey
- Física en oficinas generales
- Física en centros de atención DIF

En el caso de que las solicitudes sean a través de medios electrónicos, la ciudadanía puede descargar el formato DIF-04 Solicitud de servicios para mayor facilidad y acompañar con los documentos necesarios para el trámite de su solicitud de manera presencial; sin embargo, este formato no es fácilmente identificable para la población que así lo requiera.

El formato de solicitud contempla los datos generales del beneficiario como el nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, CURP, ocupación, grado de estudios, número de hijos, nivel de derechohabiencia, padecimientos, tipo de sangre, servicio solicitado, entre otros.

El flujograma del documento antes mencionado establece el siguiente procedimiento de solicitud para ambos apoyos:

- El ciudadano realiza la solicitud de apoyo asistencial y llena formato F-DIF-04 Solicitud de Servicio.
- El Trabajador Social recibe y entrevista al ciudadano.
- Si la solicitud está dentro de los apoyos que brinda el DIF, el trabajador social solicita requisitos documentales al ciudadano, de lo contrario, orienta al ciudadano para acudir a la institución correspondiente.
- Si el ciudadano no cumple con los requisitos solicitados, el Trabajador Social informa al ciudadano los requisitos faltantes para que acuda con lo mencionado y seguir con el trámite.
- Si el ciudadano cumple con los requisitos solicitados, el trabajador social analiza la necesidad del ciudadano y revisa el sistema interno.
- El trabajador social revisa si se ha brindado apoyo anteriormente, si se ha brindado apoyo con anterioridad, actualiza el expediente correspondiente.

Como se mencionó en trabajo de campo por parte de los operadores del Pp, cuentan con un sistema interno (Sistema de Beneficiarios) que permite el registro de las solicitudes y el filtro que permite detectar aquellas que ya han sido apoyadas para evitar la duplicidad en los apoyos.

Cuando el trámite del apoyo no pueda ser realizado por la persona beneficiaria, debido a su condición de salud, éste podrá realizarse a través de una tercera persona, preferentemente un familiar que conozca sus datos personales, para lo cual deberá presentar un documento que avale su identidad para cotejo y una copia fotostática que obre para el expediente.

Cabe destacar que, adicionalmente al formato de solicitud, para el caso de sillas de ruedas, los operadores solicitarán recetas médicas, resúmenes clínicos, diagnósticos médicos que deberán contar con cédula profesional legible del (la) médico tratante, además de su firma, en hoja membretada y/o sellada de la institución que emite dicho documento.

Además, para efectos del trámite en el caso de las recetas, esta no deberá de contar con más de 30 días naturales a partir de la fecha de expedición, a excepción de las de médico especialista dónde indique el tratamiento y necesidad del apoyo funcional de hasta 3 meses. En el caso de los resúmenes clínicos hasta un año a partir de la fecha de expedición especificar enfermedad y el tipo de apoyo funcional.

El cuello de botella más recurrente en esta etapa son las fallas en el servicio de Internet que no permite operar el Sistema de Beneficiarios, el cual fue creado por un proveedor externo, así como la falta de módems propios para las salidas a campo, por la falta de renovación del convenio con el proveedor de estos, lo cual se sugiere revisar.

Cuando el Sistema de Beneficiarios tiene fallas como internet o fallas de energía eléctrica, retrasa el proceso de atención al solicitante para su registro, obligando a la utilización y llenado de formatos de forma manual.

Cabe destacar que los operadores del Pp, en coordinación con la Dirección de Mejora Regulatoria del Municipio, se encuentra trabajando en la apertura de una ventanilla digital que haga más sencillo el trámite de los apoyos del Pp a la ciudadanía que los requiera, lo cual se considera una buena práctica.

Selección de beneficiarios

Para esta etapa, la aplicación del estudio socioeconómico es el mecanismo donde se refleja la situación de la familia del solicitante que requiere alguno de los dos tipos de apoyo analizados (entre otros). La persona no necesariamente tiene que ser de los polígonos de pobreza que el DIF tiene trazados, ya que, si amerita algún apoyo (aun no perteneciendo a estos polígonos), personal del Pp realiza la visita domiciliaria por parte de trabajo social para constatar las condiciones del inmueble y de la propia persona. Generalmente refiere el personal que se tratan de adultos mayores que no tienen acceso a una pensión, por mencionar un ejemplo, lo cual es motivo de vinculación con los programas de adultos mayores disponibles a nivel estatal o federal.

De acuerdo con el documento P-DIF-ASA-01Atencion a Casos, el procedimiento es el siguiente:

- El trabajador social revisa el sistema interno para verificar que el solicitante no haya sido apoyado anteriormente. Si esto es así, genera el expediente y aplica el estudio socioeconómico (Formato DIF-66).
- Si el trabajador social detecta algún impedimento para brindar el apoyo, orienta al ciudadano para que acuda a la Institución correspondiente y finaliza el proceso.

Como puede observarse, el procedimiento está estandarizado con el formato correspondiente de estudio socioeconómico y sistematizado en el Sistema de Beneficiarios. Si el solicitante ya fue apoyado también forma un expediente con número de folio o historial del beneficiario, lo que permite evitar duplicidades en un mismo apoyo. Cabe destacar que para el caso de menores de edad los operadores utilizan el CURP, adultos utilizan el INE y una constancia de identidad expedida por el juez auxiliar.

El formato DIF-66 perteneciente al estudio socioeconómico generalmente está bien estructurado, contempla un apartado de datos del beneficiario; la estructura familiar que incluye variables importantes como estado civil, escolaridad, ocupación e ingreso de los familiares del solicitante; incluye también un apartado de servicios con los que cuenta el domicilio; condiciones de salud, entre otros.

Producción y distribución de bienes y servicios

En esta etapa de producción el actor involucrado es el área de Adquisiciones, de acuerdo con los operadores del Pp. En este caso, el Coordinador Administrativo del DIF envía el oficio a Adquisiciones y ellos se encargan de contratar a los proveedores para apoyos alimentarios y sillas de ruedas mediante los mecanismos dispuestos para ello: licitación, invitación o adjudicación directa.

Cabe destacar que, una vez que el área de Adquisiciones notifica por oficio a los operadores del Pp que los apoyos han sido adjudicados al proveedor, estos programan las solicitudes recabadas para las entregas correspondientes con el calendario de actividades especificado en la etapa de planeación.

Sin embargo, de la revisión realizada a los contratos de adquisición publicados¹³ se advierte la participación de actores de la Dirección de Asuntos Jurídicos del Ayuntamiento, la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales y la Dirección de Egresos, ambas pertenecientes a la Secretaría de Finanzas del Municipio, así como la Dirección General del DIF Monterrey y el propio proveedor.

¹³ Contrato DIF, disponible en:

[https://www.monterrey.gob.mx/pdf/Hipervinculos/AYUNTAMIENTO/2022/Contratos/COMERCIALIZADORA_DONCACHUATO_S.DE_R.L.DE_C.V.\(DIF-052-2022\).pdf](https://www.monterrey.gob.mx/pdf/Hipervinculos/AYUNTAMIENTO/2022/Contratos/COMERCIALIZADORA_DONCACHUATO_S.DE_R.L.DE_C.V.(DIF-052-2022).pdf)

En este sentido existe un procedimiento general respecto a este tema especificado en el documento P-SFA-ASG-01Procedimiento¹⁴ Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios, y comienza de la siguiente manera:

- Cuando una dependencia de la Administración Pública Municipal u organismo descentralizado requiere un bien y/o servicio, el Titular de la Secretaría de la dependencia solicitante elabora un oficio de petición y lo envía a la Dirección General de Administración, anexando un listado de peticiones y especificaciones técnicas.
- La Dirección General de Administración, recibe la solicitud con listado de necesidades, registra, valida anexos y: (I) si la petición NO requiere validación (Vo.Bo.) de otra área vinculada al proceso, turna la solicitud a la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales. (II) Si la petición requiere validación (Vo.Bo.) de otra área vinculada al proceso, turna a las diversas áreas vinculadas al proceso.
- El área de documentación de la Dirección de Adquisiciones y Servicios Generales recibe, registra y turna solicitud a la Coordinación de Compras si la solicitud no está dentro de los supuestos de ley para una excepción.
- La Coordinación de Compras recibe oficio de petición y confirma si es necesario recibir la validación (Vo. Bo.) de otra área vinculada en el proceso.
- La Coordinación de Compras recibe oficio de petición, coloca las observaciones que considere necesarias y turna a la persona encargada de Compras.
- Si los artículos solicitados NO se encuentran dentro de un cuadro básico de contrato, se hace entrega a persona responsable de compras/persona encargada de cotizar para continuar con el proceso, entre otros.

Para tal efecto, el DIF cuenta con un formato de requisición para compras y almacén, y es el formato DIF-ENM-01 que contempla la cantidad, descripción y costo aproximado.

Entre otras etapas del procedimiento, destaca la participación del área de presupuestos:

- La jefatura de suficiencias presupuestales realiza validación de cuentas gasto y revisión de especificaciones con el área; genera de manera manual documento "Solicitud de Suficiencia Presupuestal" y hace envío a Dirección de Control Administrativo.
- La persona Titular de la Dirección de Control Administrativo realiza documento formal con firmas de las personas titulares de las respectivas Direcciones encargadas.
- La persona Titular de la Dirección de Control Administrativo realiza envío de documento a la Dirección de Planeación Presupuestal para solicitar suficiencia presupuestal.

¹⁴ Disponible en:

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Procedimientos/Administracion/P_SFA_ASG_01_Ver2_PROCEDIMIENTO_ADQUISICIONES_ARRENDAMIENTO_Y_CONTRATACION_DE_SERVICIOS.pdf



- La persona Titular de la Dirección de Planeación Presupuestal recibe, revisa y autoriza suficiencia presupuestal, entre otros.

Bajo estas premisas, la Dirección de Adquisiciones determinará la modalidad para adquirir los apoyos funcionales o alimentarios, que en el caso específico de los últimos son licitaciones nacionales.

Algo detectado en trabajo de campo es que el DIF no cuenta con una estrategia de procuración de fondo para la donación de sillas de ruedas, por mencionar un ejemplo, manifestando que este tipo de donaciones son ocasionales. Por tanto, los apoyos funcionales y alimentarios se generan por licitación, por lo que se sugiere la generación de una estrategia de procuración de fondos.

Cabe destacar que, en la etapa de distribución de servicios, los actores involucrados son el proveedor y los operadores del Pp, porque las sillas o despensas llegan a los almacenes del DIF, o a los puntos de entrega, para lo cual no existe un procedimiento documentado.

Uno de los cuellos de botella manifestados es que, dentro del proceso de licitación, la empresa candidata a proveedor cumpla con las características del producto requerido, y cumpla con plazos de entrega, ya que esa parte ha afectado la planeación de brigadas asistenciales, así como la programación de entrega en espacios de atención DIF, por lo que también se sugiere revisar esa parte con adquisiciones, de modo que cumpla en tiempo y forma con todas las especificaciones del contrato respectivo.

Entrega de apoyos:

La entrega de los apoyos también está establecida en el documento P-DIF-ASA-01 Atención a Casos, bajo las siguientes pautas:

- Si durante la actualización del expediente, el trabajador social detecta que sí es posible brindar el apoyo, verifica que el DIF cuente con el apoyo para entregarlo en el momento.
- Si el trabajador social sí puede brindar el apoyo en el momento, entrega el apoyo y elabora un documento de conformidad para que el beneficiario lo firme: formato DIF-63 Recibo de Apoyos Asistenciales y el DIF-64 Apoyos Asistenciales en Especie.
- El trabajador social captura y actualiza el apoyo brindado en el sistema interno de expedientes e informa de la terminación del servicio al Recepcionista para que dé por concluido el folio en el sistema.
- Si el trabajador social detecta que el apoyo asistencial no se puede brindar en el momento pero que realizando las gestiones correspondientes se podría brindar el apoyo asistencial completo, le explica al ciudadano beneficiado que el apoyo se le entregará hasta realizar ciertas gestiones, las cuales llevará a cabo con las instancias correspondientes.
- Al contar con el apoyo asistencial completo solicitado por el ciudadano, el trabajador social lo entregará y elaborará el documento de conformidad

para firma de los beneficiarios, capturará el apoyo brindado en el sistema interno de expedientes y dará por concluido el folio en este mismo.

El trabajador social utiliza un formato de registro propio para ellos, con el nombre del beneficiario, el concepto y el número de boleto, siendo la mayoría en el caso de entrega de despensas.

Este mismo procedimiento se realiza con las brigadas sociales donde se asigna un boleto para el turno de entrega.

Existe un carnet de registro de apoyos asistenciales que es otorgado a los beneficiarios, donde el personal de trabajo social establece la fecha, el apoyo a entregar subsecuente, monto y la persona responsable del caso. Este carnet sirve también para efectos de seguimiento de los beneficiarios y monitoreo de los apoyos.

Los operadores del Pp exponen que por cada entrega integran todo un historial por beneficiario, lo cual es un procedimiento recurrente en cada entrega mensual. Los cuellos de botella detectados son los ya mencionados: retrasos en la entrega por parte del proveedor, falta de módems y/o laptops para las entregas en campo, lo cual es potencialmente un riesgo para el proceso de entrega, lo cual se sugiere revisar con el área de adquisiciones y finanzas.

Cabe destacar que los operadores del Pp homologaron¹⁵ los documentos P-DIF-ASA-01 Atención a Casos, y P-DIF-ASA-06 Solicitud y Gestión de Apoyos Asistenciales, ya que son dos procedimientos aplicables a los mismos apoyos y forman parte del DIF Monterrey.

De los expedientes revisados, perteneciente a los beneficiarios, se puede observar que la mayoría están correctamente integrados, lo cual muestra la estandarización de los procedimientos del DIF, algunos apoyos son otorgados según las necesidades detectadas por el trabajador social, en algunos casos son despensas, en otros son sillas de ruedas, y en otros son ambos apoyos los que fueron otorgados.

Como se mencionó en la parte de diseño, el DIF Monterrey cuenta con un Sistema de Beneficiarios, disponible en el siguiente enlace: <http://sistemadif.monterrey.gob.mx:9035/Identity/Account/Login>. Es el sistema interno al que se refirieron en las entrevistas semiestructuradas y trabajo de campo y, para tal efecto, por cada expediente mostrado, se mostró también su registro en el sistema en el cual se observa, el número de expediente, folio, nombre, CURP,

¹⁵ Documento homologado:

https://www.monterrey.gob.mx/pdf/new/Procedimientos/DIF/P_DIF_APA_04_Solicitud_y_Gestion_de_Apoyos_Asistenciales.pdf

fecha de nacimiento, edad, género, teléfono, domicilio, escolaridad, los resultados del estudio socioeconómico, y los apoyos otorgados por fecha, lo cual también sirve para efectos de seguimiento y monitoreo.

Seguimiento y monitoreo

De acuerdo con los operadores del Pp, el seguimiento y supervisión de las personas beneficiarias se realiza por el personal de trabajo social que haya atendido el caso, además de realizar el registro a través del sistema de beneficiarios, establece el apoyo a entregar, la cantidad y el periodo autorizado con base en el análisis socioeconómico.

El trabajador asigna cita de acuerdo con cada caso, le entrega Carnet Registro de Apoyos asistenciales, donde el personal de trabajo social establece la fecha, el apoyo a entregar subsecuente, monto y la persona responsable del caso.

Cabe destacar que, en el Sistema de Beneficiarios, los apoyos entregados por fecha sirven de base para el seguimiento de los beneficiarios también. Asimismo, contempla un apartado de notas donde el trabajador social anota los hechos ocurridos con los apoyos entregados a cada beneficiario, lo cual denota la sistematización de esta etapa; sin embargo, no se presenta evidencia de un procedimiento estandarizado y con flujogramas respectivos, lo cual no implica que la Dirección no realice esfuerzos importantes para documentar que los apoyos llegan a sus beneficiarios y sean utilizados conforme a las ROP.

4. Hallazgos de la evaluación

La evaluación de diseño con trabajo de campo tuvo la finalidad de contar con información del Pp 24 Atención Integral contra la Pobreza que permita elaborar recomendaciones a su diseño y funcionamiento desde estadios tempranos de su operación y con ello contribuir a la mejora del programa, a través del análisis de gabinete y con trabajo de campo realizados por el equipo consultor, teniendo como principales hallazgos los siguientes:

El programa atiende una problemática importante que es la vulnerabilidad de las personas del Municipio de Monterrey, y bajo esta lógica, cuenta con un diagnóstico que define el problema como un hecho negativo, sus causas y efectos, y su cuantificación, lo cual fortalece su diseño. El Pp se encuentra alineado a los objetivos del PMD y del Programa Municipal Ciudad Humana 2021-2024. El Pp es pertinente y genera valor público al atender una problemática estructural y, si bien, no se cuestionan los Bienes y Servicios que de esta deriva, es importante que sus operadores tomen en cuenta que existen áreas de oportunidad en su diseño y funcionamiento que pueden reconfigurar su estructura y procesos bajo los cuales opera actualmente.

En materia de diseño, además de definir y cuantificar el problema, el Pp cuenta con un propósito y define su PP y PO. El propósito no identifica cambios de largo plazo en la PO, lo cual obliga a su modificación y, por ende, a la adecuación del árbol del problema que, si bien no se cuestiona, debe ser consistente con el árbol de objetivos y el propósito de la MIR. Un propósito adecuado, con un indicador pertinente, permitirá obtener información sobre los cambios en la PO, que actualmente no se refleja bajo su estructura vigente.

El Municipio realizó esfuerzos importantes por caracterizar e identificar al PP y la PO como posibles beneficiarios del programa, con información de vulnerabilidad del CONEVAL para realizar estimaciones lo más precisas posibles con datos oficiales a nivel del Municipio; sin embargo, es importante que tomen en cuenta la serie de recomendaciones establecidas a lo largo del documento que contribuyan a mejorar su diseño.

De manera concreta, la propuesta de modificación al propósito es: *Las personas vulnerables del municipio de Monterrey cuentan con mecanismos eficientes para acceder a apoyos asistenciales que les permitan mejorar su condición de desigualdad.* Lo cual queda a consideración de los operadores.

Respecto a los bienes y servicios relacionados con sus 3 componentes, se considera que son adecuados para atender a personas vulnerables mediante ciertos apoyos y servicios definidos en sus ROP; sin embargo, los componentes deben ser concretos y específicos, sobre todo en el término de *apoyos de asistencia social* que es amplio. También, es importante mencionar el esfuerzo de los operadores del Pp por

generar las ROP, aunque deben ser consistentes con la PO que atiende, por lo que deben ser homologado con el diagnóstico y la MIR.

Respecto al tema de indicadores y metas, no brindan la información necesaria, ya que no cumplen con los criterios CREMA y sus metas no están orientadas a medir el desempeño del programa. Existen metas al 100% y en algunos casos no corresponde por la lógica del indicador. Por ejemplo, un promedio no puede estar asociado a un porcentaje. Es importante generar indicadores que proporcionen la esencia de lo que pretende medir el objetivo.

El Municipio ha realizado esfuerzos importantes en la implementación y consolidación de su PbR-SED, ya que cuenta con mecanismos de seguimiento para documentar los resultados de sus programas. Asimismo, el Pp cuantifica su presupuesto a nivel de capítulo del gasto y concepto de acuerdo con su COG.

En materia de procesos, el Pp cuenta con procedimientos en la mayoría de las etapas del modelo general, regularmente con una buena organización y funcionamiento. Si bien estos procedimientos son generales y funcionan de manera correcta, hay algunos que podrían contribuir a mejorar la operación del programa.

Por ejemplo, en temas de planeación, la importancia de desarrollar un Plan o procedimiento estratégico que contribuya a la definición, retroalimentación y, en su caso, modificación de indicadores y metas, y que vayan de la mano con las asignaciones presupuestales.

Un procedimiento específico como área de oportunidad a destacar es la asignación de recursos para priorizar el gasto y cuantificar actividades para la generación de los componentes del programa. Por ejemplo, del trabajo de campo realizado, se detectó que es importante que el área de finanzas notifique con tiempo los techos presupuestales para que, en caso de ser necesario, los operadores del Pp ajusten sus metas y actividades. Aunado a los problemas en la entrega por parte del proveedor de los apoyos adquiridos a través de licitaciones.

Los procesos generales y sustantivos del Pp, con base en el análisis de la información documental del mismo y del trabajo de campo, indica que el Pp cuenta con procesos definidos de manera clara, en los cuales hay procedimientos y formatos que ayudan en la toma de decisiones y estandarización de la información, sobre todo a partir de las solicitudes que son la base para la integración del padrón de beneficiarios, el cual está sistematizado en un Sistema de Beneficiarios.

Otra área de oportunidad a destacar en materia de procesos es el seguimiento y monitoreo de los beneficiarios y apoyos, ya que, si bien el Sistema de Beneficiarios sirve para dar seguimiento a los apoyos otorgados, no se identifican

procedimientos de supervisión, el cual también debe ser documentado y formalizado.

En este sentido, se considera que la información del Sistema de Beneficiarios con los que cuenta el Pp puede ser explotada con mayor intensidad. Esto para contribuir a generar indicadores (de tiempo de respuesta, por ejemplo) y para verificar si el procedimiento se cumple de manera sistemática.

5. Análisis FODA

Fortalezas y oportunidades	
1. Diseño	
Justificación de la creación y diseño del programa	
El Pp cuenta con un diagnóstico que define el problema, sus causas y efectos en un árbol del problema, está cuantificado, define la población que lo presenta, y un árbol de objetivos que coincide que con propósito de la MIR.	
La PP y la PO del Pp esta identificada y caracterizada, está cuantificada con información del CONEVAL.	
El Pp cuenta con una justificación teórica que avala el tipo de intervención.	
Planeación y orientación a resultados	
El Pp documenta sus resultados a través de un Sistema de Seguimiento al Cumplimiento de Metas y a través de los AFF; estos últimos no son difundidos en la página web del Municipio.	
El Pp cuenta con mecanismos de planeación estratégica como el PMD 2021-2024, POA, diagnóstico a nivel de su diseño y la MIR.	
Mecanismos de operación del programa	
El Pp cuenta con ROP y con criterios de elegibilidad de su PO.	
El Pp cuenta con cuenta con un sistema de beneficiarios de los bienes y servicios que entrega.	
El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición cuentas; sin embargo, no cuenta con mecanismos de participación ciudadana.	
El Pp cuantifica su presupuesto a nivel de capítulo del gasto y concepto de acuerdo con el COG.	
Complementariedades, coincidencias y coordinación con otros programas estatales, municipales o acciones de desarrollo social	
El Pp tiene coincidencias y complementariedades con otros programas estatales y Municipales	
El Pp cuenta con mecanismos de coordinación documentados	
2. Procesos	
Planeación	
El Pp cuenta con evidencia de elaboración de instrumentos de planeación estratégica: PMD, POA, MIR.	
Difusión	
Existe un procedimiento de difusión general, estandarizado, con formatos propios aplicable al Pp evaluado.	
Solicitud de apoyos	
Existe un procedimiento de solicitud de apoyos aplicable a los apoyos que otorga el Pp, con formatos estandarizados, y sistematizado.	
Selección de beneficiarios	

Existe un procedimiento de selección de beneficiarios, con formatos estandarizados, y sistematizado.
Producción de bienes y servicios
La producción de bienes y servicios del Pp está asociada al procedimiento de adquisición de apoyos alimentarios y sillas de ruedas para lo cual existe un procedimiento generalizado, estandarizado y con flujogramas.
Entrega de apoyos
La entrega de apoyos cuenta con un procedimiento, con formatos establecidos, estandarizado y sistematizado.
Seguimiento y monitoreo
En materia de seguimiento y monitoreo el municipio realiza esfuerzos de seguimiento de sus beneficiarios y monitoreo de los apoyos mediante el Sistema de Beneficiarios; sin embargo, debe fortalecerse con acciones de supervisión y un procedimiento documentado y con flujogramas.
Debilidades y amenazas
1. Diseño
Justificación de la creación y diseño del programa
El propósito del Pp no identifica cambios de largo plazo en la PO
La PO no es consistente con las ROP del Pp.
Los componentes del Pp no son concretos y específicos y sus actividades no son las suficientes y necesarias.
El Programa Municipal Ciudad Humana 2021-2024 no cuenta con indicadores y metas vinculadas al objetivo del fin del Pp para contribuir a un objetivo superior.
Planeación y orientación a resultados
El Pp cuenta con indicadores que no contemplan los criterios CREMA, y con metas que no están orientadas a impulsar su desempeño.
Mecanismos de operación del programa
El Pp no cuenta con una estrategia de cobertura documentada y con base en los polígonos de pobreza del Municipio.
2. Procesos
Planeación:
No existe evidencia documentada y formalizada de un procedimiento de planeación con sus respectivos flujogramas, y un plan estratégico,
Distribución de bienes y servicios
La entrega de los bienes y servicios (apoyos alimentarios, principalmente), presenta dificultades para la entrega por parte del proveedor, para lo cual no se presenta evidencia de un procedimiento establecido.

6. Recomendaciones

Las recomendaciones en materia de diseño y de procesos se presentan a continuación.

Se sugiere que el diagnóstico del Pp sea redefinido con base en las recomendaciones de diseño:

- Actualizar el diagnóstico cada 3 años.
- Modificar el propósito de tal forma que identifique cambios de largo plazo en la PO, lo cual implica la modificación del problema.
- Identificar y caracterizar la PO con base en los bienes y servicios del Pp, que sea consistente sus ROP, y cuantificarla a partir del histórico de beneficiarios.
- Establecer una estrategia de cobertura con base en la PO y los polígonos de pobreza del Municipio.

Se sugiere redefinir la MIR, tomando en cuenta lo siguiente:

- a. Redefinir los componentes del Pp con una sintaxis clara y concreta respecto a los bienes y servicios que otorga el Pp.
- b. Redefinir los indicadores de la MIR contemplando criterios CREMA y con metas orientadas a impulsar el desempeño, incluyendo el indicador de propósito que identifique cambios en la PO respecto a su situación de vulnerabilidad.
- c. Se sugiere fortalecer el Programa Municipal Ciudad Humana 2021-2024 con indicadores y metas a los que el fin de la MIR pueda contribuir.
- d. Se sugiere publicar los AFF en la página web del Municipio.

En materia de procesos se presentan las siguientes sugerencias:

- Elaborar un procedimiento de planeación documentado y formalizado, que establezca las pautas principales para la definición de objetivos y metas, así como la cuantificación de actividades y un plan estratégico, que vaya de la mano con la asignación presupuestaria del Pp.
- Se sugiere que el techo presupuestal del Pp se comunique en tiempo y forma al DIF para que, en caso de ser necesario, se hagan los ajustes pertinentes a las metas y actividades propuestas.
- Se sugiere establecer, o en su caso, hacer efectivo el procedimiento para la prevención de situaciones en las que el proveedor incumpla con los plazos de entrega de apoyos alimentarios adquiridos por licitación, por mencionar un ejemplo.
- Se sugiere fortalecer el seguimiento y monitoreo con acciones de supervisión física de beneficiarios y apoyos, en caso ser factible, y de acuerdo con los



recursos disponibles; así como establecer un procedimiento de seguimiento y monitoreo documentado, formalizado y con flujogramas.

7. Conclusiones

La etapa de diseño y procesos representa una ventana de oportunidad para la redefinición y fortalecimiento del Pp de tal forma que contribuyan a un mejor diseño de su estructura, con una lógica vertical y horizontal de su MIR congruente con los postulados de la MML, y procesos que garanticen calidad y estandarización de la información para generar sus bienes y servicios.

En este sentido, el Pp cuenta con un diagnóstico que fortalece su diseño, ya que incluye un problema como un hecho negativo, las causas y efectos que lo generan, y la magnitud de la población que lo presenta; sin embargo, la falta de consistencia entre la PO definida en el diagnóstico y la establecida en sus ROP, afecta la definición de su estrategia de cobertura, la proyección y cuantificación de metas, de tal forma que bajo la MIR vigente los indicadores no cumplen con los criterios CREMA, y no cuenta con metas orientadas a impulsar el desempeño. Una de las principales fortalezas del programa es que cuenta con mecanismos de seguimiento para documentar sus resultados.

Es importante que los operadores del Pp tomen en cuenta que la MIR debe ser redefinida en sus componentes, con actividades suficientes y necesarias, establecidas en un orden cronológico y ascendente, y vinculadas a los principales procesos que se llevan a cabo para la generación de los bienes y servicios.

Los operadores del Pp y el Municipio en general realizan esfuerzos importantes en la implementación y consolidación de su PbR-SED y en el funcionamiento de sus programas, de tal forma, que sus ROP's cuentan con criterios de elegibilidad, y definen algunos mecanismos de atención y entrega de apoyos, lo cual no excluye al programa evaluado.

El programa presenta mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, publica sus ROP, documenta sus resultados a través de sus mecanismos de seguimiento y los AFF; sin embargo, no contempla mecanismos de participación ciudadana para su PO. El programa cuenta con complementariedades y coincidencias con otros programas y con mecanismos de coordinación documentados, especialmente con Protección Civil para la atención de emergencias.

La etapa de planeación a nivel operativo presenta instrumentos como el POA y la MIR, pero no bajo un procedimiento documentado y con un plan estratégico, lo cual no implica que los operadores del programa no realicen esfuerzos importantes en los ejercicios de proyección de objetivo y metas, los cuales deben ser reforzados con un procedimiento, incluso con la creación de un manual PbR-SED que documente los procedimientos del ciclo presupuestario.

La difusión del Pp no presenta mayores problemas, ya que los operadores contemplan las pautas y características para la definición, análisis y validación de contenidos para las acciones de promoción y difusión, aunado a que están sujetos a un procedimiento general de la Dirección de Comunicación Social.

La solicitud de apoyos, selección de beneficiarios y entrega de estos, generalmente tiene procedimientos bien establecidos, con formatos estandarizados para documentar y verificar que los apoyos fueron proporcionados, están sistematizados en el Sistema de Beneficiarios del DIF, lo cual sirve de base para establecer padrones de beneficiarios con información homologada que fortalece la etapa de seguimiento y monitoreo.

La producción de bienes y servicios cuenta con un procedimiento general coordinado por la Dirección de Adquisiciones y Servicios generales de la Secretaría de Finanzas del Municipio, siendo la licitación la modalidad principal de adquisición de apoyos alimentarios y sillas de ruedas. La distribución de bienes y servicios presenta un cuello de botella respecto a las entregas que en ciertos momentos el proveedor retrasa, lo cual obliga a los operadores del Pp a la reprogramación de actividades, situación que ya ha sucedido.

El seguimiento y monitoreo es parte importante para verificar que los apoyos son recibidos por los beneficiarios y se están aplicando de acuerdo con las ROP. En este caso, los operadores del Pp realizan esfuerzos importantes que contribuyen de cierta manera a verificar que los apoyos del programa lleguen a los beneficiarios, lo cual es importante fortalecer con acciones de supervisión y un procedimiento documentado y con flujogramas.

8. Anexos

1. Cuadro gastos desglosados del programa y criterios de clasificación

Capítulo del gasto	Concepto	Total	Categoría	
1000: Servicios personales	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$ 7,621,492.10	GOD
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	\$ 396,900.00	GOD
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	\$ 2,304,349.61	GOD
	1400	Seguridad social	\$ 271,149.61	GOD
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	\$ 3,063,855.96	GOD
	1600	Previsiones	\$ -	No aplica
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	\$ 256,850.00	GOD
Subtotal del capítulo 1000		\$ 13,914,597.28		
2000: Materiales y suministros	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	\$ 270,686.77	GOD
	2200	Alimentos y utensilios	\$ 3,341,225.02	GOI
	2300	Materias primas y materiales de producción y comercialización	\$ -	No aplica
	2400	Materiales y artículos de construcción y de reparación	\$ 56,437.98	GOI
	2500	Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	\$ 112,369.85	GOD
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$ 907,657.57	GOD
	2700	Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos	\$ 333,091.91	GOD
	2800	Materiales y suministros para seguridad	\$ -	No aplica
	2900	Herramientas, refacciones y accesorios menores	\$ 42,200.96	GOD
Subtotal del capítulo 2000		\$ 5,063,670.06		
3000: Servicios generales	3100	Servicios básicos	\$ 85,455.64	GOD
	3200	Servicios de arrendamiento	\$ 266,845.06	GOI
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	\$ 155,695.20	GOI
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	\$ 205,753.02	GOI
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	\$ 717,778.13	GM
	3600	Servicios de comunicación social y publicidad	\$ -	No aplica
	3700	Servicios de traslado y viáticos	\$ -	No aplica
	3800	Servicios oficiales	\$ 770,190.33	GOI
	3900	Otros servicios generales	\$ -	No aplica
Subtotal del capítulo 3000		\$ 2,201,717.38		
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	Transferencias internas y asignaciones al sector público	\$ -	No aplica
	4200	Transferencias al resto del sector público	\$ -	No aplica
	4300	Subsidios y subvenciones	\$ -	No aplica
	4400	Ayudas sociales	\$ 16,982,921.53	GOD
	4500	Pensiones y jubilaciones	\$ -	No aplica
	4600	Transferencias a fideicomisos, mandatos y otros análogos	\$ -	No aplica
	4700	Transferencias a la seguridad social	\$ -	No aplica
	4800	Donativos	\$ -	No aplica
	4900	Transferencias al exterior	\$ -	No aplica
Subtotal del capítulo 4000		\$ 16,982,921.53		
5000: Bienes muebles e inmuebles	5100	Mobiliario y equipo de administración	\$ 337,837.65	GC
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	\$ -	No aplica
	5300	Equipo e instrumental médico y de laboratorio	\$ -	No aplica
	5400	Vehículos y equipo de transporte	\$ -	No aplica
	5500	Equipo de defensa y seguridad	\$ -	No aplica
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	\$ 261,935.27	GC
	5700	Activos biológicos	\$ -	No aplica
	5800	Bienes inmuebles	\$ -	No aplica
	5900	Activos intangibles	\$ -	No aplica
Subtotal del capítulo 5000		\$ 599,772.92		
6000: Obras públicas	6100	Obra pública en bienes de dominio público	\$ -	No aplica
	6200	Obra pública en bienes propios	\$ -	No aplica
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	\$ -	No aplica
Subtotal del capítulo 6000		\$ -		
Elija por renglón el concepto de gasto del catálogo que despliega en la columna con el mismo nombre. En caso de que una partida no aplique, elija la opción "No aplica".				
Categoría	Cuantificación	Metodología y criterio para cuantificar cada concepto de gasto		
Gasto en operación directos (GOD)	\$ 32,648,981.51	Con base en los criterios de la pregunta de la parte de diseño referente al presupuesto del Pp y los tipos de gasto que desglosa		
Gasto en operación indirectos (GOI)	\$ 4,852,584.59	Con base en los criterios de la pregunta de la parte de diseño referente al presupuesto del Pp y los tipos de gasto que desglosa		
Gastos en mantenimiento (GM)	\$ 717,778.13	Con base en los criterios de la pregunta de la parte de diseño referente al presupuesto del Pp y los tipos de gasto que desglosa		
Gastos de capital (GC)	\$ 599,772.92	Con base en los criterios de la pregunta de la parte de diseño referente al presupuesto del Pp y los tipos de gasto que desglosa		
Gasto total	\$ 38,762,679.17	Con base en los criterios de la pregunta de la parte de diseño referente al presupuesto del Pp y los tipos de gasto que desglosa		
Gastos unitarios	\$ 2,753.81	Con base en los criterios de la pregunta de la parte de diseño referente al presupuesto del Pp y los tipos de gasto que desglosa		

2. Complementariedades y coincidencias entre programas estatales, municipales y/o acciones de desarrollo social

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia/ Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Fondo de Aportaciones Múltiples	I341	DIF Nuevo León	Las personas sujetas de asistencia social cuentan con acceso a alimentos con criterios de calidad nutricia	Personas sujetas de asistencia social	Desayunos y apoyos alimentarios	Estatal	https://pbr=sed.nl.gob.mx/sites/default/files/MIR_FAM.xlsx	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Protección al Infante y Desarrollo Integral de la Familia	E214	DIF Nuevo León	las personas sujetas a asistencia social mejoran sus condiciones sociales por los apoyos y servicios de asistencia social	Personas sujetas de asistencia social	Apoyos en especie, albergue, apoyos médicos, orientación psicológica y capacitación	Estatal	https://pbr=sed.nl.gob.mx/sites/default/files/214_MIR_Proteccion_Infante_1.xlsx	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Apoyo a Instituciones en Materia de Asistencia Social	E221	DIF Nuevo León	Las instituciones que brindan asistencia social mejoran las condiciones sociales de las personas por los apoyos y servicios otorgados	Instituciones de Asistencia Social	Apoyos en especie, económicos, capacitación y certificación	Estatal	https://pbr=sed.nl.gob.mx/sites/default/files/221_MIR_Apoyo_Instituciones_1.xlsx	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Protección Civil	04	Secretaría de Seguridad y Protección a la Ciudadanía	Impulsar campañas y programas para fomentar entre la sociedad una cultura de Protección Civil.	Habitantes de Monterrey	Capacitación y monitoreo en protección civil	Municipal	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portalin/2022/PROG_P/04ProteccionCivil.pdf	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Promoción de la Salud	23	Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva	Coadyuvar a elevar la calidad de vida de las personas mediante el incremento de acciones preventivas y servicios de salud de calidad en los centros de salud municipales en pro de la población del municipio de Monterrey	Habitantes del Municipio de Monterrey	Equipamiento de centros de salud y bienestar animal, servicios a costo cero y vinculación	Municipal	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portalin/2022/PROG_P/23PromociondeSalud.pdf	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Comunidades Saludables	24	Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva	Sensibilizar, concientizar e informar acerca de salud preventiva y el bienestar animal	Habitantes del Municipio de Monterrey	Concientización, orientación a dueños de animales y salud de la mujer	Municipal	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portalin/2022/PROG_P/24ComunidadesSaludables.pdf	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Atención integral contra la Pobreza	25	Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva	Contribuir a la igualdad en la calidad de vida de las personas de Monterrey	Población con algún tipo de carencia social o	Servicios de salud, educativos, y a personas	Municipal	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portalin/2022/PROG_P/25	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable

				en situación de pobreza.	migrantes		5AtencionIntegralcontraPobreza.pdf			
Modelo Integral de atención a la primera infancia	29	Secretaría de Desarrollo Humano e Igualdad Sustantiva	Crear un modelo integral de atención a la primera infancia	Niños y niñas de 0 a 5 años del municipio de Monterrey	Vinculación y orientación	Municipal	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2022/PROG_P/29ModeloIntegralalaPrimerainfancia.pdf	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Atención al Adulto Mayor y a las Personas con Discapacidad	33	DIF Monterrey	Contribuir a la inclusión plena de las personas con discapacidad del Municipio de Monterrey mediante su atención	Personas Adultas Mayores de 60 años y Personas con Discapacidad temporal o permanente que solicitan un servicio ante las unidades responsables	Apoyos a personas con discapacidad y adultos mayores	Municipal	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2022/PROG_P/33AtencionAlAdultoMayoryalasPersonasconDiscapacidad.pdf	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable
Bienestar Familiar y Comunitario	34	DIF Monterrey	Población vulnerable de colonias aledañas con acceso a un Centro de Bienestar Familiar cuenta con servicios para incrementar sus capacidades, habilidades sociales y su participación comunitaria	Personas que viven en las colonias aledañas a los Centros de Bienestar Familiar	Servicios educativos, mediación, talleres, ludoteca y vinculación	Municipal	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2022/PROG_P/34BienestarFamiliaryComunitario.pdf	Sí	Sí	Atiende a población vulnerable

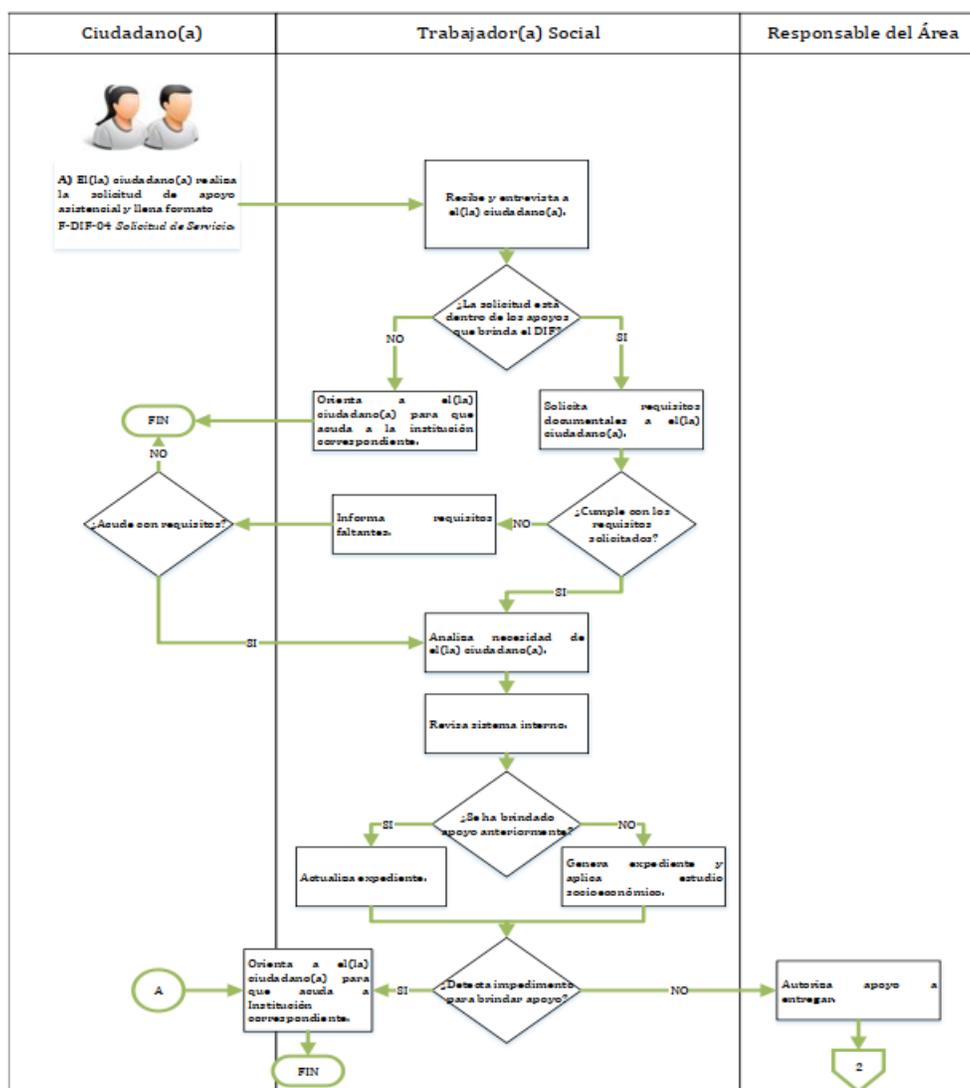
3. Ficha de identificación y equivalencia de procesos

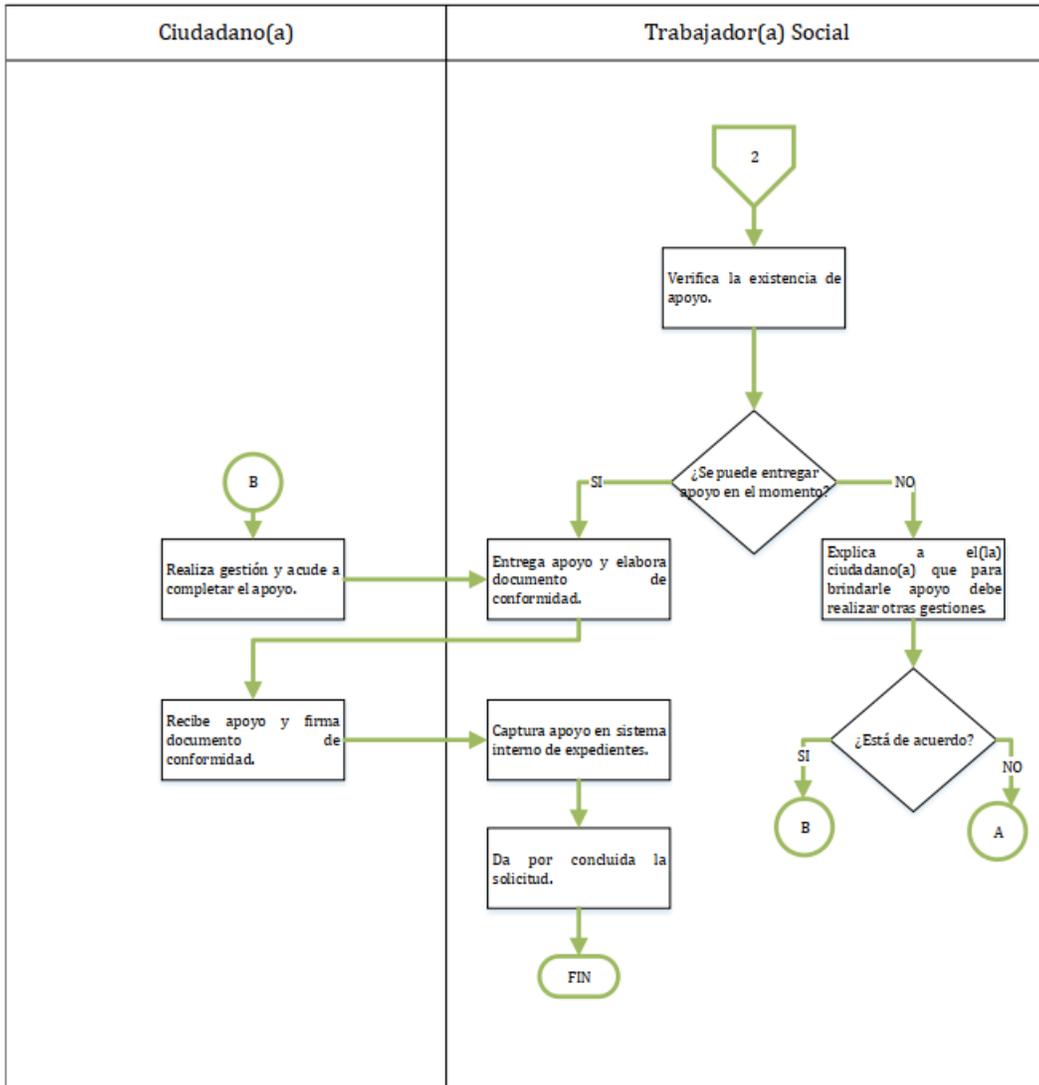
Modelo general de procesos	Descripción	Procesos del programa identificados (Escriba nombre y describa brevemente)
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	No se identifica un procedimiento de planeación estratégico y formalizado	No se identifica
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	Corresponde al procedimiento general de difusión de la Dirección de Comunicación Social	Documento P-SEJ-COS-01 difusión institucional
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	El procedimiento corresponde Dirección de Atención a Adultos Mayores y Asistencia Social	Documento P-DIF-ASA-01 atención a casos
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	El procedimiento corresponde Dirección de Atención a Adultos Mayores y Asistencia Social	Documento P-DIF-ASA-01 atención a casos
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	Hay un procedimiento general de adquisiciones al que son sujetas las dependencias municipales	Documento P-SFA-ASG-01 Procedimiento Adquisiciones, Arrendamiento y Contratación de Servicios
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	El procedimiento no está documentado y formalizado	No se identifica
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	El procedimiento corresponde Dirección de Atención a Adultos Mayores y Asistencia Social	Documento P-DIF-ASA-01 atención a casos
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son	Existen algunas pautas de seguimiento y monitoreo a través del sistema de beneficiarios	No se identifica

utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.		
Procesos identificados que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Otros procesos (nombre del proceso)	Número de secuencia	Número de secuencia
NA	NA	NA

4. Flujogramas

Atención a casos





Difusión institucional

