



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021



EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE DESEMPEÑO DEL PROGRAMA DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL SMDIF DE TLALNEPANTLA DE BAZ





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021



**Informe de la Evaluación Específica de Desempeño del Programa Desarrollo
Integral de la Familia del SMDIF de Tlalnepantla de Baz**

Diciembre 2020

Coordinador de la evaluación
Lic. Osvaldo Oscar Ramos García





Contenido

Resumen ejecutivo	4
Introducción.....	6
Evaluación Específica de Desempeño del Programa presupuestario: Desarrollo Integral de la Familia	8
Datos Generales:	8
Resultados/ Productos:.....	13
Hallazgos relacionados con el desempeño del Programa Presupuestario y sus Proyectos.....	15
Cobertura:	24
Establecimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).....	27
Fortalezas.....	27
Oportunidades.....	28
Debilidades	28
Amenazas.....	29
Recomendaciones.....	29
Conclusiones de la Evaluación:	31
IV. ANEXO A	33
I. Descripción del programa presupuestario.....	33
II.- Características del Programa presupuestario.	39
III.- Gestión y operación.....	45
IV.- Orientación y medición de resultados.....	60
V.- Generación de información y rendición de cuentas.	72
Anexo 1	76
Anexo 2	77
Anexo 3 "Presupuesto"	80
Anexo 4	81
Bibliografía	82
ANEXO CONAC.....	83





Resumen ejecutivo

El Programa presupuestario Desarrollo integral de la familia, a cargo del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) de Tlalnepantla de Baz es implementado a través de cuatro Proyectos: Atención a víctimas por maltrato y abuso (Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor), Servicios jurídico asistenciales a la familia (Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica), Orientación y atención psicológica y psiquiátrica (Departamento de Psicología) y Fomento a la integración de la familia (Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer).

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM/2020) en su Artículo 1º considera que las autoridades tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar, reparar las violaciones y restituir los derechos humanos. A su vez, el Artículo 4º establece que la ley se encargará de proteger la organización y desarrollo de la familia.

La asistencia social está regulada por la Ley General de Desarrollo Social (LGDS/2018), en lo referente a los servicios proporcionados por las instituciones públicas. Según el Artículo 8, de esta Ley, toda persona o grupo social en situación de vulnerabilidad tiene derecho a recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja. La Ley de Asistencia Social (LAS) considera a la asistencia social como el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva, y comprende acciones de promoción, previsión, prevención, protección y rehabilitación; siendo la población objetivo a la asistencia social los individuos y familias que, por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas o sociales, requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar.

Por su parte, a nivel estatal la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios (LASEMM/2010) establece en su Artículo 8 que la implementación de programas, acciones y prestación de servicios de asistencia social se realizará por las dependencias y organismos auxiliares estatales y municipales, en la esfera de sus respectivas competencias y atribuciones, por el DIFEM y por los SMDIF, a través de mecanismos transversales de concurrencia y coordinación, con instituciones de índole social y privado.

La composición de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR/(2019c)) del Programa incluye implícitamente las acciones de los cuatros Proyectos; sin embargo, la Actividad 1.1





está relacionada con servicios médicos los cuales no se contemplan dentro de los cuatro Proyectos considerados. Derivado de esto, no se programan acciones y por lo tanto la evaluación identificó un nulo avance sobre este tema. Esta misma incidencia en el diseño de la MIR se identifica a nivel componente de la misma, pues éste aglutina o hace la suma de los servicios proporcionados.

Dada la naturaleza de los Proyectos y de los servicios que ofrece solamente el Proyecto de Fomento a la integración de la Familia contempla como guía de sus acciones los Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar. Mientras que los otros tres Proyectos no cuentan con un documento normativo o de planeación identificable mediante el cual se establezcan guías o directrices que permitan estructurar con orden sus acciones y actividades.

En este sentido, el Programa no presentó un Diagnóstico debidamente estructurado que incluya las causas y consecuencias del problema identificado y su evolución en el tiempo. Esta falta de información o sistematización sobre el diseño de la intervención pública a través del Programa dificulta el seguimiento preciso de sus indicadores y de los bienes y servicios que se entregan; de igual forma no incluye una definición clara o la cuantificación precisa de la población objetivo de los servicios y su ubicación geográfica.

5



Parte del problema en el diseño del Programa y la MIR refiere a que su integración, como MIR tipo, pretende que la información sustancial sobre la población objetivo debe definirse por la entidad fiscalizable ejecutora del Programa, en este caso el SMDIF mediante el llenado del formato "01b, Descripción del Programa presupuestario"; sin embargo, el diagnóstico que es posible obtener mediante dicho formato es resultado de un análisis FODA, por lo que deja de lado elementos cualitativos y cuantitativos importantes el centrar su análisis en las condiciones administrativas y financieras de la entidad fiscalizable y no en la población objetivo.

De conformidad con la evidencia proporcionada, solamente dos de los cuatros Proyectos documentan, a partir de un archivo Excel, el padrón de beneficiarios de los servicios que se proporcionan. Los ejecutores del Proyecto: Servicios jurídicos asistenciales para la familia, hacen el llenado de la información de manera básica; mientras que para el Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, no se proporcionó evidencia de la existencia de un padrón de beneficiarios.

Independientemente de que no exista una normativa que explícitamente solicite la integración y sistematización de padrones de beneficiarios para la asistencia social, su existencia permite la transparencia y eficiencia en la entrega de bienes y servicios públicos ya que estos permiten ordenar la información y generar registros administrativos, así como datos relevantes para la mejora continua en el ejercicio de recursos públicos. Se recomienda integrar un sistema informático para la información de beneficiarios para los cuatro





proyectos mismo que cuente con criterios mínimos, que asigne un folio de seguimiento de los pacientes, con el objetivo de tener certeza de la entrega de los servicios y se cuente con criterio de actualización y persona responsable. Cada una de las unidades administrativas cuentan con procedimientos estandarizados para implementar los Proyectos, mismos que son concentrados en manuales y están actualizados.

El Programa cuenta con informes presupuestarios completos y detallados, en los cuales es posible observar el destino por Capítulo de gasto y Partida específica. La sistematización de la información financiera de los Proyectos permite contrastar que el ejercicio del presupuesto se realizó conforme el calendario establecido, y con ello, el establecimiento de una planeación sobre la utilización de los recursos en los meses del año fiscal analizado

Por último, la información pública disponible está ordenada conforme a los formatos y disposiciones del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) y el Sistema de Evaluación para la Armonización Contables (SEvAC). Y se cuentan con sitios web oficiales en donde se publica información básica actualizada de acuerdo con las disposiciones de transparencia; no obstante, no se presentó evidencia de la publicación de los documentos normativos del Programa presupuestario o de sus respectivos proyectos.



Introducción

La presente evaluación constituye un ejercicio de valoración del desempeño del Programa Desarrollo integral de la familia del Sistema Municipal del Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz, que está integrado por cuatro Proyectos presupuestarios. La evaluación específica de desempeño es una valoración sintética donde se muestra el avance de los objetivos y metas programadas por el programa mediante un análisis de indicadores de resultados, de servicios y de gestión, así como con base en una síntesis de la información entregada por las unidades responsables de los programas. Con ello se busca formular una valoración informada sobre las principales características de una intervención o Programa para generar evidencia que permita la toma de decisiones en beneficio de los sujetos a los que atiende y que presentan una problemática común.

En este sentido, los objetivos de la evaluación según el Programa Anual de Evaluación (PAE 2020), son:

- Examinar los criterios que se utilizaron en el proceso de selección de la población objetivo que atendieron cada uno de los proyectos que se desprenden del programa presupuestario a evaluar.





- Identificar cuáles son los elementos que se tomaron en cuenta para realizar la integración del padrón de beneficiarios de cada Proyecto que se desprenden del programa presupuestario a evaluar.
- Identificar los procesos a través de los cuales se llevó a cabo la operación de cada uno de los proyectos que contempla el programa presupuestario a evaluar.
- Evaluar el resultado en el cumplimiento de lo establecido en las reglas de operación, en caso de existir, de cada uno de los proyectos que se desprenden del Programa presupuestario a evaluar.
- Evaluar que la ejecución de los recursos se haya realizado conforme a la normatividad aplicable.
- Analizar el avance en el cumplimiento de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y su relación con las metas establecidas en el Programa Anual del PbRM en cada uno de los proyectos del programa presupuestario evaluado.
- Analizar el impacto social que tienen los Proyectos que componen los Programas Presupuestarios, verificando si los servicios asistenciales logran cambios significativos en los entornos vulnerables.

La Evaluación Específica de Desempeño del Programa en cuestión fue elaborada a partir de los Términos de Referencia (TdR) proporcionados por la Unidad de Información, Programación, Planeación y Evaluación (UIPPE). Contiene una descripción general del Programa, sus características, hallazgos relacionados con su desempeño, la cobertura de su implementación tanto en el año fiscal analizado como en años anteriores, seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), análisis FODA, recomendaciones de mejora y finaliza con unas conclusiones generales. Adicionalmente incluye un anexo A con 22 preguntas enfocadas en apartados relacionados con Características del Programa presupuestario, Gestión y operación, Orientación y medición de resultados, Generación de información y rendición de cuentas y una propuesta de MIR para años fiscales posteriores.





Evaluación Específica de Desempeño del Programa presupuestario: Desarrollo Integral de la Familia

Datos Generales:

El Programa presupuestario Desarrollo integral de la familia estuvo constituido en 2019 por cuatro Proyectos: i) Atención a víctimas por maltrato y abuso, a cargo del Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor; ii) Servicios jurídicos asistenciales a la familia, cuya ejecución es responsabilidad del Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica; iii) Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, implementado por el Departamento de Psicología; y, iv) Fomento a la integración de la familia, cuya área responsable es la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer.

El Programa contó con un presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal 2019 de \$17,802,237.50 pesos, de los cuales 48% corresponden a los recursos ejecutados por el Proyecto Servicios jurídicos asistenciales a la familia; 27% del total de los recursos se asignaron al Proyecto Orientación y atención psicológica y psiquiátrica; el 15% le correspondió al Proyecto Atención a víctimas por maltrato y abuso; y finalmente, el 10% restantes se ejecutó mediante el Proyecto Fomento a la integración familiar (2019a).

Por otra parte, en cuanto a la eficiencia presupuestal, es decir, lo ejercido en comparación con el presupuesto modificado, se tiene un rango aceptable en los cuatros Proyectos que comprende el Programa: el Proyecto Atención a víctimas por maltrato y abuso tuvo una eficiencia del 96.9% a pesar de la disminución en el presupuesto modificado; de igual forma, el Proyecto Servicios jurídico asistenciales a la familia tuvo una disminución considerable de aproximadamente 40% respecto al presupuesto autorizado, y cerró el año fiscal con una eficiencia del 99%; el Proyecto Orientación y atención psicológica y psiquiátrica tuvo una baja en el presupuesto modificado, pero obtuvo un 94% de eficiencia presupuestal al término del año; y, por último, el Proyecto Fomento a la integración de la familia no tuvo modificaciones presupuestales y finalizó el año con una eficiencia del 100%.

Cuadro 1 Presupuesto por Proyecto presupuestario

Proyecto Presupuestario	Autorizado	Modificado	Ejercido	Eficiencia
Atención a víctimas por maltrato y abuso	2,624,918.74	2,551,428.13	2,471,216.58	96.9%
Servicios jurídico asistenciales a la familia	8,597,621.90	4,960,536.76	4,910,943.77	99.0%
Orientación y atención psicológica y psiquiátrica	4,810,136.22	4,601,300.61	4,324,311.96	94.0%





Proyecto Presupuestario	Autorizado	Modificado	Ejercido	Eficiencia
Fomento a la integración de la familia	1,769,560.64	1,747,171.18	1,747,171.18	100.0%
Total	17,802,237.50	13,860,436.68	13,453,643.49	97.5%

Fuente: Elaboración propia con base en SMDIF Tlalnepantla de Baz, Analítico de presupuesto de egresos 2019.

La distribución del ejercicio del presupuesto asignado al Programa y sus Proyectos de acuerdo con el Clasificador por objeto del gasto se distribuyó de la siguiente manera: para el caso del Proyecto Atención a víctimas por maltrato y abuso, 80.6% del presupuesto se asignó al Capítulo 1000 Servicios personales, 13.9% al Capítulo 4000 Subsidios y transferencias, 3.9% en el Capítulo 3000 Servicios generales y, el restante 1.6% en el Capítulo 2000 Materiales y suministros.

El Proyecto Orientación y atención psicológica, la mayoría de los recursos se destinaron al Capítulo 1000 Servicios personales con 82.1%, 17% a Servicios generales y 0.9% a Materiales y suministros; en el Proyecto Fomento a la integración de la familia, la distribución del gasto estuvo distribuida en Servicios personales con el 91.5%, 8.1% a Servicios generales, 0.3% a Materiales y suministros y 0.1% a Subsidios y transferencias; y, por último, el Proyecto Servicios jurídico asistenciales a la familia tiene una distribución de casi 78% para Servicios personales, 1% a Materiales y suministros y 21.1% en Servicios generales.



Cuadro 2 Distribución presupuestal por Capítulo de gasto de los Proyectos

Capítulo	Descripción	Atención a víctimas por maltrato		Servicios jurídico asistenciales a la familia		Orientación y atención psicológica		Fomento a la integración de la familia	
		Ejercido	%	Ejercido	%	Ejercido	%	Ejercido	%
1000	Servicios Personales	1,990,893.91	80.60%	3,826,092.29	77.9%	3,551,309.61	82.10%	1,598,238.38	91.50%
2000	Materiales y Suministros	39,337.69	1.60%	45,207.01	1.0%	37,236.95	0.90%	5,100.00	0.30%
3000	Servicios Generales	97,308.93	3.90%	1,039,644.47	21.1%	735,765.40	17.00%	141,432.79	8.10%
4000	Subsidios y Transferencias	343,676.05	13.90%	-	-	-	-	2,400.01	0.10%
	Total	2,471,216.58	100%	4,910,943.77	100%	4,324,311.96	100%	1,747,171.18	100%

Fuente: Elaboración propia con base en SMDIF Tlalnepantla de Baz, Analítico de presupuesto de egresos 2019.





En cuanto a su vinculación con la planeación municipal, el Programa presupuestario tiene una relación directa con el Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2019-2021 (2019) con el Pilar Social: Municipio socialmente responsable, solidario e incluyente; y su Estrategia: Promover la inclusión social de la población en estado vulnerable para garantizar su sano desarrollo y bienestar, mejorar sus condiciones de vida y lograr su plena integración familiar y social. De acuerdo con el PDM 2019-2021 el Programa tiene por objetivo: Disminuir la brecha de desigualdad que impera entre las familias en situación de alta y muy alta marginación a través de acciones coordinadas entre instancias públicas estatales y municipales, así como empresas socialmente responsables y asociaciones civiles.

La Estrategia citada del PDM cuenta con 13 líneas de acción mediante las que busca generar servicios a la población municipal, entre éstas se encuentran:

1. Brindar protección, asesoría y asistencia jurídica a la población en situación vulnerable que lo requiere.
2. Brindar orientación social y psicológica a población vulnerable.
3. Detectar casos de posible maltrato y violencia intrafamiliar.
4. Atender de forma integral y especializada a la población víctima de violencia intrafamiliar.
5. Canalizar a la población víctima de violencia a servicios médicos y psicológicos para su recuperación integral.
6. Canalizar a la población víctima de violencia a las instancias correspondientes para su resguardo y custodia.
7. Brindar pláticas informativas y preventivas sobre violencia familiar.
8. Difundir una campaña de denuncia y prevención del maltrato familiar.
9. Impartir pláticas para promover la integración familiar.
10. Realizar actividades recreativas y culturales dirigidas a la convivencia e integración familiar.
11. Impartir talleres y clases para la capacitación de la población en oficios y artes en general que les permitan establecer proyectos de vida.
12. Realizar "Mini Jornadas Asistenciales" para una mayor cobertura de los servicios del Sistema Municipal DIF.
13. Generar alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas en materia de asistencia social.



De acuerdo con el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019 del Estado de México, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) Tipo del Programa presupuestario plantea como objetivo el siguiente: Engloba los proyectos orientados a fomentar la integración familiar el respeto y el impulso





de valores que permitan a cada individuo un desarrollo armónico, sano, pleno que asista el mejoramiento en las condiciones de vida y empoderando el respeto a los derechos de la niñez, adolescentes, mujeres discapacitados y adultos mayores.

Este objetivo guarda cierta congruencia con su Resumen narrativo pues, a nivel Fin, el objetivo es: Contribuir a incrementar la cobertura de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social municipal a través de programas de integración familiar. El objetivo de nivel Propósito es: Las familias vulnerables cuentan con la atención necesaria para aprender a manejar situaciones adversas y de riesgo psicosocial.

La MIR Tipo del Programa presupuestario contempla solamente un componente que se identifica como: "Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada", el cual se asiste de tres actividades para su desarrollo: i) Impartición de consultas médicas, ii) Impartición de consultas de apoyo psicológico, y iii) Impartición de asesorías jurídicas.

Es importante mencionar que la MIR Tipo cuenta con deficiencias relacionadas con su diseño tanto en la lógica vertical o Resumen narrativo y por lo tanto en la lógica horizontal. El objetivo a nivel Fin parece ser la consecución directa de la correcta ejecución del Programa, es decir, de la consecución del Propósito. De acuerdo con la *Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores de Resultados* (2014) emitida por el Coneval "la aplicación del Programa no es suficiente para conseguir el objetivo en el Fin, el alcance de éste depende de la suma de muchas intervenciones desarrolladas por otros Programas, instituciones o incluso otros niveles de gobierno".

11



Si bien a nivel Propósito se identifica a la población a la que va dirigida la atención, es decir, las familias vulnerables, no se cuenta con una definición en algún documento normativo de que éstas sean la población objetivo como tal; y se incluyen conceptos como "aprender a manejar situaciones adversas y de riesgo psicosocial" que no se definen o incluyen en alguna otra parte y se desconoce su interpretación o se presta a confusiones sobre el objetivo que se persigue mediante este nivel.

En el caso del objetivo a nivel Componente, éste se denomina Programa integral pues reúne a los tres diferentes servicios (incluye consultas médicas las cuales no se realizan mediante algún Proyecto); sin embargo, el Programa no es en estricto sentido un servicio que se pretende entregar a la población objetivo (la cual no está especificada en algún documento normativo o de planeación). Por otra parte, las Actividades son como tal los servicios que proporcionan las unidades administrativas. Por lo tanto, se sugiere realizar la corrección de las debilidades detectadas para dar sentido al resumen narrativo y articular los indicadores conforme estos, con el objetivo de orientar la MIR a la medición del desempeño de los servicios que proporciona a través de los Proyectos. A continuación, se describen los niveles de la MIR Tipo del Programa Desarrollo integral de la familia para el ejercicio fiscal 2019:





Cuadro 3 MIR Tipo del Programa Desarrollo integral de la familia

Objetivo o resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación	Supuestos
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y Tipo		
Fin					
Contribuir a incrementar la cobertura de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social municipal a través de programas de integración familiar	Tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social	$\left(\frac{\text{Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año actual} - \text{Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año anterior}}{\text{Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año anterior}} \right) * 100$	Anual/Estratégico/ Eficiencia	Registros administrativos	N/A
Propósito					
Las familias vulnerables cuentan con la atención necesaria para aprender a manejar situaciones adversas y de riesgo psicosocial	Porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia	$\left(\frac{\text{Población total beneficiada con programas de atención a la familia en el año actual}}{\text{Total de la población objetivo del programadas}} \right) * 100$	Anual/Estratégico/ Eficiencia	Padrones de beneficiarios	La adecuada divulgación de los productos orientados a las familias vulnerables favorece el impacto y penetración de la institución en la sociedad
Componentes					
1.- Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada	Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social	$\left(\frac{\text{No. De consultas médicas} + \text{No. De consultas psicológicas} + \text{asistencias jurídicas brindadas a familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social}}{\text{No. De consultas médicas} + \text{No. De consultas psicológicas} + \text{asistencias jurídicas brindadas a familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social programadas}} \right) * 100$	Mensual/Gestión/ Eficiencia	Registros administrativos	Las familias en condiciones de vulnerabilidad demandan atención por parte de la autoridad local

12





Actividades					
1.1 Impartición de consultas médicas	Porcentaje en el otorgamiento de consultas médicas	Consultas médicas otorgadas/consultas médicas programadas) *100	Mensual/Gestión/Eficiencia	Registros administrativos	La población demanda al SMDIF brinda atención médica la población que lo solicita
1.2 Impartición de consultas de apoyo psicológico	Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico	Consultas de apoyo psicológico otorgadas/consultas de apoyo psicológico programadas) *100	Mensual/Gestión/Eficiencia	Registros administrativos	La población demanda al SMDIF brindar atención psicológica a través de especialistas
1.3 Impartición de asesorías jurídicas	Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica	(Asesorías jurídicas otorgadas/asesorías jurídicas programadas) *100	Mensual/Gestión/Eficiencia	Registros administrativos	La población demanda al SMDIF brindar asesoría jurídica a través de especialistas

Fuente: Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019

Resultados/ Productos:

13

El Programa presupuestario Desarrollo Integral de la Familia ejecutado por el SMDIF de Tlalnepantla de Baz, contempló los siguientes Proyectos presupuestarios para el ejercicio fiscal 2019:

- i. Fomento a la integración de la familia;
- ii. Atención a víctimas por maltrato y abuso;
- iii. Servicios jurídicos asistenciales a la familia; y
- iv. Orientación y atención psicológica y psiquiátrica.

La Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer, a través del Proyecto presupuestario Fomento a la integración de la familia atiende mediante actividades y acciones específicas, el desarrollo emocional y psicológico del individuo desde una dimensión personal, de pareja y familiar; con ello, se busca establecer estrategias que favorezcan la integración familiar, la importancia de la aplicación de valores sociales, la convivencia sana y respetuosa, así como el pleno desarrollo de las y los integrantes de las familias del municipio, principalmente de aquellos individuos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Por su parte, el Departamento de Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor es el encargado de implementar el Proyecto presupuestario Atención a víctimas por maltrato y abuso; anteriormente, dicha unidad administrativa se denominaba Centro de Prevención y Atención al Maltrato y la Familia





(CEPAMyF), y tenía entre sus atribuciones, el implementar acciones multidisciplinarias e integrales para prevenir y atender a la población que establece el artículo 7 de la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios; es decir, niñas, niños y adolescentes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad e indigentes víctimas de violencia o abuso en sus derechos.

No obstante, derivado de la abrogación en diciembre de 2018 de los Lineamientos de Operación de la Acción Prevención y Atención al Maltrato, en 2019, se realizó un rediseño de las atribuciones y funciones del Departamento adscrito a la Consejería Jurídica, orientando su acción hacia la atención jurídica, psicológica y médica de adultos mayores en situación de vulnerabilidad, abandono y violencia familiar.

El Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica, también adscrito a la Consejería Jurídica, ejecuta el Proyecto presupuestario Servicios jurídico asistenciales a la familia, a través del cual se brinda el servicio de orientación y asistencia jurídica a bajo costo a personas en situación de vulnerabilidad, realizando intervenciones y representaciones ante autoridades administrativas y judiciales en materia familiar o civil.

Finalmente, el proyecto presupuestario Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, ejecutado por el Departamento de Psicología, adscrito a la Coordinación Médica, brinda atención y acompañamiento psicológico a bajo costo, a través de los consultorios externos, el Centro Psicoeducativo Zona Oriente y el Centro Psicopedagógico San Javier del SMDIF a la población en situación de vulnerabilidad.

A través de este proyecto se busca brindar servicios médico asistenciales enfocados a la salud mental mediante el análisis de los factores y las causas biopsicosociales que generan los trastornos emocionales y conductuales en la población vulnerable, proporcionando consultas de primera vez y de seguimiento durante el tratamiento psicológico, mismo que permita mejorar la calidad de vida de los individuos, así como el desarrollo personal, familiar y social de las y los pacientes.

De los cuatro Proyectos considerados dentro del Programa presupuestario Desarrollo integral de la familia únicamente el de Fomento a la integración de la familia tuvo Lineamientos. Estos contienen elementos y criterios esenciales para organizar la operación del Proyecto.

Por otra parte, respecto a los hallazgos de evaluaciones externas en años anteriores, el Programa no cuenta con resultados que provengan de evaluaciones de impacto rigurosas, que presenten información sobre la comparación de un grupo de control y uno de tratamiento que permita identificar si existe un efecto directo en la reducción de las variables





identificadas como parte del problema que da origen al Programa y que utilice información de al menos dos momentos en el tiempo. No se cuenta con la opinión de los responsables del Programa sobre las razones por las cuales no se ha llevado a cabo este tipo de evaluación de acuerdo con los criterios establecidos.

Hallazgos relacionados con el desempeño del Programa Presupuestario y sus Proyectos

La MIR Tipo del Programa presupuestario Desarrollo integral de la familia establecida en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019, cuenta con un objetivo e indicador a nivel de fin, uno a nivel propósito, uno a nivel componente y tres actividades vinculados con el componente. Los indicadores que comprenden el Fin y Propósito son estratégicos y su medición es anual, mientras que el indicador a nivel componente y los de actividad son de gestión y su medición es mensual. Todos los indicadores buscan medir la eficiencia y no se tiene indicadores que midan la eficacia, economía y calidad de los servicios prestados.

El indicador correspondiente al objetivo de nivel fin Contribuir a incrementar la cobertura de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social municipal a través de programas de integración familiar, es "Tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social". Debido a su relevancia es un indicador estratégico, que mide eficiencia y su medición es anual. Según la Ficha técnica de seguimiento de indicadores 2019, identificado con el formato PbRM-08b, señala una línea base de 9,328 y su unidad de medición son las familias vulnerables. Para el 2019, se incrementó la meta en 1% en referencia con dicha línea base.



Cuadro 4 Resultados del Nivel Fin de la MIR Tipo 2019

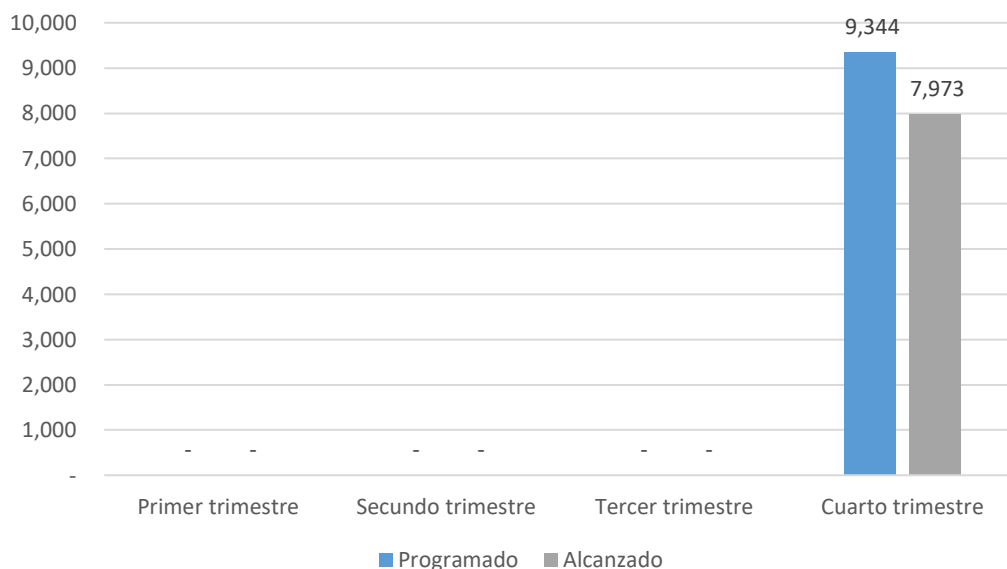
Indicador	Tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social
Nivel	Fin
Objetivo	Contribuir a incrementar la cobertura de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social municipal a través de programas de integración familiar
Método de cálculo	$((\text{Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año actual} / \text{Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año anterior}) - 1) * 100$
Unidad de medida	Familias





Tipo de indicador	Estratégico
Dimensión del indicador	Eficiencia
Frecuencia de medición	Anual
Línea base	9,328
Meta Programada	9,344
Meta alcanzada	7,973
Porcentaje acumulado alcanzado	85.33%

Gráfica 1 Resultados del Nivel Fin de la MIR Tipo 2019



Fuente: SMDIF Tlalnepantla de Baz (2019) PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégico del Programa Presupuestario.

La manera como está redactado el indicador a nivel fin permite deducir que se pretende aumentar la cobertura de atención mediante los programas de asistencia social, sin embargo, no cuenta con la referencia de sentido al que abona el indicador. El avance en este resultado es consecuencia directa del propósito del Programa, y no solo un aporte marginal del Programa. Este problema identificado vulnera el principio de construcción y diseño de la MIR Tipo, de acuerdo con la *Guía para Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados* (2014).





Como puede visualizarse en la gráfica #, en cuanto a la medición de este indicador para el año fiscal evaluado 2019, se obtuvo un avance al cierre del año de 85.33% respecto a la meta anual de 9,344 familias vulnerables que se pretendía atender, lo que lo coloca en el semáforo de cumplimiento en riesgo-amarillo. Si bien la medición de este indicador es anual y se representan hasta el cuarto trimestre, se debe hacer notar que el alcance de dicha meta depende de la meta alcanzada a nivel propósito.

El indicador a nivel Propósito es: Porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia, cuenta con una referencia de medición anual, es estratégico, al igual que el caso anterior cuenta con una línea base (32,648) y busca medir la eficiencia. El objetivo a nivel Propósito considera a la población objetivo beneficiada como familias vulnerables que reciben la atención, pero en el indicador se hace referencia solamente a población total, lo cual indica que es la suma de los apoyos entregados mediante el Componente y sus Actividades (atención médica, psicológica y jurídica). Aun cuando la frecuencia de medición es anual, se puede recurrir al indicador de nivel Componente para detectar las fluctuaciones de éste, lo cual da una noción del porcentaje alcanzado por el indicador en el cuarto trimestre que se mantuvo en 85.3% lo que lo coloca en el semáforo de cumplimiento en crítico-rojo.



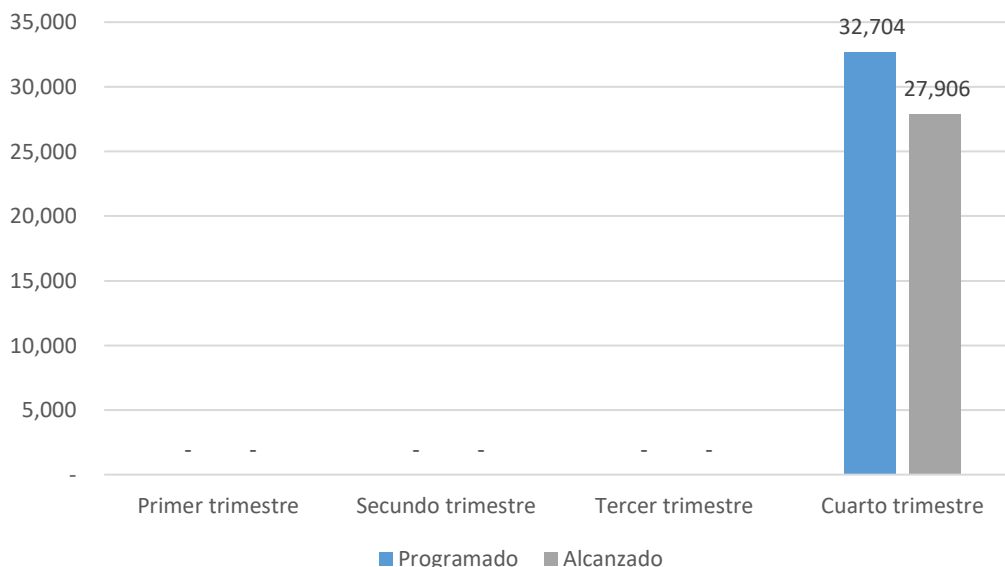
Cuadro 5 Resultados del Nivel Propósito de la MIR Tipo 2019

Indicador	Porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia
Nivel	Propósito
Objetivo	Las familias vulnerables cuentan con la atención necesaria para aprender a manejar situaciones adversas y de riesgo psicosocial
Método de cálculo	(Población total beneficiada con programas de atención a la familia en el año actual/Total de la población objetivo del programa) *100
Unidad de medida	Población
Tipo de indicador	Estratégico
Dimensión del indicador	Eficiencia
Frecuencia de medición	Anual
Línea base	32,648
Meta Programada	32,704
Meta alcanzada	27,906
Porcentaje acumulado alcanzado	85.33%





Gráfica 2 Resultados del Nivel Propósito de la MIR Tipo 2019



Fuente: SMDIF, Tlalnepantla de Baz (2019) PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégico del Programa Presupuestario.



El indicador del componente es definido como Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social, tiene una frecuencia de medición mensual, su dimensión es eficiencia y pertenece a un indicador de gestión. El método de cálculo se obtiene de la relación del número de consultas médicas, psicológicas y asistencia jurídica brindadas entre las mismas consultas médicas, psicológicas y asistencia jurídica programada. Este indicador, como se ha referido, pertenece a la contribución de las tres actividades identificadas (que en teoría son el servicio brindado); no obstante, en la Ficha técnica del indicador (PbRM-01b) no se identifica una unidad de medida para su seguimiento.

Cuadro 6 Resultados del Nivel Componente de la MIR Tipo 2019

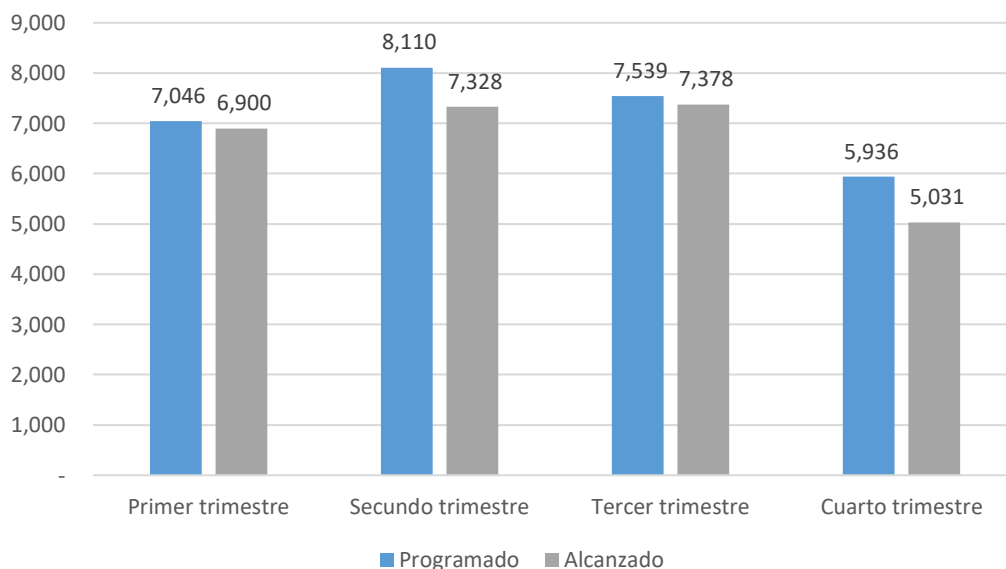
Indicador	Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social
Nivel	Componente
Objetivo	1.- Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada
Método de cálculo	(No. De consultas médicas + No. De consultas psicológicas + asistencias jurídicas brindadas a familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social)/No. De consultas médicas + No. De consultas psicológicas +





	asistencia jurídicas brindadas a familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social programadas) *100
Unidad de medida	
Tipo de indicador	Gestión
Dimensión del indicador	Eficiencia
Frecuencia de medición	Mensual
Línea base	28,575
Meta Programada	28,631
Meta alcanzada	26,637
Porcentaje acumulado alcanzado	93.04%

Gráfica 3 Resultados del Nivel Componente de la MIR Tipo 2019



Fuente: SMDIF, Tlalnepantla de Baz (2019) PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégico del Programa Presupuestario.

Ahora bien, el avance trimestral presenta algunas variaciones considerables que es importante mencionar: en el primer trimestre se obtuvo un cumplimiento de la meta de 97.9%, pero disminuyó en el segundo trimestre a 90.3%. Para el tercer trimestre se alcanzó un 97.8% sobre los servicios programados en el periodo y, finalmente, en el cuarto trimestre, solamente se alcanzó un 84.7%. Con base en estos porcentajes se obtiene un promedio de 93% con relación a las 28,631 consultas que se identifican como meta programada. Contemplando estos promedios se tiene un estado en el semáforo con riego-amarillo.





Como se había indicado, este nivel del Resumen narrativo y su indicador contemplan la aglutinación de los servicios, bajo la clasificación de un Programa integral, pero en estricto sentido éste no tiene la característica de un componente, mientras que las tres actividades sí son servicios brindados a la población y debería fungir como componentes, pero considerando sus diferencias deben manejarse de manera separada.

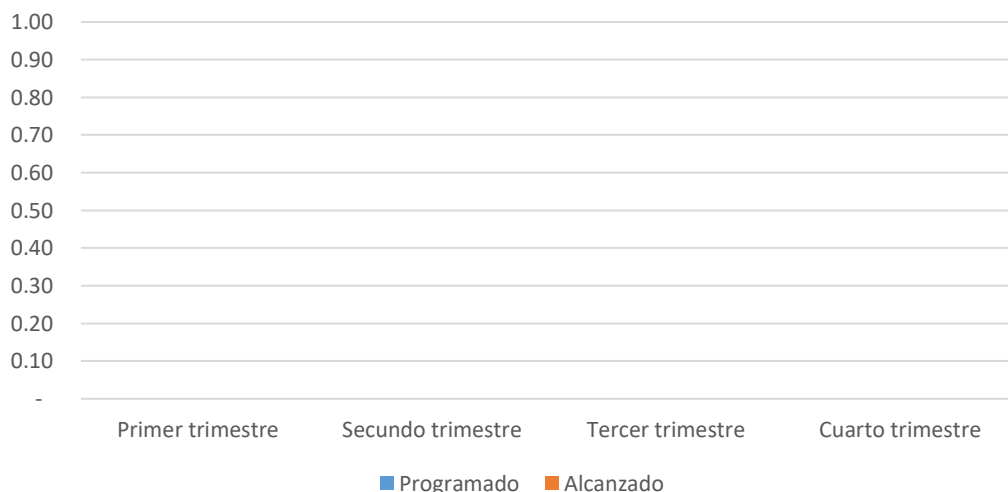
Cuadro 7 Resultados del Nivel Actividad de la MIR Tipo 2019

Indicador	Porcentaje en el otorgamiento de consultas médicas
Nivel	Actividad
Objetivo	1.1 Impartición de consultas médicas
Método de cálculo	Consultas médicas otorgadas/consultas médicas programadas) *100
Unidad de medida	
Tipo de indicador	Gestión
Dimensión del indicador	Eficiencia
Frecuencia de medición	Mensual
Línea base	-
Meta Programada	-
Meta alcanzada	-
Porcentaje acumulado alcanzado	-

20



Gráfica 4 Resultados del Nivel Actividad de la MIR Tipo 2019



Fuente: SMDIF, Tlalnepantla de Baz (2019) PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégico del Programa Presupuestario.





De acuerdo con la ficha técnica del indicador de nivel actividad 1.1, referida al servicio de consultas médicas no se tuvo línea base, meta programada, meta alcanzada por trimestre y en consecuencia no se reportó el porcentaje acumulado alcanzado. Como puede visualizarse en la MIR Tipo, esta actividad forma parte de uno de los servicios contemplados en el Componente, a pesar de no haber reportado avances en el año fiscal evaluado y no efectuar acciones para su cumplimiento.

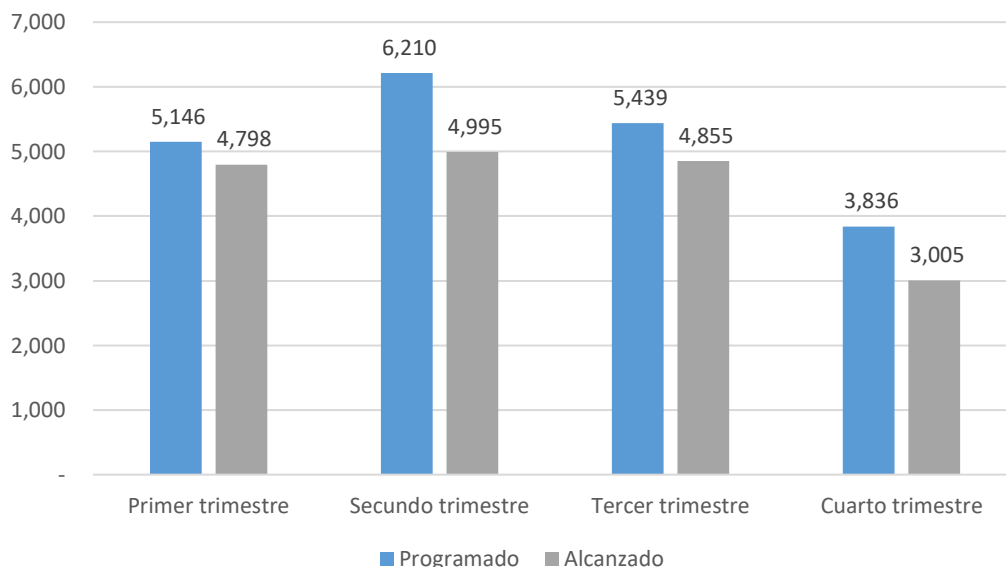
Esta situación se debe esencialmente a que dentro de la configuración del Programa ningún Proyecto tiene por objetivo realizar *per se* consultas médicas. No obstante, el área médica del SMDIF sí realiza consultas médicas, pero forman parte de un Programa presupuestario diferente al evaluado aquí. De esta manera, es lógico que en esta Actividad no se documente el seguimiento de dicho servicio.

Cuadro 8 Resultados del Nivel Actividad de la MIR Tipo 2019

Indicador	Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico
Nivel	Actividad
Objetivo	1.2 Impartición de consultas de apoyo psicológico
Método de cálculo	Consultas de apoyo psicológico otorgadas/consultas de apoyo psicológico programadas) *100
Unidad de medida	Consultas psicológicas
Tipo de indicador	Gestión
Dimensión del indicador	Eficiencia
Frecuencia de medición	Mensual
Línea base	20,437
Meta Programada	20,311
Meta alcanzada	17,653
Porcentaje acumulado alcanzado	85.57%



Gráfica 5 Resultados del Nivel Actividad de la MIR Tipo 2019



Fuente: SMDIF, Tlalnepantla de Baz (2019) PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégico del Programa Presupuestario.



La Actividad 1.2 Impartición de consultas de apoyo psicológico tiene como indicador: Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico, el cual identifica como unidad de medida las consultas psicológicas, cuenta con línea base (20,437), meta programada (20,311), y el seguimiento trimestral de las metas. A pesar de disminuir la meta programada con respecto a la línea base, al cierre del año 2019 se tenía solamente un 85.5% de porcentaje acumulado alcanzado. Esto fue resultado de una disminución marginal en las metas alcanzadas en el primer y tercer trimestres, donde se consiguió un 93% y 89%, respectivamente; sin embargo, para el segundo trimestre solamente se alcanzó un 80.4% de la meta esperada y en el cuarto trimestre un 78.3%. Por lo tanto, estos factores afectaron negativamente en la consecución de los objetivos anuales y se obtuvo un semáforo con riesgo-amarillo.

Cuadro 9 Resultados del Nivel Actividad de la MIR Tipo 2019

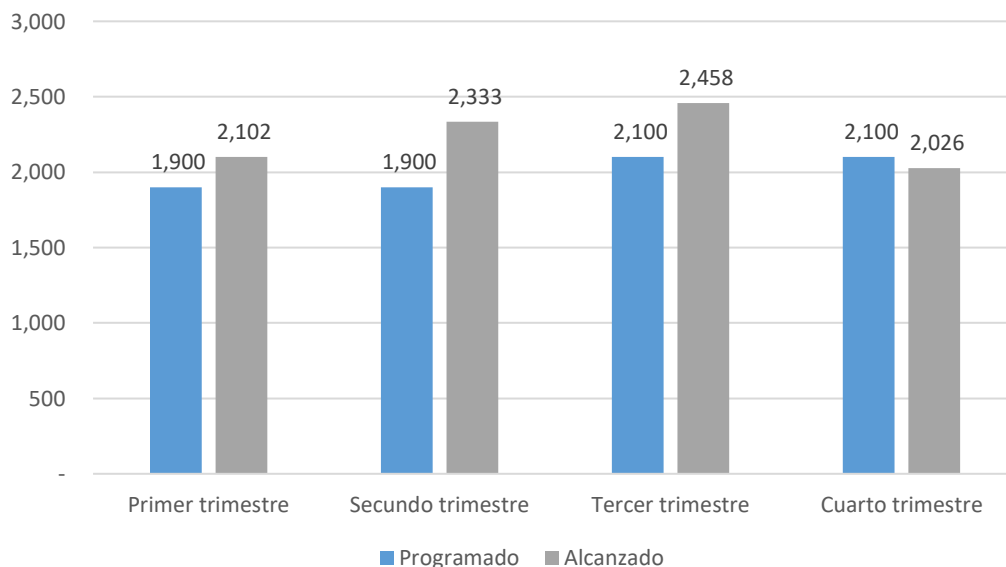
Indicador	Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica
Nivel	Actividad
Objetivo	1.3 Impartición de asesorías jurídicas
Método de cálculo	(Asesorías jurídicas otorgadas/asesorías jurídicas programadas) *100
Unidad de medida	Asesorías jurídicas
Tipo de indicador	Gestión





Dimensión del indicador	Eficiencia
Frecuencia de medición	Mensual
Línea base	7,778
Meta Programada	8,000
Meta alcanzada	8,919
Porcentaje acumulado alcanzado	111.49%

Gráfica 6 Resultados del Nivel Actividad de la MIR Tipo 2019



Fuente: SMDIF, Tlalnepantla de Baz (2019) PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégico del Programa Presupuestario.

Referente al indicador Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica correspondiente a la actividad 1.3 Impartición de asesorías jurídicas, se tiene que cuenta con una unidad de medida, identifica la línea base en 7,778, tuvo una meta programada de 8,000 asesorías, tiene una dimensión de eficiencia, y es un indicador de gestión.

En comparación con los demás indicadores de actividad esta fue la única Actividad que cumplió con sus metas programadas, al grado de superar en 11.5% lo contemplado originalmente. De acuerdo con el seguimiento a través de la ficha de indicadores de la MIR Tipo, en el primer trimestre se obtuvo un porcentaje de 110.6%, en el segundo aumentó aún más a 122.7%, para el tercer trimestre se mantuvo alrededor de 117% y finalizó en el





cuarto trimestre con una pequeña diferencia con respecto a las 2,100 asesorías que se contemplaron, pues se obtuvo un 96.5% de avance.

Cabe recalcar que aún sin la contribución de la actividad 1.1 y el bajo porcentaje acumulado por la actividad 1.2, el componente no tuvo una caída considerable en el alcance de su meta. Esto se debió a que la actividad 1.3 cumplió y contribuyó de manera adicional a este factor. De ahí la importancia de desagregar los servicios, contemplados como actividades en la MIR Tipo, pero a nivel de Componente; lo cual daría suficientes elementos para identificar el comportamiento trimestral de cada uno y no medirlos de manera indirecta a través de las actividades.

Cobertura:

Dado que el Programa y los Proyectos presupuestarios que de éste emanan no cuentan con un Diagnóstico que permita identificar, describir y cuantificar la población universo y objetivo; así como determinar su distribución geográfica para proveer la atención de los servicios, no es posible verificar el cumplimiento o avance en el impacto de estos en el territorio municipal. Lo cual implica que no es posible identificar de manera precisa si los recursos de este Programa son suficientes para la atención de la población que presenta la problemática o situación no deseada.

El concepto de "familia" es difícil de cuantificar de manera que sea útil para ser aplicado a efectos de diseño y seguimiento de una política pública. Para la cuantificación de las familias y para la definición de las características de éstas en el municipio, es posible utilizar el concepto de "hogar censal" como sustituto; sin embargo, se corre el riesgo de incluir a individuos que coexisten en el seno del hogar, pero que no forman parte de una familia nuclear.

A pesar de este inconveniente, es posible realizar una cuantificación de la población objetivo del Programa atendiendo a la característica de su situación de vulnerabilidad y que se encuentran en el territorio municipal. De esta forma con información de la Encuesta Intercensal 2015 de INEGI, este grupo de población contempla, según los grupos de edad, a: todas las niñas, niños y adolescentes, las mujeres y los adultos mayores. Según el cuadro # (Incluir Número de cuadro), el primer grupo está conformado por 199,066 niñas, niños y adolescentes, los cuales representan 28.41% respecto de la población total del municipio; las mujeres, por su parte, conforman el 51.90% del total de la población; mientras que los adultos mayores (mayores de 60 años) representan el 13.95%.

Cuadro 10 Distribución de población por grupos de edad en Tlalnepantla de Baz





Grupos quinquenales de edad	Población total	Hombres	Porcentaje respecto población total	Mujeres	Porcentaje respecto población total
00-04 Años	44,751	23,233	3.32%	21,518	3.07%
05-09 Años	49,388	25,100	3.58%	24,288	3.47%
10-14 Años	51,406	25,950	3.70%	25,456	3.63%
15-19 Años	53,521	27,603	3.94%	25,918	3.70%
20-24 Años	60,142	29,654	4.23%	30,488	4.35%
25-29 Años	53,625	26,165	3.73%	27,460	3.92%
30-34 Años	52,478	24,363	3.48%	28,115	4.01%
35-39 Años	52,591	25,176	3.59%	27,415	3.91%
40-44 Años	54,122	24,196	3.45%	29,926	4.27%
45-49 Años	48,640	23,372	3.34%	25,268	3.61%
50-54 años	44,552	20,818	2.97%	23,734	3.39%
55-59 años	37,301	17,127	2.44%	20,174	2.88%
60-64 años	30,730	14,455	2.06%	16,275	2.32%
65-69 años	24,269	11,072	1.58%	13,197	1.88%
70-74 años	16,962	7,729	1.10%	9,233	1.32%
75 años y más	25,762	10,826	1.54%	14,936	2.13%
No especificado	494	237	0.03%	257	0.04%
Total	700,734	337,076	48.10%	363,658	51.90%

Fuente: INEGI (2015), Encuesta Intercensal 2015.

Si se vincula la información por grupo de edad con un criterio de distribución geográfica, se puede identificar mediante el índice de marginalidad urbana de CONAPO las zonas o Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB) con mayor número de carencias que padece la población como resultado de la falta de acceso a la educación, a los servicios de salud, la residencia en viviendas inadecuadas y la carencia de bienes. En este sentido, en el mapa 1 se muestran a partir de una distribución por deciles aquellas AGEB que presentan mayores índices de marginalidad (con color más intenso) y que por lo tanto serían las zonas donde se debe priorizar la atención de los servicios que brinda el programa.

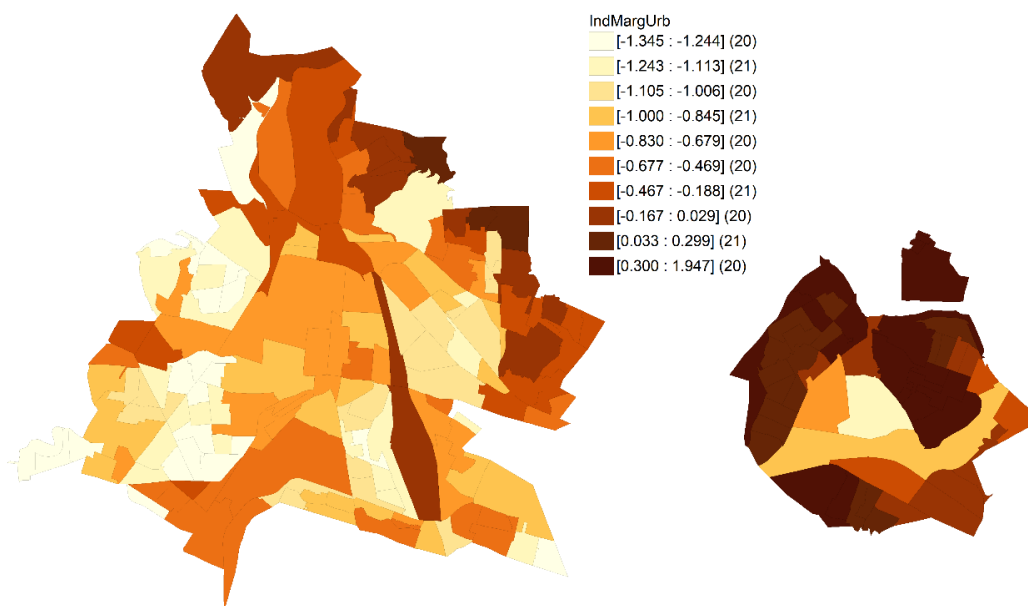
Por otra parte, cabe mencionare que, en el caso del Proyecto Fomento a la integración de la familia, los servicios se prestan o llevan a cabo en las instalaciones de los centros periféricos. Mientras que el Proyecto: Atención a víctimas por maltrato y abuso, lleva sus acciones a través de las instalaciones de dos centros que atiende a la población de acuerdo con su localización:

- Oficina externa en el Subsistema Tenayo (Delegación 3, Sectores 08, 09, 10, 11)



- Centro Barrientos (Delegación 2, Sectores 05, 06, 07, Delegación 1, Sector 01, 02, 03, 04,).

Mapa 1. Índice de marginalidad urbana por AGEB de Tlalnepantla de Baz.



Fuente: CONAPO (2010), Índice de Marginación Urbana

Si bien no se describe (a excepción del Proyecto Fomento a la integración de la familia mediante los Lineamientos) y cuantifica a la población objetivo en algún documento normativo, cada uno de los Proyectos organiza en una base de datos o a través de formatos que se llenan a mano, a la población que recibe el apoyo (población atendida); sin embargo, estos no contienen una estructura homogénea para consolidar un padrón de beneficiarios único, ni se sistematiza mediante su captura en un sistema o plataforma informática. En el siguiente cuadro se muestra las características que tienen las bases de datos donde se recaba la información de los beneficiarios o personas que reciben el servicio de los Proyectos.

Cuadro 11 Descripción de la base de datos de los beneficiarios por Proyecto.

Proyecto presupuestario	Beneficiarios según base de datos o formatos entregados por las unidades administrativas
Atención a víctimas por maltrato y abuso	Organiza el seguimiento de los casos de menores y adultos mayores que reciben el servicio de asesoría jurídica en una base de datos donde se identifica los asuntos por los centros de atención. (Oficina externa en el Subsistema Tenayo y Centro Barrientos)





Proyecto presupuestario	Beneficiarios según base de datos o formatos entregados por las unidades administrativas
Servicios jurídico asistenciales a la familia	Registra los casos y personas beneficiadas por el apoyo de asistencia jurídica mediante formatos y listas que incluyen la fecha y folio de atención.
Orientación y atención psicológica y psiquiátrica	Se menciona en la carpeta número 12 que se tiene la información del beneficiario del servicio de consulta psicológica mediante el expediente clínico, pero no se entrega evidencia de una base de datos.
Fomento a la integración de la familia	Consolida los servicios proporcionados a través de una base de datos donde se identifica a los beneficiarios de acuerdo con la actividad realizada (plática, taller, evento, orientaciones) que realiza en los centros periféricos, por cada uno de los meses del año.

Fuente: elaboración propia con base en información proporcionada por las unidades administrativas que ejecutan los Proyectos

Establecimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

Los Proyectos que conforman el Programa presupuestario no cuentan con antecedentes de evaluaciones realizadas en ejercicios fiscales anteriores. Por lo tanto, no se tiene evidencia del establecimiento de convenios de seguimiento a ASM para atenderse en el ejercicio fiscal siguiente a la elaboración del trabajo. En consecuencia, el Programa presupuestario no cuenta con un plan de seguimiento a algún punto de acuerdo entre la UIPPE y las unidades administrativas ejecutoras del Programa.

27



En este sentido, es importante resaltar las fortalezas y oportunidades de la unidad administrativa responsable del Proyecto, pero sobre todo las debilidades y amenazas identificadas a partir de este trabajo evaluativo.

Fortalezas

- En la MIR y formatos del PbRM existe la identificación de los objetivos del Programa, así como una alineación con la planeación municipal.
- El Proyecto: Fomento a la integración de la familia, cuenta con Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar (2017) en el que se establecen los criterios, procedimientos y particularidades del proyecto.
- Dado que el Proyecto: Fomento a la integración de la familia, cuenta con lineamientos y establece una población objetivo, es posible identificar los criterios para la selección de beneficiarios, que se corrobora con la elaboración de bases de datos por parte de la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer.





- El Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario identifica y documenta el destino y ejercicio de los recursos asignados al Programa presupuestario.
- Las actividades sustantivas relevantes del PbRM de cada uno de los Proyectos tienen una relación directa con los objetivos o resumen narrativo, específicamente a nivel componente y actividad, aún con las observaciones identificadas en la MIR.
- Cada una de las unidades administrativas cuentan con procedimientos estandarizados para implementar los Proyectos, mismos que son concentrados en manuales y están actualizados.

Oportunidades

- El Programa tiene un sistema de seguimiento que documenta los indicadores de la MIR Tipo mediante las fichas técnicas (PbRM-08b) y los formatos PbRM-02a con relación a las Actividades relevantes sustantivas. No obstante, no se cuenta con instrumentos que evalúen la dimensión de calidad de prestación de servicios.
- El Programa Trienal de Asistencia Social 2019-2021 enumera una descripción de los programas, pero no ofrece información sobre las causas y consecuencias del problema.

28



Debilidades

- Ni el Programa ni sus proyectos cuentan con un Diagnóstico o documento alterno que defina y enumere las causas y consecuencias del problema o necesidad prioritaria que se busca resolver mediante la intervención pública. Adicionalmente no dispone de información clara, concisa y actualizada del fenómeno.
- No existen diagnósticos particulares por cada proyecto, ni característica y cuantificación de la población objetivo.
- El programa no cuenta con un documento que identifique la teoría de cambio y/o una justificación teórica o empírica que sustente la intervención.
- El diseño de la MIR Tipo del Programa no favorece al desempeño de éste debido a que incluye el otorgamiento del servicio de consultas médicas.
- La inclusión del servicio de consultas médicas para su seguimiento en la MIR Tipo del Programa duplica las acciones contenidas en las actividades 1.1 y 1.2 de la MIR Tipo del Programa presupuestario: Atención Médica, que también es ejecutado por el SMDIF abundando que en el Programa DIF no se establece una programación y, por ende, no se reporta un avance en el cumplimiento de objetivos o resultados.





- No se cuenta con una sistematización correcta del padrón de beneficiarios por parte del Proyecto: Servicios jurídicos asistenciales a la familia, realizándose ésta en papel y sin definir campos esenciales para la construcción de bases de datos.
- El Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, no entregó evidencia sobre la existencia de un padrón de beneficiarios ni de expedientes clínicos integrados conforme a la normatividad, mismos que soporten las actividades de seguimiento a los pacientes y la efectividad del servicio brindado por el organismo descentralizado.

Amenazas

- Dado que no existe un diagnóstico que defina y cuantifique con claridad a la población objetivo no es posible establecer la relación entre la teoría de cambio del programa y los niveles de la MIR Tipo.
- Al no contar con una cuantificación de la población objetivo adecuada, cambios socioeconómicos importantes pueden modificar las condiciones y el número de posibles beneficiarios, quedando la institución limitada, operativa y financieramente, para ubicar ya atender la posible demanda de servicios.
- El Programa no cuenta con resultados que provengan de evaluaciones de impacto rigurosas.
- Los Proyectos que conforman el Programa presupuestario no cuentan con instrumentos o medios para verificar el impacto de estos en la población objetivo.
- La MIR no es consistente con el diagnóstico y no se puede determinar la consistencia con los objetivos y su eventual impacto.

29



Recomendaciones

- Se sugiere que las unidades administrativas responsables de la ejecución de los Proyectos presupuestarios elaboren un diagnóstico particular para cada uno y un diagnóstico general del Programa, donde se especifique de manera explícita la problemática a atender, sus antecedentes, evolución, causas, consecuencias y cuantifique la población potencial y objetivo en el municipio. Coneval cuenta con una Guía de construcción de Diagnósticos que puede ser de utilidad, complementándose con la Metodología de Marco Lógico para un rediseño de la MIR Tipo.
- Vinculado con integración de un Diagnóstico general y particular para cada Proyecto, es necesario explicitar la justificación teórica o empírica de la intervención o razón de ser del Programa y formular también en este documento la vinculación con la planeación municipal, estatal o nacional; y a las metas del ODS que contribuyen.





- Relacionado con el sistema seguimiento de los indicadores, se debe contemplar el ajuste y determinación de metas para no incluir metas laxas o en su caso muy retadoras e incumplibles, como se verifica en las metas asociadas a los servicios jurídicos y asistencia psicológica, respectivamente.
- Si bien las unidades ejecutoras del Programa cuentan con padrones de beneficiarios de los servicios de dos de los cuatro Proyectos, es indispensable que se contemplen criterios homologados así como una correcta sistematización de la información mediante un sistema informático; ello para identificar períodos de actualización, posibles apoyos duplicados y llevar un correcto registro de las personas beneficiadas; de igual forma se requiere designar personas servidoras públicas responsable de ellos, para cumplir con las disposiciones normativas.
- En el caso del Proyecto: Servicios jurídico asistenciales a la familia, se debe sistematizar los datos de los beneficiarios a través de un documento Excel, u otro software de manejo de bases de datos, que permita identificar con un folio único cada caso, y no como actualmente se registra a mano y en papel. En el caso del Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, se debe considerar la formulación del padrón de beneficiarios para el correcto seguimiento tanto en citas subsecuentes como en la integración de los expedientes, debido a la inexistente información al respecto conforme la evidencia proporcionada.
- Definir y proponer cambios en la MIR, donde se reflejen las actividades y componentes de los cuatro Proyectos que conforman el Programa, pues en la MIR del Programa para 2019 incluye actividades y en el componente metas de servicios médicos que no tienen actividades programadas en el SMDIF.
- Para la MIR Tipo, se requiere se defina la permanencia en el resumen narrativo de la actividad de servicios médicos, ya que ésta se encuentra contemplada en la MIR y en los objetivos del Programa presupuestario: Atención Médica, contemplado en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019 y cuyos objetivos y metas y resumen narrativo se ajustan de mejor manera. La duplicidad de actividades entre ambos Programas fracciona el presupuesto público y complica el seguimiento y fiscalización de los resultados de las acciones de atención de Primer Nivel que el municipio o sus descentralizados, como el SMDIF, pueden otorgar.





Conclusiones de la Evaluación:

El Programa presupuestario Desarrollo Integral de la Familia, a cargo del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) de Tlalnepantla de Baz es implementado a través de cuatro Proyectos: Atención a víctimas por maltrato y abuso (Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor), Servicios jurídico asistenciales a la familia (Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica), Orientación y atención psicológica y psiquiátrica (Departamento de Psicología) y Fomento a la integración de la familia (Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer).

Dada la naturaleza de los Proyectos y de los servicios que ofrece, solamente el Proyecto de Fomento a la integración de la Familia contempla como guía de sus acciones los Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar. Mientras que los otros tres Proyectos no cuentan con un documento normativo o de planeación identificable mediante el que puedan estructurar con orden sus acciones.

En este sentido, el Programa no cuenta con un Diagnóstico que incluya las causas y consecuencias del problema público o necesidad que motiva su origen, identificado su evolución en el tiempo. Esta falta de información diagnóstica o sistematización sobre el diseño de la intervención pública dificulta obtener una definición clara y cuantificación precisa de la población objetivo de los servicios y su ubicación geográfica en el municipio. Al no existir una línea base definida, no es posible determinar el impacto del Programa y sus Proyectos sobre las variables del problema público que supuestamente da origen al Programa en su diseño.

Por otra parte, si bien se identifica en la MIR Tipo y los formatos del PbRM la vinculación con la planeación municipal y estatal, así como con los ODS, específicamente al Objetivo 10; sin embargo, no se cuenta en algún otro instrumento de planeación su vinculación explícita o la forma en la que las acciones de las instancias ejecutoras del programa contribuyen al cumplimiento de metas específicas de los ODS.

La composición de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) Tipo del Programa incluye implícitamente las acciones de los cuatro Proyectos; sin embargo, la Actividad 1.1 está relacionada con servicios médicos, los cuales no se contemplan dentro de los cuatro Proyectos considerados. Derivado de esto, la entidad fiscalizable no programó acciones y por lo tanto se tiene un nulo avance. Este mismo problema es identificado a nivel componente pues este aglutina o hace la suma de los servicios proporcionados.

En este tenor, se cuenta con instrumentos idóneos de seguimiento de los indicadores mediante las fechas técnicas de la MIR y de las Actividades sustantivas relevantes del PbRM. No obstante, es trascendental revisar la programación de metas pues se tiene un avance menor a lo programado en la Actividad 1.2 y un mayor avance en la Actividad 1.3, lo cual





es evidente a través de la semaforización del indicador, y podría ser consecuencia de la formulación de metas laxas y/o poco retadoras.

Solamente dos de los cuatros Proyectos documentan a partir de un archivo Excel el padrón de beneficiarios de los servicios que se proporcionan. Para el Proyecto: Servicios jurídicos asistenciales para la familia, el sujeto evaluado refirió, presentando evidencia, que hacen el llenado de la información de manera básica en formatos en papel y listas; mientras que para el Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, el sujeto evaluado no proporcionó evidencia de la existencia de un padrón de beneficiarios.

De esta forma, es general la recomendación para los cuatro proyectos el contar o desarrollar bases de datos que permita sistematizar la información de los beneficiarios, contando con criterios mínimos homologados, así como un folio de seguimiento de los pacientes, con el objetivo de tener certeza de la entrega de los servicios y se cuente con criterio de actualización y persona responsable. Además, cada una de las unidades administrativas ejecutoras del Programa cuenta con procedimientos estandarizados para implementar los Proyectos, mismos que son concentrados en manuales y están actualizados

Por otra parte, respecto a los hallazgos de evaluaciones externas en años anteriores, el Programa no cuenta con resultados que provengan de evaluaciones ya sea de desempeño, consistencia y resultados o de impacto rigurosas, que presenten información sobre la comparación de un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares; y que utilice información de al menos dos momentos en el tiempo.

32



El Programa cuenta con informes presupuestarios completos y detallados, en los cuales es posible observar el destino por Capítulo de gasto y Partida específica. La sistematización de la información financiera de los Proyectos permite contrastar que el ejercicio del presupuesto se realizó conforme el calendario establecido, y con ello, el establecimiento de una planeación sobre la utilización de los recursos en los meses del año fiscal analizado. Sin embargo, el uso de presupuesto público es inercial y no es posible identificar que éste contribuya a disminuir las variables del problema público que da origen al Programa.

Por último, la información pública disponible está ordenada conforme a los formatos y disposiciones del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) y el Sistema de Evaluación para la Armonización Contables (SEvAC). Y se cuentan con sitios web donde publican información básica de acuerdo con la Ley de Transparencia; no obstante, no se tiene registro de la publicación de los documentos normativos en la página web





IV. ANEXO A

I. Descripción del programa presupuestario

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM/2020) en su Artículo 1º considera, que las autoridades tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos. A su vez, el Artículo 4º establece que la ley se encargará de proteger la organización y desarrollo de la familia.

La asistencia social está regulada por la Ley General de Desarrollo Social (LGDS/2018), en lo referente a los servicios proporcionados por las instituciones públicas. Según el Artículo 8, de esta Ley, toda persona o grupo social en situación de vulnerabilidad tiene derecho a recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja. Además, el Artículo 9 señala que serán los municipios, los gobiernos de las entidades federativas y el Poder Ejecutivo Federal, en sus respectivos ámbitos, los que formularán y aplicarán políticas compensatorias y asistenciales, así como oportunidades de desarrollo productivo e ingreso en beneficio de las personas, familias y grupos sociales en situación de vulnerabilidad, destinando los recursos presupuestales necesarios y estableciendo metas cuantificables.

La Ley de Asistencia Social (LAS/2018) considera a la asistencia social como el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, indefensión desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva, y comprende acciones de promoción, previsión, prevención, protección y rehabilitación; siendo población con derecho a la asistencia social los individuos y familias que, por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas o sociales, requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar.

De igual manera, según el Artículo 4º de la LAS, tienen derecho a la asistencia social los individuos y familias que, por sus condiciones físicas, mentales, jurídicas, económicas o sociales, requieran de servicios especializados para su protección y su plena integración al bienestar. Dentro de este mismo ordenamiento se consideran como servicios de asistencia social: la atención en establecimientos especializados a menores y adultos mayores en estado de abandono o desamparo y personas con discapacidad sin recursos; el ejercicio de la tutela de los menores; la prestación de servicios de asistencia jurídica y de orientación social, especialmente a menores, adultos mayores y personas con discapacidad sin recursos;





la promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración familiar; y, la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, la representación jurídica y la promoción de su sano desarrollo físico, mental y social, entre otros.

Por su parte, a nivel estatal la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios (LASEMM/2010) establece en su Artículo 8 que la implementación de programas, acciones y prestación de servicios de asistencia social se realizará por las dependencias y organismos auxiliares estatales y municipales, en la esfera de sus respectivas competencias y atribuciones, por el DIFEM y por los SMDIF, a través de mecanismos transversales de concurrencia y coordinación, con instituciones de índole social y privado; además, los programas, acciones y servicios de asistencia social que se diseñen, implementen y ejecuten en los términos de esta Ley, se vincularán en lo conducente, con el Sistema Estatal de Salud, con el Sistema Estatal de Desarrollo Social y con el Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.

En cuanto a las atribuciones de los Sistemas Municipales para el desarrollo Integral de la Familia, se considera según el Artículo 39 que tienen por objeto la promoción de las actividades y acciones relacionadas con la asistencia social, la prestación de servicios asistenciales y la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes; apoyar en auxilio de la autoridad judicial, a los particulares, cuando lo soliciten en los procedimientos judiciales relacionados con los juicios de divorcio, guarda y custodia, alimentos, patria potestad, estado de interdicción, tutela, curatela, realizando los estudios socioeconómicos y psicológicos que sean solicitados por la autoridad judicial y por las partes interesadas; y acciones que protejan el desarrollo de la familia, fomenten la paternidad responsable y la integración familiar que propicien la preservación de los derechos de la niñez a la satisfacción de sus necesidades, a la salud física y mental, así como diseñar platicas previas a la celebración del matrimonio con el fin de erradicar la violencia familiar y conciliar la vida laboral y familiar.

El Reglamento Interno del SMDIF de Tlalnepantla de Baz (2020), considera como beneficiarios de los programas, acciones y servicios de asistencia e inclusión social a los menores, mujeres, hombres y adultos mayores en estado de abandono, desamparo, desnutrición, marginados o sujetos a maltrato, así como personas con algún tipo de discapacidad o individuos que por su extrema carencia requieran servicios asistenciales, preferentemente cuando se trate de gente de escasos recursos. Además, en la prestación de servicios y acciones de carácter de asistencia social el SMDIF actuará en coordinación con las dependencias municipales, estatales y federales según la competencia que a estos otorguen las leyes y conforme a las normas establecidas.





De acuerdo con el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019 del Estado de México, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR/2019) Tipo del Programa presupuestario Desarrollo Integral de la Familia, plantea como objetivo el siguiente: Engloba los proyectos orientados a fomentar la integración familiar el respeto y el impulso de valores que permitan a cada individuo un desarrollo armónico, sano, pleno que asista el mejoramiento en las condiciones de vida y empoderando el respeto a los derechos de la niñez, adolescentes, mujeres discapacitados y adultos mayores.

Este objetivo guarda cierta congruencia con el Resumen narrativo a nivel Fin de la MIR Tipo del Programa, pues busca "Contribuir a incrementar la cobertura de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social municipal a través de programas de integración familiar". Asimismo, la identificación del objetivo a nivel Propósito se identifica como: Las familias vulnerables cuentan con la atención necesaria para aprender a manejar situaciones adversas y de riesgo psicosocial.

La MIR Tipo contempla solamente un componente denominado: "Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada", el cual se asiste de tres actividades para su desarrollo: i) Impartición de consultas médicas, ii) Impartición de consultas de apoyo psicológico, y iii) Impartición de asesorías jurídicas.

Este Programa y sus Proyectos presupuestarios no cuentan con Reglas de Operación (ROP), a excepción del Proyecto: Fomento a la integración familiar, que cuenta con Lineamientos emitidos por el DIFEM, en donde se pueda identificar la población universo, potencial y objetivo, cobertura, tipo de apoyos, mecanismos de enrolamiento, instancias participantes, mecánica operativa, transversalidad, mecanismos de participación social, difusión, transparencia, seguimiento y evaluación. Dada la ausencia de estos elementos no se puede comprender en su totalidad la lógica de su diseño e implementación.

A su vez, este Programa presupuestario tampoco cuenta con un Diagnóstico o documento de planeación que explicita una teoría de cambio que permita establecer una descripción del problema público que se busca atender, sus causas y consecuencias, ni tampoco el diseño de una estrategia de intervención que contemple la necesidad de insumos, acciones, resultados e impactos esperados del Programa.





Descripción y caracterización de los apoyos y/o servicios otorgados mediante el programa presupuestario, en la que se defina las atribuciones que tiene el municipio en el otorgamiento de dichos apoyos con base en la Ley de Asistencia Social, la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios y los lineamientos aplicables establecidos por la instancia normativa estatal.

Si bien los servicios brindados por los Proyectos presupuestarios del Programa Desarrollo Integral de la Familia, no están identificados en Reglas de Operación, Diagnóstico y/o un documento normativo o de planeación, se puede encontrar en la Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios una serie de atribuciones vinculadas con el otorgamiento de dichos apoyos para contribuir a las acciones municipales en materia de asistencia social. Entre las más importantes y ligadas con los Proyectos se encuentran:

- Establecer, promover, ejecutar y difundir los programas, acciones y servicios de asistencia social, que contribuyan al desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes, de la familia y del grupo familiar.
- Implementar acciones y servicios de prevención, atención, protección y, en su caso, la restitución de los derechos de niñas y niños, adolescentes que trabajan, así como para padres y madres adolescentes que trabajan.
- Ejercer la tutela de niñas, niños y adolescentes que corresponda al Estado, en términos de esta Ley y de la legislación civil, coadyuvando con otras autoridades en acciones de protección de la integridad física, jurídica y psicoemocional.
- Establecer, organizar, coordinar y ejecutar programas, acciones y servicios que favorezcan el respeto a los derechos del adulto mayor en estado de vulnerabilidad que fomenten su autoestima, procurando su apoyo, evolución y reinserción al núcleo familiar y social.
- Promover de forma permanente programas y acciones que protejan el desarrollo de la familia, fomenten la paternidad responsable, así como la planificación e integración familiar que propicien la preservación de los derechos de la niñez a la satisfacción de sus necesidades, a la salud física y mental, así como diseñar pláticas previas a la celebración del matrimonio, con el fin de erradicar la violencia familiar y conciliar de vida laboral y familiar.



Ahora bien, dadas las atribuciones y facultades en los documentos normativos referidos más arriba sobre la labor del SMDIF en el contexto de la asistencia social y la ejecución de acciones para solventar problemáticas identificados en el entorno municipal, el Programa presupuestario Desarrollo Integral de la Familia, busca fomentar la integración familiar, el impulso de valores y el mejoramiento de vida de la población vulnerable. En el cuadro 12 se especifica el tipo de servicio prestado y su objetivo por cada uno de los Proyectos que comprenden este Programa.





Cuadro 12 Objetivos y servicios de los Proyectos presupuestarios que forman parte del Programa Desarrollo integral de la familia

Proyecto presupuestario del Programa	Objetivo/servicio prestado
Fomento a la integración de la familia	Atiende mediante actividades y acciones específicas, el desarrollo emocional y psicológico del individuo desde una dimensión personal, de pareja y familiar; con ello, se busca establecer estrategias que favorezcan la integración familiar, la importancia de la aplicación de valores sociales, la convivencia sana y respetuosa, así como el pleno desarrollo de las y los integrantes de las familias del municipio, principalmente de aquellos individuos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.
Atención a víctimas por maltrato y abuso	Atención jurídica, psicológica y médica de adultos mayores en situación de vulnerabilidad, abandono y violencia familiar.
Servicios jurídico asistenciales a la familia	Servicio de orientación y asistencia jurídica a bajo costo a personas en situación de vulnerabilidad, realizando intervenciones y representaciones ante autoridades administrativas y judiciales en materia familiar o civil.
Orientación y atención psicológica y psiquiátrica	Acompañamiento psicológico a bajo costo, a través de los consultorios externos, el Centro Psicoeducativo Zona Oriente y el Centro Psicopedagógico San Javier del SMDIF a la población en situación de vulnerabilidad

Fuente: Elaboración propia con base en SMDIF Tlalnepantla de Baz, 2020



Análisis y descripción de la distribución del presupuesto asignado al programa presupuestario y a sus proyectos en el ejercicio fiscal evaluado, así como el porcentaje que éste representa respecto al presupuesto global del SMDIF.

El comportamiento presupuestal en los años 2017, 2018 y 2019, muestra que el presupuesto asignado mediante el Programa Desarrollo integral de la familia del SMDIF de Tlalnepantla de Baz presentó la siguiente dinámica: para el año 2017 el presupuesto destinado a dicho Programa fue de \$13,120,252.93 pesos, representando un 7.8% del presupuesto total; para 2018, el Programa presupuestario tuvo un presupuesto de \$14,684,259.79 pesos, lo que representó un 8.1% del presupuesto total de ese año; para el año fiscal 2019, se destinaron \$17,804,256.50 pesos al Programa, lo cual representó 9.8% del presupuesto total del organismo. Dicha información puede encontrarse de manera desglosada en el cuadro 13 y 14.





Cuadro 13 Descripción de la evolución del presupuesto del Programa presupuestario 2017-2019

Presupuesto	Administración 2016-2018		Administración 2019-2021
	2017	2018	2019
Presupuesto total del SMDIF Tlalnepantla de Baz	168,116,705.25	180,393,746.54	180,490,644.53
Presupuesto total del Programa presupuestario Desarrollo integral de la familia	13,120,252.93	14,684,259.79	17,802,237.50
Porcentaje del Programa presupuestario respecto al Presupuesto total del SMDIF	7.8%	8.1%	9.8%

Fuente: Elaboración propia con base en SMDIF Tlalnepantla de Baz, Análítico de presupuesto de egresos 2019.

En cuanto a la evolución presupuestal que han tenido los Proyectos que forman parte del Programa presupuestario se tiene que en todos los casos y los años en referencia han tenido un incremento constante, siendo el Proyecto de Fomento a la integración de la familia, el más destacado con un incremento del 400% para 2019 respecto del año 2017.

Cuadro 14 Descripción de la evolución del presupuesto de los Proyectos 2017-2019

Presupuesto	Administración 2016-2018		Administración 2019-2021
	2017	2018	2019
Orientación y atención psicológica y psiquiátrica	3,481,203.28	3,758,544.97	4,810,136.22
Atención a víctimas por maltrato y abuso	2,235,327.89	2,344,503.26	2,624,918.74
Fomento a la integración de la familia	419,005.59	1,455,467.21	1,769,560.64
Servicios jurídico asistenciales a la familia	6,984,716.17	7,125,744.35	8,597,621.90
Total	13,120,252.93	14,684,259.79	17,804,256.50

Fuente: Elaboración propia con base en SMDIF Tlalnepantla de Baz, Análítico de presupuesto de egresos 2019.





II.- Características del Programa presupuestario.

1.- El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el Programa presupuestario está identificado en un documento diagnóstico que cuenta con la siguiente información:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	El diagnóstico identifica de manera adecuada la problemática o necesidad que atiende el Programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste.		X
2	El diagnóstico cuenta con datos claros, concisos y actualizados sobre la problemática, necesidades o situación que atiende el programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste.		X
3	El diagnóstico define la población objetivo y potencial del programa presupuestario identificando, según sea el caso, la población específica que atiende cada uno de los proyectos que derivan de éste.		X
4	Se integra la información en un solo documento.		X
5	Se definen criterios para su revisión y su actualización.		X

Respuesta: No Nivel: -

Los sujetos evaluados ejecutores del Programa presupuestario: Desarrollo Integral de la Familia, no presentaron evidencia de la existencia de un Diagnóstico o documento alterno que defina y enumere las causas y consecuencias del problema o necesidad prioritaria que se busca resolver mediante la intervención del Programa y sus Proyectos; por lo tanto, no se dispone de información clara, concisa y actualizada de dicho fenómeno o situación. En este sentido, no es posible definir, caracterizar y cuantificar la población potencia y objetivo, ni establecer criterios de revisión y actualización.

Aunado a ello, no se cuenta con un documento normativo o Reglas de Operación (ROP) que permitan determinar a precisión la forma de operar tanto del Programa como de los Proyectos que de él derivan. Si bien se proporcionó como evidencia el *Programa Trianual de Asistencia Social 2019-2021 (2020)* donde se hace referencia y presentan los Diagnósticos por Programas presupuestarios del SMDIF de Tlalnepantla de Baz, éste no contiene un apartado donde se exponga de manera explícita y precisa información sobre las causas, consecuencias y evolución del problema que se pretende atender mediante este Programa de conformidad con los criterios señalados.





En consecuencia, no se cuenta o hay ausencia de instrumentos para realizar un correcto diseño de las acciones y conformen una secuencia lógica y coherente que permita generar resultados en el contexto de la asistencia social y de la población vulnerable.

2.- El diagnóstico del problema que atiende el programa presupuestario establece diagnósticos particulares por cada uno de los proyectos que derivan de éste, mismos que describen de manera específica:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Causas, efectos y características de la población objetivo.		X
2	Cuantifica e identifica las características de la población objetivo señalando la ubicación territorial de la misma en el municipio.		X
3	Metodología para su cuantificación y fuentes de información.		X
4	Es utilizado por las unidades administrativas para su planeación y programación.		X
5	Se definen criterios para su revisión y su actualización.		X

Respuesta: No Nivel: -

Los sujetos evaluados encargados de la ejecución del Programa presupuestario en cuestión no presentaron evidencia sobre la existencia de documentos Diagnósticos por cada uno de los Proyectos que forman parte de éste. Asimismo, no se presentó evidencia de la construcción de un árbol de problema o referencia de algún documento alterno que permita identificar las causas, consecuencias y propuestas para atender el problema público.

En este sentido, no se presentó evidencia de la existencia de un análisis que permita la cuantificación y características de la población objetivo del Programa y sus Proyectos; así como de su ubicación territorial dentro de las localidades del municipio, en específico en las AGEB. En este contexto, los sujetos evaluados no presentaron evidencias empíricas sobre los resultados de la estrategia de atención implementada.

En este sentido, al carecer de un diagnóstico general del Programa y particulares de cada Proyecto para entender la situación no deseada e identificando y cuantificando a la población objetivo impide que los bienes y servicios asociados a los Proyectos estén ayudando a resolver esta situación no deseada identificada en el diseño del Programa presupuestario. Este es un problema grave de diseño programático que puede indicar que el programa fue diseñado como solo como un instrumento de ejercicio de presupuesto, sin un problema público identificado que deba atenderse.





3.- ¿El programa presupuestario cuenta con una Teoría de Cambio adecuada que sustente el tipo de intervención que éste y sus proyectos llevan a cabo?

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Establece una relación causal adecuada, sustentada en una justificación teórica y empírica que sustente el tipo de intervención que el programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste llevan a cabo.		X
2	La Teoría de Cambio propuesta para el programa presupuestario es consistente con los diagnósticos generales y particulares del problema que se busca atender.		X
3	Articula de manera adecuada objetivos, insumos, productos y resultados definiendo el impacto esperado de la intervención.		X
4	Facilita la construcción de indicadores para las distintas metas del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste.		X

Respuesta: No Nivel: -

Los sujetos evaluados encargados de la ejecución de los Proyectos no presentaron evidencia de la utilización de una metodología o la existencia de algún documento que exponga y sustente la teoría de cambio de éstos y del Programa en su conjunto en donde se desarrolle e identifique una relación causal adecuada y explícita, basada en evidencia teórica o empírica de la intervención que pretenda solucionar el problema o situación no deseada. En relación a esto, no se tiene un mapa de ruta sobre cadenas de impacto u otras formas menos lineales de anticipar el futuro de la problemática y generar aprendizajes sobre lo que funciona o no.

La ausencia de una teoría de cambio, y de diagnósticos particulares para los Proyectos y del Programa presupuestario, dificulta establecer de manera coherente las acciones de estos y obstaculizan una adecuada planeación de las actividades del Programa. Por lo tanto, la articulación de objetivos, insumos, productos y resultados es ineficaz para la consecución del objetivo general.

De manera aislada, el SMDIF utiliza la MIR Tipo determinada en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2018, donde se ofrece un resumen narrativo de la intervención, definiendo el Fin, Propósito, componentes y actividades del Programa presupuestario. La MIR, de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico (MML), es una herramienta para la medición de resultados que permite mejorar el diseño y la lógica interna de los Programas, así como identificar de manera oportuna retos y necesidades de los Programas. Este instrumento, por su parte, sí facilita la construcción de indicadores para las metas programadas de los Proyectos.





4.- Dentro del Sistema Nacional de Planeación Democrática (SNPD) ¿con cuáles objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2023 y el Plan Municipal de Desarrollo 2019-2021 se alinea el programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste?

No procede valoración cuantitativa.

El Programa presupuestario Desarrollo Integral de la Familia, tiene una alineación con el Pilar Social del Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 (2018), mediante el Objetivo 1.2: Reducir las desigualdades a través de la atención a grupos vulnerables, y su Estrategia: Fortalecer las acciones de combate a la discriminación, maltrato o abuso. De manera adicional, guarda vinculación con el Objetivo 1.3: Garantizar una educación incluyente, equitativa y de calidad que promueva las oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida; y sus Estrategias: 1.3.1 Lograr que la población menor de tres años tenga acceso a educación inicial y/o programas de crianza de calidad para sus padres/cuidadores; 1.3.10 Disminuir las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas en situación de vulnerabilidad; y, 1.3.11 Impulsar que los estudiantes adquieran aprendizajes para promover el desarrollo sostenible, derechos humanos, cultura de paz, formación de ciudadanos, diversidad cultural y gestión de riesgos.

42



En el plano municipal, el Programa Desarrollo Integral de la Familia, tiene una vinculación directa con el Pilar 1 Social: Municipio socialmente responsable, solidario e incluyente del Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021 de Tlalnepantla de Baz, mediante el Tema Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia; debido a que el objetivo del Programa es: Disminuir la brecha de desigualdad que impera entre las familias en situación de alta y muy alta marginación a través de acciones coordinadas entre instancias públicas estatales y municipales, así como empresas socialmente responsables y asociaciones civiles”.

De igual manera el documento rector de la planeación para el desarrollo municipal establece relación del Programa con la Estrategia 1 “Promover la inclusión social de la población en estado vulnerable para garantizar su sano desarrollo y bienestar, mejorar sus condiciones de vida y lograr su plena integración familiar y social”, de dicho ordenamiento municipal.





5.- El programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste, ¿se encuentra alineados a las necesidades y retos que suponen el seguimiento de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) contando las evidencias con los siguientes criterios?:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Los documentos que sirven a la planeación, programación y presupuestación de las actividades municipales del programa presupuestario y los proyectos que dependen de éste establecen una alineación con los Objetivos para el Desarrollo Sostenible.	X	
2	El diagnóstico del programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste identifican y distribuyen contenidos temáticos alineados a los Objetivos para el Desarrollo Sostenible.		X
3	La distribución de las actividades del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste identifica y alinea las mismas con los Objetivos para el Desarrollo Sostenible y con las metas específicas de cada uno.		X
4	El alineamiento del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste identifica de manera clara los Objetivos para el Desarrollo Sostenible y las metas específicas dentro de éstos a las que se contribuye de manera directa y de manera complementaria.		X



Respuesta: Sí Nivel: 1

La Estrategia: Promover la inclusión social de la población en estado vulnerable para garantizar su sano desarrollo y bienestar, mejorar sus condiciones de vida y lograr su plena integración familiar y social, del PDM 2019-2021 y relacionada con el Programa presupuestario Desarrollo Integral de la Familia, presenta una alineación con el Objetivo 10 Reducir la desigualdad en los países y entre ellos, de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Esta Estrategia, según el PDM 2019-2021 de Tlalnepantla de Baz, contribuye a la Meta 10.2: De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. Sin embargo, no existe documento normativo o de planeación producto del Programa presupuestario donde se indique de manera explícita su alineación con un OSD y su respectiva meta.

Debido a este inconveniente se sugiere elaborar un Diagnóstico donde se incluye de manera ordenada y coherente la vinculación con los ODS, y los indicadores mediante los que contribuirá al avance de sus metas de manera directa o indirecta.





6.- El programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste ¿responden a una necesidad pública actualizada conforme los cambios que a nivel nacional mueven la política pública de asistencia social a una más garantista de los derechos de los individuos y grupos en condiciones de vulnerabilidad?

No procede valoración cuantitativa.

Los cambios en la política de desarrollo social hacia una de bienestar, mediante la implementación de programas sociales para abatir el fenómeno de la pobreza, y que contempla una visión garante de derechos irrenunciables, universales y de cumplimiento obligatorio derivada del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (DOF, 2020b), corresponde con la perspectiva de los Programas y proyectos presupuestarios del SMDIF de Tlalnepantla de Baz.

En materia de asistencia social, la Reforma Constitucional en materia de derechos humanos publicada el 10 de junio de 2011 ha transformado sustancialmente la forma en la que ciertos servicios, acciones y programas públicos deben enfocarse. Para el caso del SMDIF, el Programa Trienal de Asistencia Social 2019-2021 del SMDIF, considera que la transición de las acciones asistencialistas a unas restitutivas de derechos depende del "acceso a los derechos básicos de los individuos en situación de vulnerabilidad, ello mediante la construcción de condiciones que favorezcan su autonomía y libertad favoreciendo la plena inclusión en sus comunidades como individuos activos y significativos en la sociedad del municipio".

El Programa Desarrollo Integral de la Familia, contempla la entrega de servicios y apoyos relacionados con aspectos de salud mental y psicológicos, fomento a la integración familiar y jurídicos en materia de derecho familiar; estos, son servicios que buscan beneficiar a población vulnerable desde un enfoque garantista, ya que los servicios multidisciplinarios de carácter asistencial que se brindan, algunos en modalidad gratuita y otros sujetos al cobro de una cuota de recuperación a bajo costo, están orientados a procurar las condiciones para que la población en situación de vulnerabilidad supere su situación de desventaja o desigualdad a través de mecanismos que protejan y restituyan sus derechos fundamentales emanados de la acción gubernamental.

En consecuencia, se puede afirmar que los proyectos presupuestarios del Programa, responden a una necesidad pública desde una perspectiva garantista, ya que resulta una facultad del Estado, establecer acciones integrales que garanticen el reconocimiento, respeto y ejercicio de los derechos y las oportunidades de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad, ya sea física, mental o social, mejorando con ello, su calidad de vida, desarrollo y bienestar.





III.- Gestión y operación.

7.- El programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste, ¿cuentan con Reglas de Operación (ROP) o lineamientos en los que se identifiquen los siguientes criterios?

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Están apegadas a un documento normativo.		X
2	Son conocidas por las unidades administrativas.	X	
3	Están estandarizadas, es decir, son utilizadas por las unidades administrativas.	X	
4	Son del conocimiento de la población objetivo del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste.	X	

Respuesta: Sí Nivel: 3

De conformidad con la clasificación programática señalada en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2019, los Proyectos presupuestarios Atención a víctimas por maltrato y abuso, Servicios jurídico asistenciales a la familia, y Orientación y atención psicológica y psiquiátrica tienen una clasificación programática E "Desempeño de funciones: prestación de servicios públicos", por lo que éstos no cuentan con Reglas de Operación (ROP). Por lo tanto, no están apegadas a un documento normativo o Diagnóstico, ni se encuentran estandarizadas para estos Proyectos; no son utilizadas por las unidades administrativas, ni son publicadas para el conocimiento de la población objetivo.

Por su parte el Proyecto: Fomento a la integración de la familia, de acuerdo con el Manual en referencia, tiene una clasificación programática S, es decir, "Sujetos a Reglas de Operación". En este sentido, la unidad administrativa encargada de su ejecución proporcionó como evidencia los Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar, publicados en Gaceta del Gobierno del Estado de México, 202/3/001/02, del 15 de septiembre del 2017; lo cual facilita su consulta por parte de la población objetivo.

Estos Lineamientos, si bien no están referidos en algún documento normativo, sí son conocidos por la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer, y son utilizadas y tomadas en cuenta para la provisión del servicio.





8.- Describa el o los procedimientos claves en la ejecución de los Proyectos contenidos en el Programa presupuestario, así como las unidades administrativas responsables involucradas en cada etapa del proceso.

No procede valoración cuantitativa.

La Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer cuenta con un procedimiento clave para la ejecución del Proyecto: Fomento a la integración de la familia. Este procedimiento se encuentra descrito en el Manual de procedimientos (2019b) de la Subdirección de Prevención y Asistencia Social y considera como responsables de su realización al Subdirector (a), a quién le corresponde supervisar la correcta ejecución del programa y acciones orientadas a fortalecer la prevención para la familias; Jefe (a) que se encarga de gestionar la vinculación con instituciones pública, privadas y sociales, así como diseñar, planear, evaluar y ejecutar cursos, talleres y pláticas; y el Psicólogo (a) que elabora los materiales, realiza los curso, pláticas y/o talleres, realiza el control de los registros y reporta las acciones y resultados.

En cuanto al Departamento de Psicología, se identifican dos procedimientos fundamentales para la implementación del Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica. El primero, denominado "Otorgamiento de terapia psicológica en casos jurídicos y reinserción social", intervienen el/la Jefe (a) de departamento que planea, organiza y ejecuta las acciones de salud mental, informa al área jurídica sobre casos de riesgo en pacientes que requieran su atención; el auxiliar administrativo/psicólogo (a) realiza la difusión de las actividades, apoya la supervisión de los centros, agenda citas y realiza las orientaciones; la/el trabajador (a) social se encarga de realizar los estudios socioeconómicos; el encargado (a) de los centros coordina, realiza, y supervisa las actividades, elabora informes, informa sobre la identificación de riesgos y problemas de pacientes, custodia y da seguimiento a los expedientes y el ingreso relacionado con las cuotas de recuperación; los/las psicólogos (a) brindan la atención psicológica de primera vez y subsecuentes, y dan seguimiento a los expedientes; la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes canaliza a los usuarios que requieren atención psicológica; y, por último el Jefe de departamento realiza la conciliación de los recursos recaudados.

El segundo procedimiento clave denominado: "Otorgamiento de terapia psicológica" consiste en las mismas actividades relacionadas con el anterior procedimiento, pero en este no interviene la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, que es el área encargada de canalizar a los usuarios, específicamente niñas, niños o adolescentes que requieran la atención derivado de su situación de vulnerabilidad.

En referencia al Proyecto: Atención a víctimas por maltrato y abuso, se cuenta con un procedimiento donde intervienen el trabajador (a) social que principalmente recibe el reporte de probable maltrato y elabora el expediente, realiza la visita domiciliaria y entrega





de citatorios a los probables generadores de maltrato y/o violencia familiar; por su parte el abogado (a) informa a los relacionados sobre el procedimiento y realiza carta compromiso; el médico (a) Valora al receptor de maltrato y/o violencia familiar, a fin de determinar la existencia o descartar el maltrato, mediante la exploración física y descripción de lesiones; y por último, el psicólogo (a), realiza entrevista y aplicación de pruebas proyectivas, a fin de determinar la existencia o descartar el maltrato y realiza trabajo terapéutico hasta mejorar la dinámica familiar.

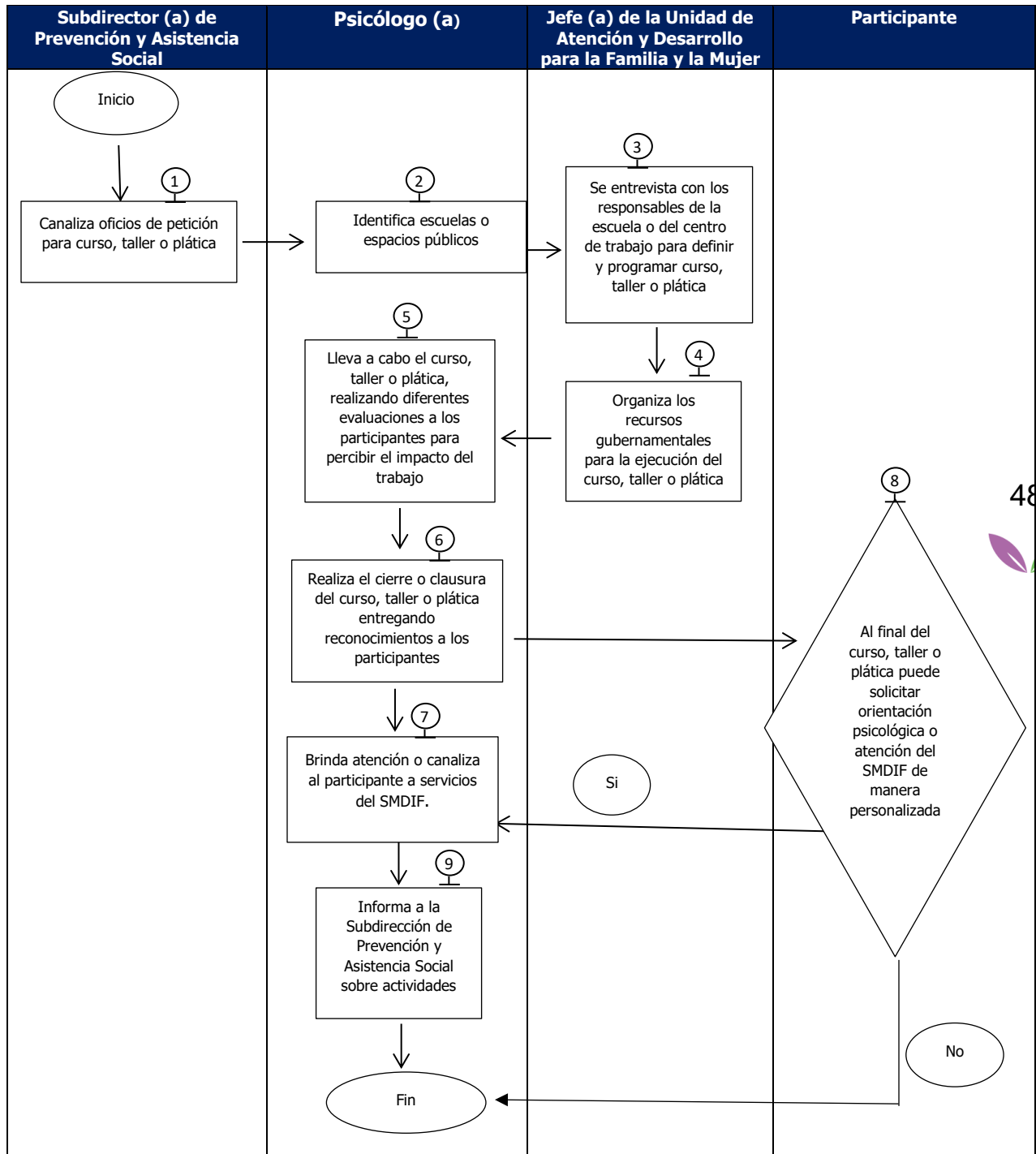
Cabe destacar que la población objetivo del Proyecto: Atención a víctimas por maltrato y abuso, en el caso del SMDIF de Tlalnepantla de Baz, se centra única y exclusivamente en las personas adultas mayores ya que con la creación de la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y con el Centro de Desarrollo Integral para la Mujer (CEDEIM) se atienden a niñas, niños, adolescentes y mujeres de cualquier edad, respectivamente, que se encuentren en situación de vulnerabilidad, violencia y restricción de derechos, ello de conformidad con lo señalado por el sujeto evaluado.

Finalmente, el procedimiento realizado por el Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica, relacionado con el Proyecto: Asesoría y representación jurídica. En el desarrollo de este, intervienen el Jefe (a) de departamento que realiza el registro de los usuarios y canaliza el caso al abogado (a), quién en un segundo plano proporciona la asesoría jurídica, por su parte el responsable de caja, una vez determinada la asistencia, realiza el cobro de la cuota de recuperación, para que después el abogado (a) realice el seguimiento del caso, realice el proceso jurídico y dé por concluido este mismo, después se registra y archivo el expediente, según el procedimiento.





Proyecto: Fomento a la integración de la familia

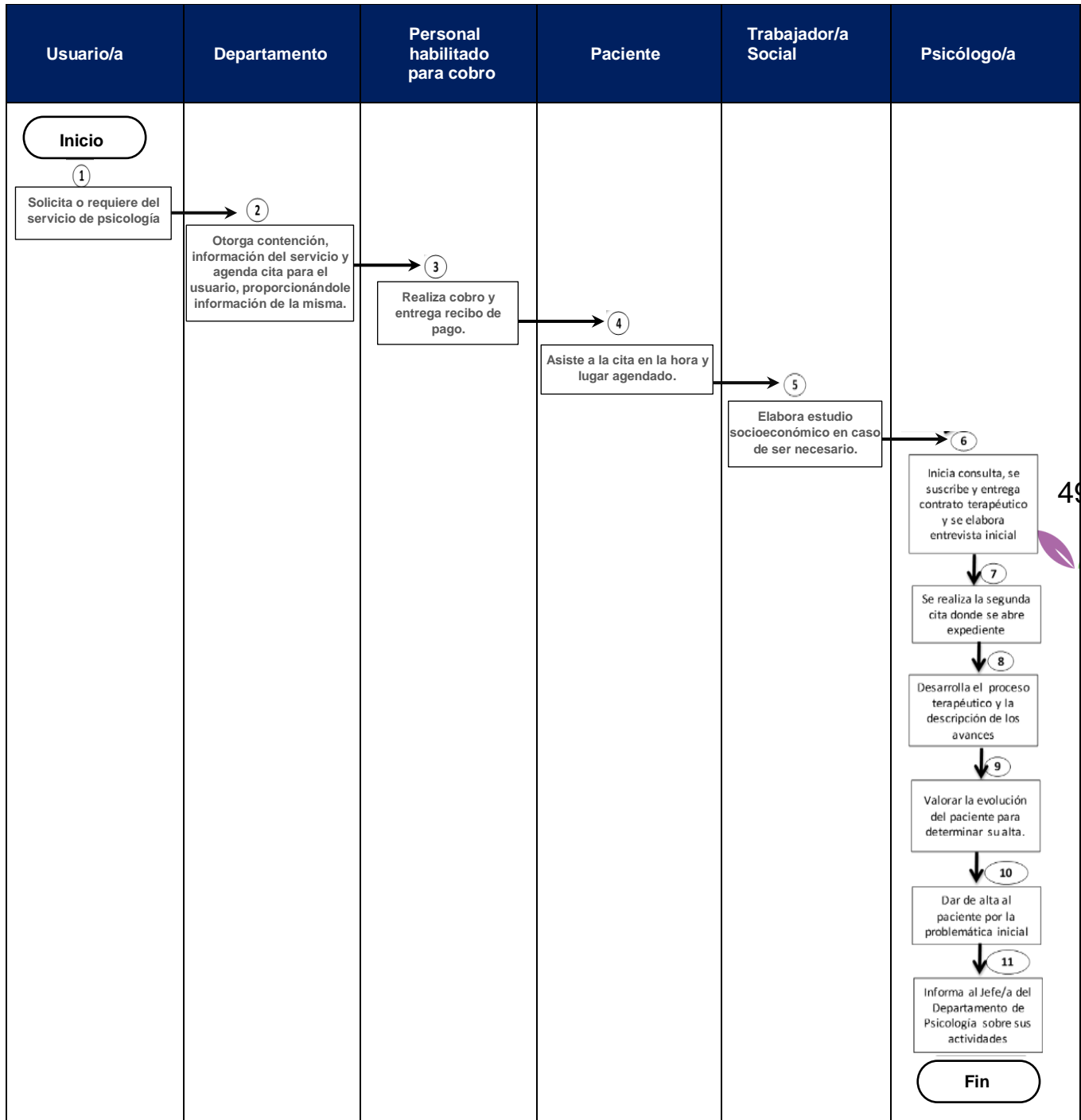


Fuente:(SMDIF Tlalnepantla de Baz, Manual de procedimientos, 2019b)





Procedimiento Otorgamiento de terapia psicológica



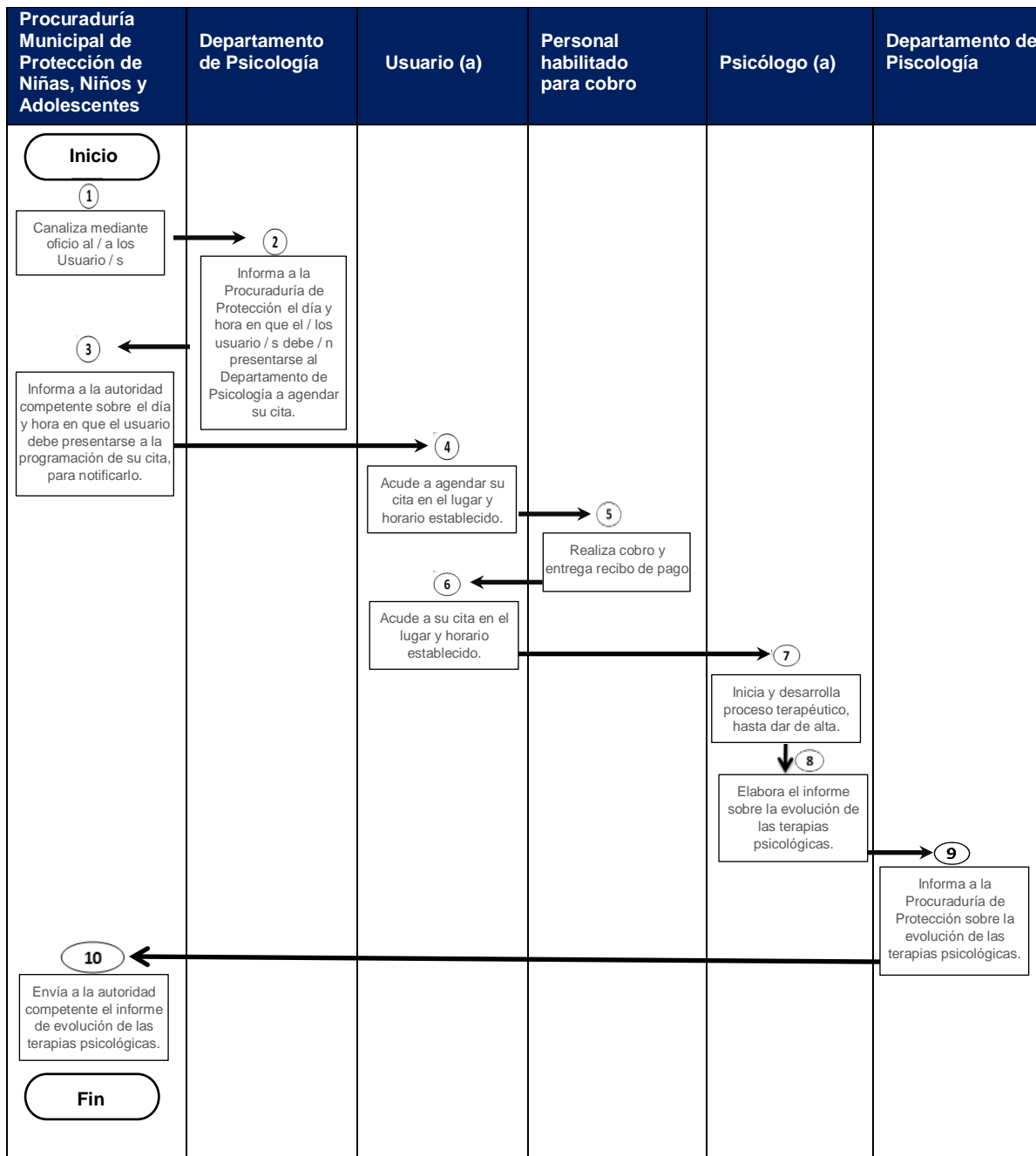
49

Fuente:(SMDIF Tlalnepantla de Baz, Manual de procedimientos, 2019b)





Procedimiento Otorgamiento de terapia psicológica en casos jurídicos y reinserción social

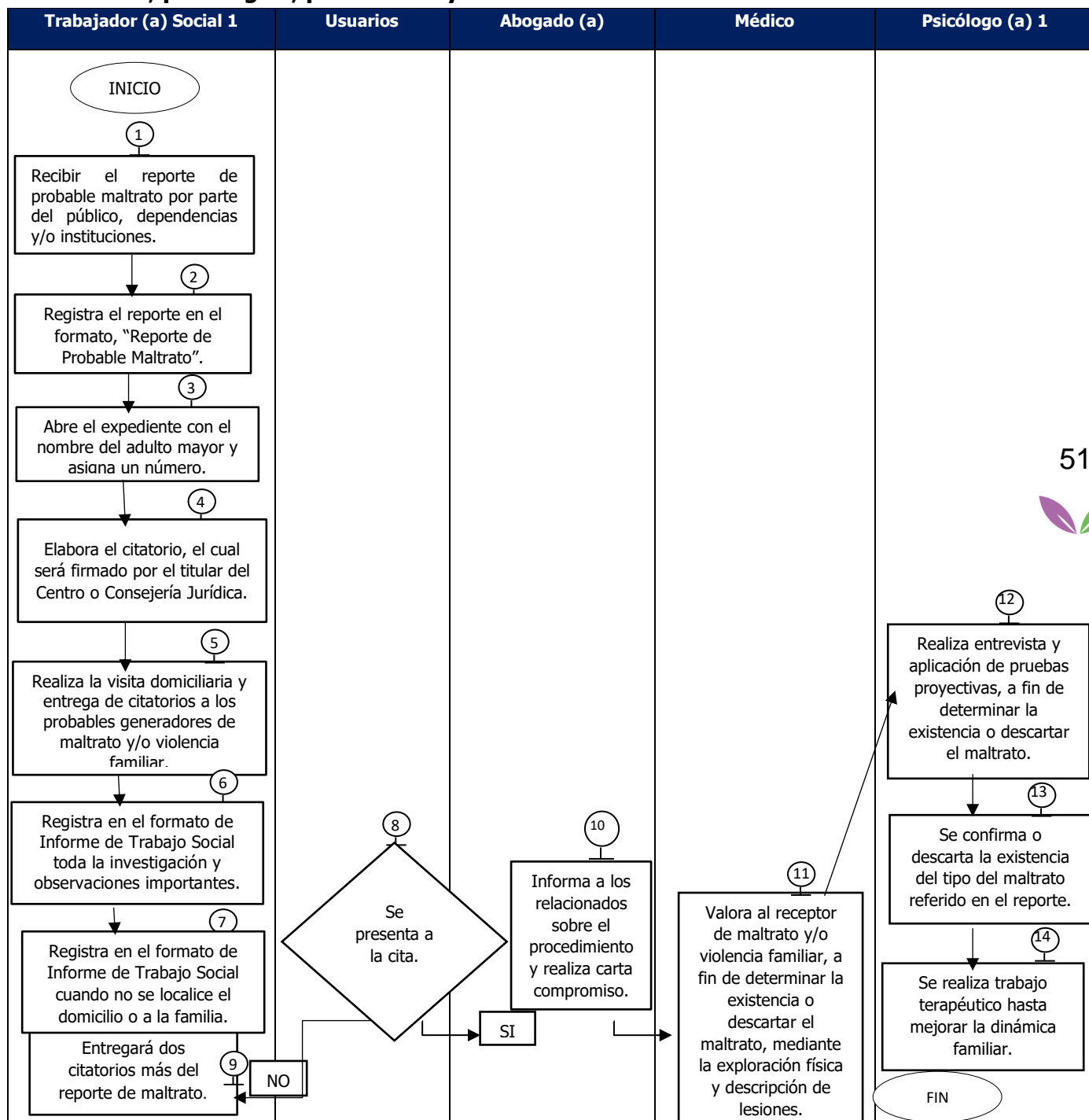


Fuente:(SMDIF Tlalnepantla de Baz, Manual de procedimientos, 2019b)





Procedimiento Atención a adultos mayores víctimas y generadores de maltrato físico, psicológico, patrimonial y económico



51

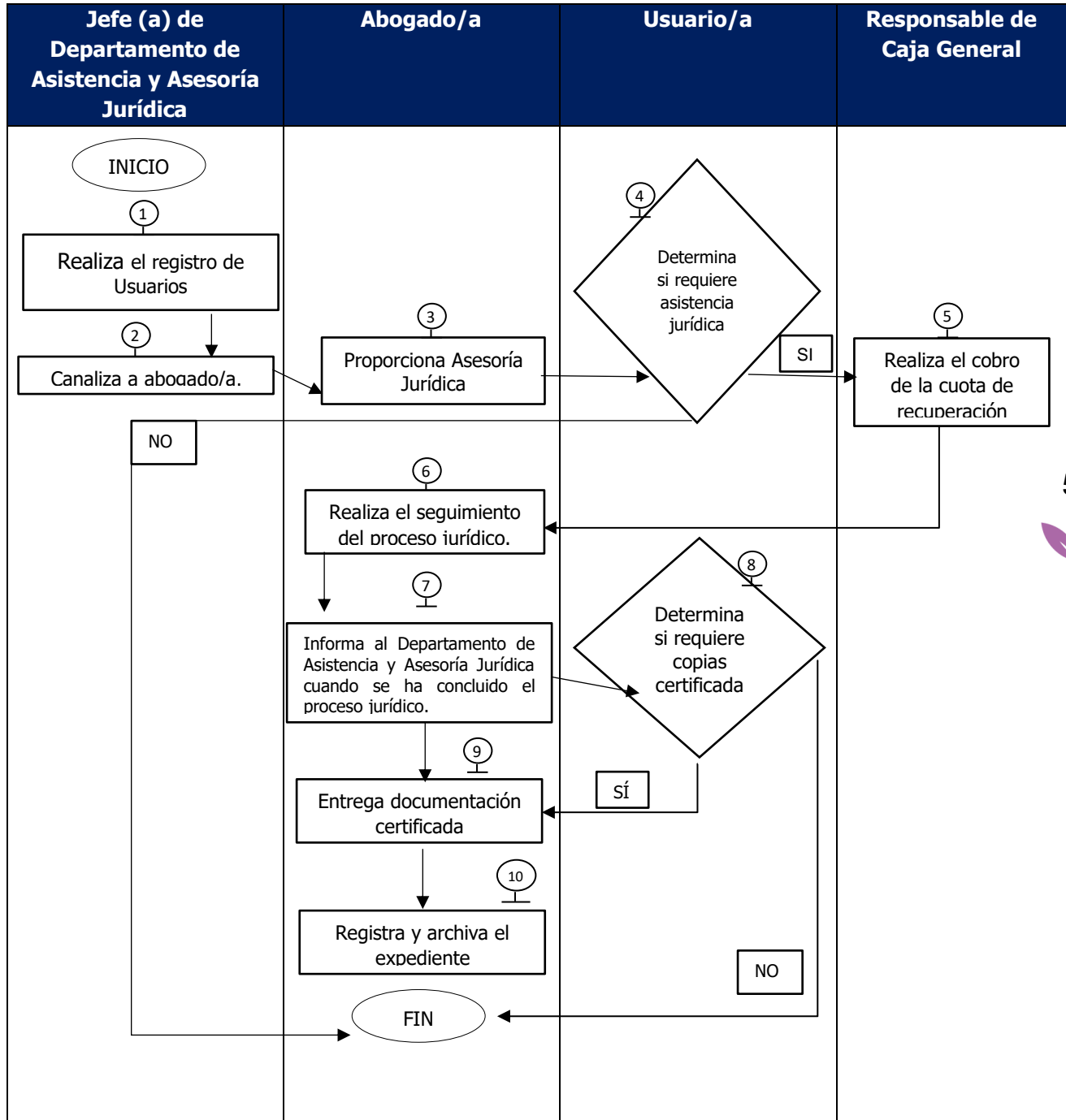


Fuente:(SMDIF Tlalnepantla de Baz, Manual de procedimientos, 2019b)





Procedimiento Asesoría y representación jurídica





9.- El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) documenta el destino y ejercicio de los recursos asignados al programa presupuestario y a los proyectos que dependen de éste, desagregando por las siguientes categorías:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Capítulo de gasto.	X	
2	Partida específica.	X	
3	Unidades administrativas que ejercen el presupuesto.	X	

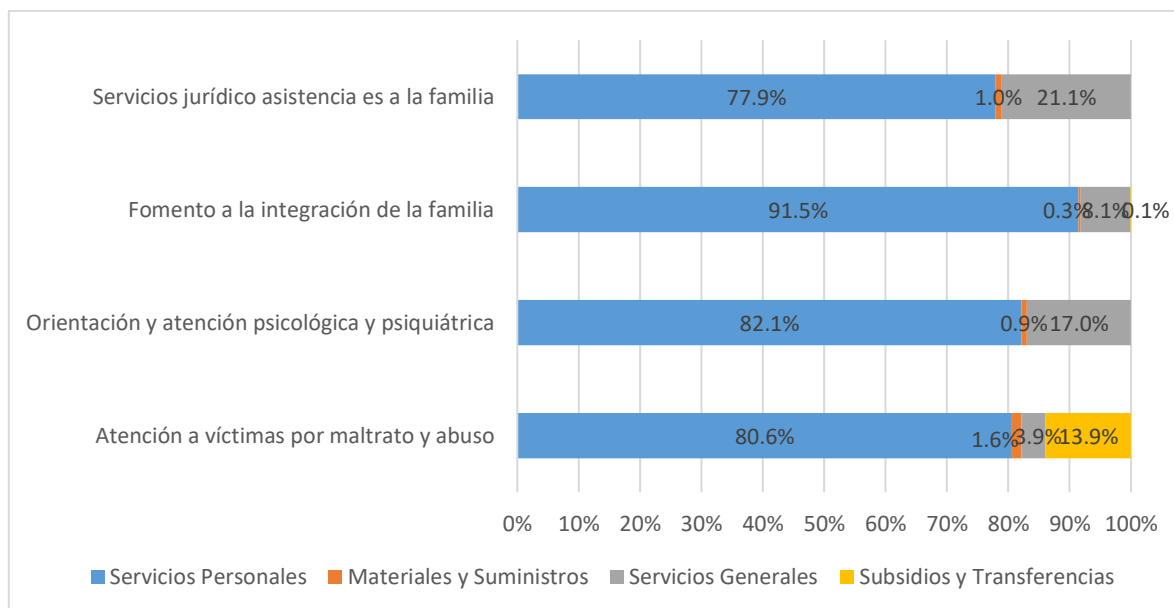
Respuesta: Sí Nivel: 3

EL SMDIF de Tlalnepantla de Baz mediante el Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario, identifica y documenta el destino y ejercicio de los recursos asignados al Programa presupuestario y de manera particular por cada uno de los Proyectos que lo conforman. La desagregación de la información presupuestal considera los rubros de presupuesto autorizado, modificado, ejercido, pagado y por ejercer.

El documento Excel entregado como evidencia se denomina: "Avance presupuestario del ejercicio 2019", en el cual es posible identificar de manera precisa el Capítulo de gasto, Partida específica y la unidad administrativa que ejerce el presupuesto. En la siguiente gráfica se identifica la distribución porcentual por Capítulo de gasto de cada Proyecto.



Gráfica 7 Distribución porcentual por Capítulo de gasto de los Proyectos presupuestarios



Fuente: Elaboración propia con base en SMDIF Tlalnepantla de Baz, Analítico de presupuesto de egresos 2019.





En cuanto a la eficiencia presupuestal (presupuesto ejercido sobre el presupuesto modificado) se tiene un rango aceptable en los cuatros Proyectos que comprende el Programa.

El Proyecto: Atención a víctimas por maltrato y abuso, tuvo una eficiencia del 96.9% a pesar de la disminución reportada en el presupuesto modificado; el Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, tuvo una baja en el presupuesto modificado pero obtuvo un 94% de eficiencia presupuestal al término del año; el Proyecto: Fomento a la integración de la familia, no tuvo modificaciones presupuestales y finalizó el año con una eficiencia del 100%; y, por último, el Proyecto: Servicios jurídico asistenciales a la familia, tuvo un avance de 99% en el ejercicio de su presupuesto con respecto al modificado.





10.- El SMDIF cuenta con mecanismos documentados para verificar que las asignaciones de recursos vinculadas al programa presupuestario y a los proyectos que derivan de éste, se hacen de acuerdo con lo programado y tienen las siguientes características:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Permiten verificar que el ejercicio del presupuesto se realiza de acuerdo con el calendario.	X	
2	Permiten verificar que el ejercicio del presupuesto se realiza conforme la programación establecida en los instrumentos de planeación.	X	
3	Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las áreas responsables.	X	
4	Están sistematizados, es decir, la información se encuentra en bases de datos y disponible en un sistema informático.	X	

Respuesta: Sí Nivel: 4

La Oficialía Mayor del SMDIF de Tlalnepantla de Baz mediante el Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario proporcionó como evidencia un archivo Excel que permite verificar la asignación y programación mensual del Presupuesto asignada a cada uno de los Proyectos que contempla del Programa Desarrollo Integral de la Familia. En este archivo se puede identificar el destino de los recursos por Capítulo de gasto y partida específica.

55



En este sentido, el procesamiento de la información presupuestal de los Proyectos permite contrastar el ejercicio del presupuesto con el calendario establecido y el establecimiento de las metas consideradas en el Programa Operativo Anual (POA/(2019i)) y las Actividades sustantivas relevantes del PBRM-01c (2019e).

No obstante, de la adecuada sistematización de la información presupuestal en este archivo no es posible establecer una relación con su correcta utilización por parte de las unidades administrativas responsables, ya que los documentos proporcionados por el área financiera son de elaboración propia y no corresponden a los formatos oficiales que establece el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019 para el seguimiento financiero, ni cuentan con sellos oficiales o firmas que avalen la aplicación del presupuesto de conformidad con el calendario o que exista un control sobre su ejercicio o aplicación.

A pesar de la correcta sistematización de la información proporcionada como evidencia, el SMDIF cuenta con el *Sistema Progress*, software SIAF que permite una gestión y reporte más fluido de los recursos financieros y materiales del Organismo descentralizado; sin embargo, las unidades responsables de la ejecución de los recursos señalan que a pesar de





que es necesario para ellos conocer y controlar el presupuesto asignado a su unidad administrativa, es el área de finanzas la que centraliza las actividades y realiza la integración de pólizas y reportes financieros.

No se presentó evidencia de que el Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario haya remitido informes financieros a las unidades ejecutoras del gasto sobre el estado que guardaba el ejercicio del mismo para cada uno de los Proyectos; La atención a estas incidencias es importante ya que los sujetos evaluados pueden incurrir en faltas administrativas al no llevar un adecuado control, mediante el SIAF y con el uso adecuado de formatos oficiales validados con firmas y sellos.

Es importante señalar que ni la Oficialía Mayor, a través del Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario; ni la Secretaría Técnica a través de la UIPPE, ni los Sujetos Evaluados presentaron evidencias que sustentaran, avalaran, validaran o autorizaran los movimientos presupuestales que redujeron el presupuesto de los Proyectos del Programa; consistente ésta en: oficios de solicitud de reconducciones programático presupuestales o presupuestales emitidos por las áreas ejecutoras del gasto o los dictámenes de reconducción validados, conforme la normatividad, por la Oficialía Mayor.

Debido a lo anterior no fue posible rastrear hacia qué otros Programas y Proyectos se recondujo el presupuesto y por qué motivos. La Secretaría Técnica, a través de la UIPPE, presentó como evidencia el oficio DIFST/CUIPPE/017/2020 en el que se reportó el número de dictámenes de reconducciones programáticas, programáticas presupuestales y presupuestales autorizadas y con el visto bueno signadas por la titular de la Coordinación, no encontrándose entre éstas las que refieran la reducción presupuestal de los Proyectos del Programa.





11.- De acuerdo con las necesidades del programa presupuestario y de los Proyectos derivados de éste, ¿cuál es la distribución de recursos para atender las necesidades humanas y materiales de los bienes y servicios que genera el programa?

No procede valoración cuantitativa.

Derivado de la consulta realizada por la instancia evaluadora al personal de las unidades administrativas sobre sus necesidades de recursos humanos y materiales para brindar los servicios que ejecutan a través de sus Proyectos se obtuvieron los siguientes comentarios:

Para el Proyecto: Servicios jurídicos asistenciales a las familias se señalan como necesidades la inclusión de tres licenciados en Derecho para distribuir de mejor manera la carga de trabajo de los Centros; así como personal auxiliar que se encargue de los trámites administrativos. En cuanto a recursos materiales, es indispensable la adecuación de espacios en las instalaciones donde se presta el servicio (equipo de cómputo, escritorios, impresoras, archiveros, etc.) y de igual manera la habilitación de más centros para contribuir a incrementar la cobertura de familias vulnerables.

En cuanto al Proyecto: Atención a víctimas por maltrato y abuso se contaba al inicio del año 2019 con 9 profesionistas para la atención directa de las víctimas; sin embargo, derivado de los cambios realizados a la Consejería Jurídica y el recorte de personal, se redujo el personal en el Centro de San Pedro Barrientos, donde permanecieron solamente dos trabajadoras sociales y, para el cierre del ejercicio fiscal, el personal de Zona Oriente pasó a formar parte de la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, lo cual redujo aún más la plantilla (4 profesionales operativos y un titular); por lo tanto, la atención se concentra en las oficinas del Subsistema El Tenayo.

La falta de recursos humanos y materiales son también problemas que se presentan en la ejecución del Proyecto Fomento a la integración familiar, pues la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer está solamente conformada por una jefa de unidad y una psicóloga, en comparación con el año anterior cuando se contaba con 3 psicólogas, este recorte afecta gravemente la atención y agenda de los cursos, talleres y pláticas en los temas relacionados con el Proyecto. Adicionalmente, es de inquietud de la Unidad que no se cuente con insumos materiales y recursos económicos para atender el traslado a las sedes y tengan que solventarlos por su parte, lo que dificulta acceder a zonas de alta marginación y/o con altos niveles de delincuencia, y en consecuencia limita la cobertura e impacto del Proyecto.





12.- ¿La selección de los beneficiarios del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste, se realiza en estricto apego a los criterios y ROP establecidos por la instancia normativa correspondiente?

No procede valoración cuantitativa.

De los cuatro Proyectos que considera el Programa Desarrollo integral de la familia solamente el Proyecto: Fomento a la integración de la familia, tiene lineamientos de operación, pues tiene una clasificación programática S, "Sujetos a Reglas de Operación", de acuerdo con el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019.

Los Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar, publicados en Gaceta del Gobierno del Estado de México, el 15 de septiembre del 2017, definen la acción como: Promoción de estrategias preventivo-educativas que fomenten la integración familiar y la formación de parejas a través de la impartición de cursos, talleres y pláticas que aporten y refuercen conocimientos para evitar la desintegración familiar, problemáticas de pareja, falta de comunicación efectiva y conflictos familiares entre otros.

Por lo tanto, los servicios que se brindan a través de éste Proyecto, dada su naturaleza, son gratuitos y se proporcionan tantas veces como sea necesario y requerido por los usuarios; la disponibilidad se encuentra sujeta a la agenda de trabajo establecida por el personal de la unidad administrativa ejecutora. No obstante, en estos lineamientos se especifica que se dará prioridad a madres, padres, tutores, parejas y público en general de comunidades marginadas del Estado de México que acudan a requerir el servicio.

En este sentido, la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer proporcionó la base de datos mediante la cual se sistematiza la información de los beneficiarios. Este documento se encuentra dividido por la actividad realizada (taller, plática, orientaciones) y dentro de éstas es posible identificar el nombre, edad, sexo, dirección (en la mayoría de los casos) y el apoyo brindado.

Si bien se registran estos campos en el archivo se identificó que algunos casos no se registraron en su totalidad los datos y que la base de datos presente inconsistencias que impiden en determinado momento procesar los datos.





13.- En los proyectos en los que el servicio asistencial se brinda a la población a través de una cuota de recuperación a bajo costo, ¿cuál es el destino de la cuota de recuperación?, ¿ésta es usada para reforzar la difusión y ampliar la cobertura del Programa presupuestario y los proyectos que deriva de éste?

No procede valoración cuantitativa.

Conforme al archivo denominado "Estado de avance presupuestal de ingresos 2019", entregado por el Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario, se identifican los recursos provenientes de las cuotas de recuperación de la entrega de los servicios del Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, y del Proyecto: Servicios jurídicos asistenciales a las familias. Mediante los cuales se reporta el ingreso propio por un total de \$603,555 pesos y \$2,205,014 pesos respectivamente al cierre del ejercicio fiscal 2019, respectivamente.

Como se mencionó en la pregunta 7 del total de los Proyectos del Programa solo el de Fomento a la integración de la familia está sujeto a Reglas de Operación (ROP); sin embargo, dicho proyecto, al igual que el de Atención a víctimas por maltrato y abuso no reportaron actividades que generaran ingresos de gestión o que incluyeran cuotas de recuperación.

Los Proyectos de Orientación y atención psicológica y psiquiátrica y Servicios jurídicos asistenciales a las familias no cuentan con ROP o lineamientos en los que se disponga que los recursos obtenidos deberán ser etiquetados para reforzar la difusión, ampliar la cobertura del programa o alguna otra parte donde la puedan dirigir.

Los ingresos de gestión de ambos proyectos son considerados dentro de la proyección global de la Ley de Ingresos al inicio del ejercicio fiscal, por lo que se infiere que, como ingresos propios, fondean el gasto corriente de todas las unidades administrativas del Organismo, capítulo 1000 "Servicios Personales", Capítulo 2000 "Materiales y Suministros", 3000 "Servicios Generales" y 4000 "Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas".

El Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario no presentó evidencia respecto Estado Comparativo Presupuestal de Ingresos, lo cual habría permitido conocer la integración mensual por concepto de los ingresos, autorizados y recaudados, así como lo acumulado al mes autorizado y ejercido y su variación, de tal manera que se analizará el comportamiento de los ingresos propios recaudados.

De igual manera, se desconoce el monto total que se había proyectado en la Ley de Ingresos por los servicios otorgados por el Departamento de Psicología y de Asistencia y Asesoría Jurídica, por lo que no se puede realizar un comparativo respecto a la estimación recaudatoria y a lo efectivamente recaudado.





IV.- Orientación y medición de resultados.

14.- ¿Existen medios para verificar el impacto del programa presupuestario y de sus proyectos en el territorio municipal?

No procede valoración cuantitativa.

Los proyectos que conforman el Programa presupuestario Desarrollo Integral de la Familia no cuentan con instrumentos o medios internos que permitan verificar el impacto de estos en la población objetivo. No se cuenta con evaluaciones externas realizadas en años fiscales anteriores al 2019, que den cuenta del impacto atribuible del Programa con respecto a la problemática que se busca resolver.

La ausencia de un diagnóstico estructurado tanto para el Programa como para los Proyectos impide que se identifique una línea base para la población objetivo atendida y la falta de sistematización y homogeneidad en los padrones de beneficiarios limita el uso de datos relativos, por ejemplo, a la identificación de las comunidades de residencia habitual de los usuarios y beneficiarios de los servicios que se brindan mediante el Programa y sus Proyectos.

De manera inercial, el Programa y los Proyectos han programado actividades a realizar con base en las cifras reportadas en el ejercicio fiscal inmediato anterior al cierre, por lo que las metas establecidas están relacionadas más a las actividades que los sujetos evaluados realizan de manera institucional y no tanto en una demanda específica de servicios identificada por la población.

No obstante, el sistema de seguimiento documenta los indicadores de la MIR Tipo mediante las fichas técnicas (PbRM-08b/(2019g)) y los formatos PbRM-02a con relación a las Actividades relevantes sustantivas (2019f). En los siguientes cuadros se puede encontrar el avance trimestral de cada una de ellas por Proyecto presupuestario.





Cuadro 15 PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Fomento a la integración familiar

No.	Descripción de las Metas de Actividades Sustantivas Relevantes	Metas de actividad		PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Fomento a la integración familiar							
		Unidad de medida	2019 Programado	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre	
				%P	% A	%P	% A	%P	% A	%P	% A
1	Impartir el curso de escuelas de orientación para padres	curso	20	35%	35.00%	25%	25.00%	10%	10.00%	30%	30.00%
2	Impartir pláticas para promover la integración de los miembros de la familia	Plática	500	24%	24.20%	27%	27.00%	29%	28.80%	20%	20.00%
3	Impartir talleres preventivo educativo para las familias	Taller	95	22%	22.11%	24%	24.21%	28%	28.42%	25%	25.26%
4	Impartir pláticas sobre la temática de buen trato y familia para la integra	Plática	81	28%	28.40%	27%	27.16%	17%	17.28%	27%	27.16%
5	Realizar actividades recreativas y culturales dirigidas a la integración fa	Evento	3	33%	33.33%	33%	0.00%	0%	0.00%	33%	66.67%
6	Impartir curso de desarrollo de habilidades para la formación de la pareja	Curso	2	50%	50.00%	0%	0.00%	0%	0.00%	50%	50.00%
7	Realizar orientación psicológica	Asesoría	320	22%	22.19%	32.5%	32.50%	20%	20.31%	25%	25.00%
8	Realizar la difusión del programa INFAM en diferentes poblaciones	Difusión	2300	26%	26.09%	17%	26.09%	28%	28.26%	28%	19.57%
9	Realizar el "1er Congreso Nacional e Internacional en el manejo de heridas	Evento	1	0%	0.00%	0%	0.00%	0%	0.00%	100%	0.00%

Fuente: (SMDIF Tlalnepantla de Baz, 2019h) PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad





Cuadro 16 PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Orientación y atención psicológica y psiquiátrica

No.	Descripción de las Metas de Actividades Sustantivas Relevantes	Metas de actividad		PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Orientación y atención psicológica y psiquiátrica							
		Unidad de medida	2019 Programado	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre	
				%P	% A	%P	% A	%P	% A	%P	% A
1	Realizar consultas de primera vez	Consulta	2868	23%	23.05%	32%	18.06%	25%	20.08%	20%	21.16%
2	Realizar consultas subsecuentes	Consulta	16,320	25%	24.56%	30%	24.36%	27%	24.84%	18%	13.32%
3	Realizar pláticas. Talleres y conferencias	Pláticas/ taller	297	24%	23.57%	28%	22.56%	27%	25.25%	22%	21.89%
4	Realizar jornada de salud mental	Jornada	1	0%	0.00%	0%	0.00%	0%	0.00%	100%	100.00%
5	Otorgar orientaciones individuales, de pareja y familiares	Orientación	933	39%	38.91%	23%	37.19%	21%	24.12%	17%	17.15%
6	Supervisar casos de los psicólogos	Supervisión	36	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%
7	Capacitar a los psicólogos	Capacitación	12	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	16.67%
8	Realizar periódico mural	Publicación	120	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%
9	Brindar pláticas a grupos en situación vulnerable	Plática	7	29%	28.57%	29%	28.57%	14%	14.29%	29%	28.57%
10	Celebrar el día del psicólogo	Evento	1	0%	0.00%	100%	100.00%	0%	0.00%	0%	0.00%
11	Gestionar en área médica un especialista en psiquiatría	Gestión	1	0%	0.00%	100%	0.00%	0%	0.00%	0%	0.00%
12	Gestionar en consejería jurídica la contratación de psicólogos por comodato	Gestión	1	100%	100.00%	0%	0.00%	0%	0.00%	0%	0.00%

Fuente: (SMDIF Tlalnepantla de Baz, 2019h) PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad





Cuadro 17 PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Atención a víctimas por maltrato y abuso

No.	Descripción de las Metas de Actividades Sustantivas Relevantes	Metas de actividad		PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Atención a víctimas por maltrato y abuso							
		Unidad de medida	2019 Programado	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre	
				%P	%A	%P	%A	%P	%A	%P	%A
1	Gestionar cursos de capacitación para el personal	Curso	7	14%	0.00%	29%	57.14%	43%	42.86%	14%	71.43%
2	Brandar pláticas informativas y preventivas sobre violencia familiar	Plática	98	24%	10.20%	32%	12.24%	22%	12.70%	21%	12.79%
3	Promover una campaña de denuncia y prevención del maltrato familiar	Campaña en redes sociales	1	0%	0.00%	0%	0.00%	100%	100.00%	0%	0.00%
4	Entregar despensa mensual a albergues que coadyuvan con el sistema municipal	Despensa mensual	36	25%	0.00%	25%	6.33%	25%	44.44%	25%	33.33%
5	Gestionar atención médica ara la población víctima de violencia en albergue	Consulta	30	37%	43.33%	37%	86.67%	13%	31.82%	13%	28.79%
6	Investigar los reportes de probable maltrato recibidos	Reporte	350	23%	13.43%	29%	17.71%	26%	17.24%	22%	12.41%
7	Realizar visitas domiciliarias para investigar los reportes de probable mal	Visita domiciliaria	1000	24%	14.30%	29%	14.40%	25%	15.83%	23%	18.69%
8	Atender los casos de maltrato confirmados	Reporte	200	23%	13.50%	28%	14.00%	26%		24%	11.24%
9	Gestionar nuevas alianzas con instituciones civiles y privadas	Visita institucional	5	20%	0.00%	40%	0.00%	40%	0.00%	0%	0.00%
10	Proporcionar terapia psicológica a adultos mayores en albergue	Sesión de terapia	190	22%	29.47%	27%	26.84%	27%	0.00%	23%	0.53%
11	Realizar visitas institucionales a adultos mayores en albergue	Visita institucional	200	22%	30.50%	24%	24.00%	26%	26.50%	28%	32.00%





12	Canalizar a adultos mayores a asilos para su protección	Canalización	9	22%	33.33%	22%	22.22%	44%	22.22%	11%	11.11%
13	Reintegrar a adultos mayores con familiares alternos	Reintegración	7	14%	42.86%	29%	14.29%	57%	0.00%	0%	25.00%
14	Realizar eventos de esparcimiento con adultos mayores	Evento	2	0%	0.00%	0%	0.00%	50%	50.00%	50%	0.00%

Fuente: (SMDIF Tlalnepantla de Baz, 2019h) PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad

Cuadro 18 PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Servicios jurídicos asistenciales a la familia

No.	Descripción de las Metas de Actividades Sustantivas Relevantes	Metas de actividad	PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad Proyecto Servicios jurídicos asistenciales a la familia									
			Unidad de medida	2019 Programado	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre	
					%P	% A	%P	% A	%P	% A	%P	% A
1	Asesoría jurídicamente a la población	Asesoría	8000	24%	26.28%	24%	29.16%	26%	30.73%	26%	24.71%	
2	Impartir pláticas en materia familiar y testamentos	Plática	96	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	
3	Intervenir ante el ministerio público	Intervención	25	28%	24.00%	24%	24.00%	24%	24.00%	24%	28.00%	
4	Intervenir en audiencias judiciales	Audiencia	320	24%	30.00%	26%	40.94%	26%	28.44%	24%	21.93%	
5	Patrocinar juicios del orden familiar	Juicio	300	23%	37.57%	26%	35.67%	27%	24.33%	24%	17.83%	
6	Promover y gestionar el trámite de testamentos	Testamento	400	11%	10.25%	14%	5.50%	54%	21.00%	22%	43.02%	
7	Realizar eventos de entrega de testamentos	Evento	3	33%	33.33%	0%	0.00%	33%	0.00%	33%	66.67%	
8	Asesorar en procesos para la solución pacífica de conflictos en la familia	Asesoría	320	24%	70.00%	26%	55.00%	26%	44.06%	24%	22.45%	
9	Impartir pláticas en temas de solución de conflictos de familia	Plática	24	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	
10	Impartir talleres en temas de solución de conflictos de familia	Taller	24	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	25%	25.00%	





11	Celebrar convenios a través del módulo RED DIF	Convenio	45	24%	24.44%	27%	28.89%	27%	15.55%	22%	26.67%
12	Realizar el evento del día del abogado	Evento	1	0%	0.00%	0%	0.00%	100%	0.00%	0%	0.00%

Fuente: (SMDIF Tlalnepantla de Baz, 2019h) PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad





15.- ¿Las dependencias encargadas de la ejecución del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste cuentan con medios para medir la calidad de los bienes y servicios que estos producen, así como la satisfacción de los usuarios?

La MIR Tipo del Programa en general no contempla indicadores que permitan identificar y evaluar la calidad de los servicios proporcionados por los Proyectos. De hecho, todos los indicadores responden a una dimensión de eficiencia, y por lo tanto no incorporan una actividad dedicada a la aplicación de encuestas, mediante la cual se recabaría información relacionada con recomendaciones de mejora.

De manera particular cada uno de los Proyectos no establece mediante el PbRM-01c y PbRM-02a una actividad dedicada exclusivamente para medir una dimensión de calidad de sus servicios.

Se sugiere que se elabore una propuesta de la MIR, con la finalidad que refleje en los componentes los servicios que son proporcionados por cada una de las unidades administrativas, y que de manera puntual se establezca una actividad relacionada con una encuesta de calidad y medible a través de su respectivo indicador.

De otra forma, los sujetos evaluados no presentaron evidencia de la existencia de un sistema de calidad mediante el cual las unidades administrativas, o el SMDIF en su conjunto establezca parámetros de calidad y esquemas de seguimiento y mejora de los servicios que se brindan a través del Programa y sus Proyectos.





16.- ¿Las metas de actividad programadas para la ejecución del Programa presupuestario guardan relación con la Matriz de Indicadores para Resultados establecida en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019?

No procede valoración cuantitativa.

Las actividades sustantivas relevantes del PbRM de cada uno de los Proyectos tienen una relación directa con los objetivos o resumen narrativo, específicamente a nivel componente y actividad, de la MIR Tipo del Programa presupuestario establecida en Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019. En los siguientes cuadros se detalla la relación teniendo en cuenta las características del servicio de cada Proyecto.

Cuadro 19 Vinculación entre la MIR Tipo del Programa y las Actividades sustantivas relevantes del PbRM

Proyecto Fomento a la integración familiar		
Objetivo o resumen narrativo de la MIR	Nombre del indicador en la MIR	Relación con Actividad sustantiva relevante del Proyecto
Componente: Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada	Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social	Impartir pláticas para promover la integración de los miembros de la familia Impartir talleres preventivo educativo para las familias Impartir pláticas sobre la temática de buen trato y familia para la integración
1.1 Impartición de consultas médicas	Porcentaje en el otorgamiento de consultas médicas	NA
1.2 Impartición de consultas de apoyo psicológico	Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico	Realizar orientaciones psicológicas
1.3 impartición de asesorías jurídicas	Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica	NA
Proyecto Orientación y atención psicológica y psiquiátrica		
Objetivo o resumen narrativo de la MIR	Nombre del indicador en la MIR	Relación con Actividad sustantiva relevante del Proyecto
Componente: Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada	Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social	Realizar pláticas, talleres y conferencias Brindar pláticas a grupos en situación vulnerable
1.1 Impartición de consultas médicas	Porcentaje en el otorgamiento de consultas médicas	NA
1.2 Impartición de consultas de apoyo psicológico	Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico	Realizar consultas por primera vez Realizar consultas subsecuentes Otorgar orientaciones individuales, de pareja y familiares





1.3 impartición de asesorías jurídicas	Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica	NA
Proyecto Atención a víctimas por maltrato y abuso		
Objetivo o resumen narrativo de la MIR	Nombre del indicador en la MIR	Relación con Actividad sustantiva relevante del Proyecto
Componente: Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada	Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social	Brindar pláticas informativas y preventivas sobre violencia familiar Promover campañas de denuncia y prevención del maltrato familiar
1.1 Impartición de consultas médicas	Porcentaje en el otorgamiento de consultas médicas	Gestionar atención médica para la población víctima de violencia en albergues
1.2 Impartición de consultas de apoyo psicológico	Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico	Proporcionar terapia psicológica a adultos mayores en albergue
1.3 impartición de asesorías jurídicas	Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica	NA
Servicios jurídicos asistenciales a la familia		
Objetivo o resumen narrativo de la MIR	Nombre del indicador en la MIR	Relación con Actividad sustantiva relevante
Componente: Programa integral de asistencia médica, psicología y jurídica brindada	Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social	Impartir pláticas en temas de solución de conflictos familiares Impartir talleres en temas de solución de conflictos familiares
1.1 Impartición de consultas médicas	Porcentaje en el otorgamiento de consultas médicas	NA
1.2 Impartición de consultas de apoyo psicológico	Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico	NA
1.3 impartición de asesorías jurídicas	Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica	Asesorar jurídicamente a la población Intervenir ante el ministerio público Intervenir en audiencias judiciales Patrocinar juicios del orden familiar



Fuente: elaboración propia con base en la MIR Tipo y el PbRM-01a (2019d) de los Proyectos presupuestarios.





17.- ¿Cuál es el comportamiento trimestral de los indicadores que concretizan los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021?

No aplica valoración cuantitativa.

El comportamiento trimestral de los indicadores de que dan cuenta del avance en los resultados del Programa es reportado en el formato PbRM-08b Ficha de seguimiento de indicadores 2019 de gestión y estratégico, en el que se tiene seis indicadores en congruencia con los niveles de la MIR Tipo: uno a nivel fin, uno a nivel propósito, uno a nivel componente y tres correspondiente a actividades. Los cuales tienen una frecuencia de medición como a continuación se aprecia:

Cuadro 20 Comportamiento trimestral de los indicadores de la MIR que dan seguimiento a los objetivos del Programa planteados en el PDM 2019-2021

Nivel	Indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Meta alcanzada	Porcentaje acumulado
Fin	Tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social	Familias vulnerables	Anual	7,973.00	85.33%
Propósito	Porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia	Población	Anual	27,906.00	85.33%
Componente	Porcentaje en la prestación de servicios asistenciales orientados al apoyo de familias vulnerables y/o sujetas a asistencia social	ND	Mensual	26,637.00	93.04%
1.1 Actividad	Porcentaje en el otorgamiento de consultas médicas	ND	Mensual	-	0.00%
1.2 Actividad	Porcentaje en el otorgamiento de apoyo psicológico	Consultas psicológicas	Mensual	17,653.00	85.57%
1.3 Actividad	Porcentaje en el otorgamiento de asesoría jurídica	Asesorías jurídicas	Mensual	8,919.00	111.49%

Fuente: elaboración propia con base en la MIR Tipo y las Fichas de indicadores PbRM-01d

Los indicadores a nivel Fin y Propósito, con medición anual, tuvieron un avance con respecto de la meta programada de 85.33%, Estos dos indicadores, si bien tienen diferente unidad

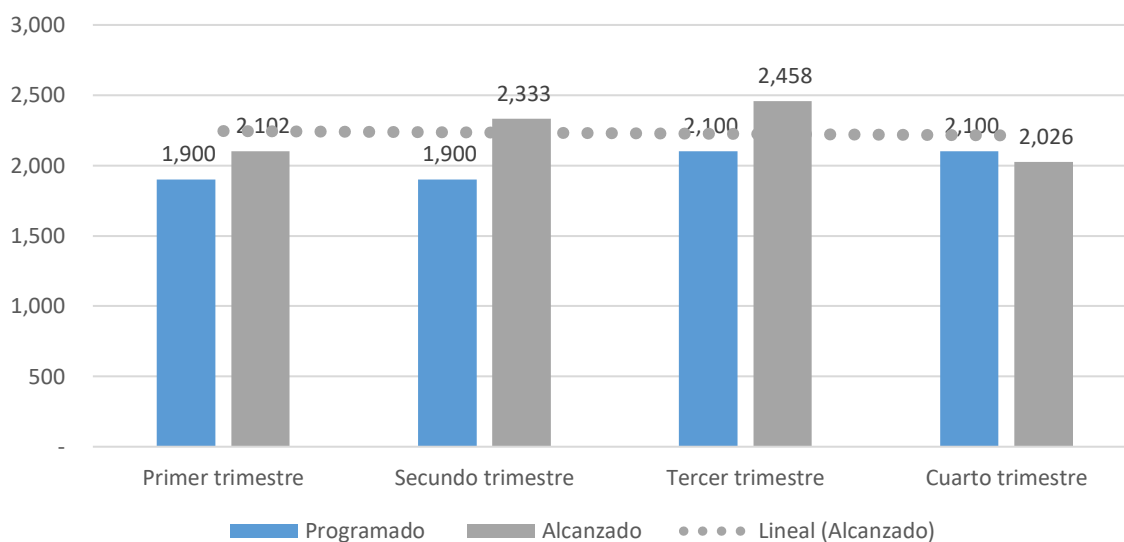




de medición reportan la misma información y, a su vez, es una suma de los apoyos entregados por el Componente. Éste último establece en el nombre del indicador que proporciona servicios asistenciales orientados a las familias vulnerables, sin embargo, no cuenta con una unidad de medida en el formato de la ficha técnica. Alcanzó un 93.04% respecto a la meta programada de 28,631 consultas.

Como se había comentado, la Actividad 1.1 no reporta información dado que ninguno de los Proyectos está alineado con ésta. Mientras que la Actividad 1.2, que entrega el servicio de consultas psicológicas cumplió solamente con el 85.57% de las metas; por su parte, la Actividad 1.3, relacionada con los servicios de asistencia jurídica, sobrepasó la meta fijada y logró un 111.49% sobre la meta programada, como se indica en la siguiente gráfica.

Gráfica 8 Comportamiento trimestral del indicador a nivel Actividad 1.3



Fuente: elaboración propia con base en la MIR Tipo y las Fichas de indicadores PbRM-01d





18.- ¿Existe congruencia entre los problemas públicos que se buscan atender mediante los Proyectos contenidos en el Programa presupuestario y los niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados como se encuentra publicada en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019?

No procede valoración cuantitativa.

Dado que los Proyectos del Programa presupuestario Desarrollo integral de la familia no cuentan con un Diagnóstico general y particular para cada uno de ellos, en el cual se describa de manera formal y explícita el problema público que pretende atender, ni una teoría de cambio y una estrategia coherente para atender a la población objetivo, es complejo determinar el nivel de congruencia de éste con los objetivos o Resumen narrativo de la MIR Tipo publicada en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019.

De acuerdo con la Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, la definición de un problema público a partir de la identificación de un árbol de problemas. Una vez definido éste se superpone en sentido positivo un árbol de objetivos que representa la situación esperada en caso de que el problema fuese resuelto. A partir de estos árboles, desarrollados mediante la discusión en un grupo multidisciplinario, se elabora la columna del Resumen narrativo de la MIR puesto que la información es trasladada con sus reglas de redacción al objetivo de nivel fin, propósito, componente y actividades.

71



En gran medida la ausencia de congruencia se debe a la falta una metodología de trabajo para determinar el problema en sí, sus causas y consecuencias y la forma de trasladar estos tópicos a los niveles de la MIR.

Tal como está diseñada la MIR Tipo del Programa solamente se puede enlazar de manera directa a las Actividades 1.2 y 1.3 a los Proyectos. En el caso de la Actividad 1.1 queda totalmente desligada pues esta atiende cuestiones médicas y los Proyectos van encaminados a servicios de asesoría psicológica y jurídica. Por último, cabe recalcar que las Actividades son en realidad los servicios que brinda el Programa y deberían aparecer de forma desagregada a nivel Componente.





V.- Generación de información y rendición de cuentas.

19.- El SMDIF reporta información documentada para monitorear el desempeño de los recursos asignados al programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste, con las siguientes características:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Homogénea, es decir, que permite su comparación con base en los preceptos de armonización contable.	X	
2	Desagregada, (Granularidad de acuerdo con las Dimensiones de Calidad de la Información señaladas por el CONAC y la SHCP), es decir, con el detalle suficiente sobre el ejercicio, destino y resultados.	X	
3	Completa, (cabalidad de acuerdo con las Dimensiones de Calidad de la Información señaladas por el CONAC y la SHCP), es decir que incluya la totalidad de la información solicitada.	X	
4	Congruente, es decir, que este consolidada y validada de acuerdo con el procedimiento establecido en la normatividad aplicable.	X	
5	Actualizada, de acuerdo con la periodicidad definida en la normatividad aplicable.	X	



Respuesta: Sí Nivel: 5

El archivo denominado Avance presupuestario del ejercicio 2019 está ordenado y contiene información respecto a los recursos asignados y ejercidos por los Proyectos, por lo tanto, cumple con el principio de homogeneidad, pues se puede verificar el reporte de los momentos contables del gasto (autorizado, modificado, ejercido, pagado y por ejercer); identifica el tipo de gasto y el ciclo de los recursos al acumular los avances a lo largo del año.

La información presupuestaria cuenta con el detalle suficiente mediante el cual es posible verificar el ejercicio, destino, y resultados de los recursos asignados de cada uno de los Proyectos ya que se encuentra desagregada a nivel de partida genérica. La evidencia es congruente en la medida que permite identificar los montos ejercidos y a la vez verificar que estos coinciden con el monto presupuestal aprobado y modificado para el ejercicio fiscal.

Esta misma instancia presentó evidencia de los reportes financieros que se envían de manera trimestral al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM); que se producen mediante el SIAF denominado Progress, en estos es posible identificar el ejercicio del presupuesto asignado al Programa y a sus Proyectos a detalle, separándolo por Capítulo de Gasto y por Partida específica.





20.- La integración de los padrones de beneficiarios del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste cuentan con elementos que permitan identificar:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Tipo de Padrón: Personas físicas o morales.	X	
2	Tipo de beneficiario: directo o indirecto.	X	
3	Tipo de beneficios que otorga el programa.	X	
4	Cuenta con elementos de protección de datos personales.	X	
5	Es de acceso público a través de medios electrónicos.	X	

Respuesta: Sí Nivel: 5

Las unidades administrativas encargadas de la ejecución de los Proyectos Atención a víctimas por maltrato y abuso, Servicios jurídicos asistenciales a la familia y Fomento a la integración de la familia proporcionaron base de datos o formatos donde se registra la información recabada de los beneficiarios que reciben los servicios. En el caso del Proyecto Orientación y atención psicológica y psiquiátrica no se entregó evidencia de padrón de beneficiarios que se obtiene del expediente clínico de los pacientes de las consultas otorgadas por primera vez y subsecuentes.

73



En este sentido, el Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor organiza el seguimiento de los casos de menores y adultos mayores (persona física) que recibieron el servicio de asesoría jurídica (apoyo directo) en una base de datos donde se identifica los asuntos (tipo de beneficio) por los centros de atención.

En el caso de Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica de la Consejería Jurídica, la información de los beneficiarios se sistematiza mediante formatos que son llenados a mano de los casos que se reportan como atendidos. No obstante, esta forma de organización no permite identificar de manera clara a los beneficiarios y realizar un seguimiento correcto de ellos a pesar de que se asigna un folio de seguimiento a los casos.

Por último, la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer que ejecuta el Proyecto Fomento a la integración familiar, recaba la información de los beneficiarios que reciben el servicios, mediante una base de datos, que incluye el tipo de apoyo otorgado (plática, taller, evento, orientaciones) que se proporcionan en los centros de atención e identifica campos como el nombre, edad, sexo, dirección y persona que proveyó la orientación.





21.- Las unidades administrativas responsables de la ejecución del Programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste cuentan con mecanismos documentados de transparencia y rendición de cuentas, y tienen las siguientes características:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Los documentos normativos del programa presupuestario y de los proyectos que derivan de éste están actualizados y son públicos, es decir, se encuentran disponibles en la página electrónica.		X
2	La información para monitorear el desempeño del programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste se encuentra actualizada y es pública, es decir, disponible en la página electrónica.	X	
3	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.	X	
4	Se definen criterios para su revisión y su actualización.	X	

Respuesta: Sí Nivel: 3

Dado que los Proyectos no cuentan con Diagnósticos específicos y no tienen Reglas de operación, a excepción de los Lineamientos del Proyecto de Fomento a la integración familiar, no se dispone de un apartado en la página web del SMDIF de Tlalnepantla de Baz donde se puedan consultar y por lo tanto no atienden al criterio de publicidad.

Sin embargo, sí se cuenta con un microsítio que contiene la información relacionada con el monitoreo de los indicadores de desempeño de la MIR Tipo y se encuentra actualizada por trimestre y es pública a través de la siguiente liga:

<http://www.diftlalnepantla.gob.mx/img/docs/transparencia/SEVAC/2019/CUARTO%20PERIODO/IV/INDICADORES%20DE%20RESULTADOS.pdf>

Referente al criterio de los procedimientos para recibir y dar trámite a solicitudes de información, el sitio web del SMDIF cuenta con un link que redirige al portal del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), en la cual se presenta una Guía de uso del sistema y que contiene los pasos a seguir para el registro del ciudadano, de solicitudes electrónicas y físicas, registro de aclaraciones, y seguimiento a los recursos de revisión: <https://www.saimex.org.mx/saimex/guias.html>. Tanto el portal web del SMDIF de Tlalnepantla de Baz como del SAIMEX cuenta con actualizaciones constantes, pero no hacen explícitos sus criterios para su revisión.





22.- La información presupuestal publicada en el portal de transparencia del SMDIF relativa al programa presupuestario y los proyectos que derivan de éste, cuenta con los siguientes elementos:

Nivel	Criterio	Sí	No
1	Se identifica la clasificación funcional del gasto.	X	
2	Se identifica la clasificación programática del gasto.	X	
3	Desglosa los ingresos por concepto de gastos de gestión.	X	
4	Se definen criterios para su revisión y su actualización.	X	

Respuesta: Sí Nivel: 4

El SMDIF de Tlalnepantla de Baz dispone en su página web de un portal de transparencia en el cual se proporciona la información presupuestal relativa al Programa presupuestario y de sus proyectos. En éste se puede consultar los estados analíticos del presupuesto de egresos y de ingresos del ejercicio fiscal evaluado así como información a partir del tercer trimestre del 2018: <http://www.diftlalnepantla.gob.mx/transparencia/conac-sevac>.

Entre la información disponible se encuentra: el presupuesto por su clasificación administrativa, económica, funcional, gasto por categoría programática y por objeto de gasto detallado. Aunado a dicha información se integra el estado analítico de ingresos, deuda y pasivos, y notas sobre los informes financieros. Todos los informes y documentos publicados cuentan con la autorización de la Presidencia, Dirección General y Oficialía Mayor.

Por lo tanto, se puede determinar que el sujeto evaluado cumple con los criterios de identificación del gasto y de los conceptos de ingreso y gasto. Si bien no se tiene de manera explícita la definición de criterios para su revisión y actualización, se da por entendido que la información está ordenada por trimestres y su carga en el portal web se actualiza de manera constante.





Anexo 1

Programas presupuestarios contemplados en el PAE 2020

Tipo de Evaluación	Sujetos evaluados	Programa Presupuestario	Proyecto Presupuestario	Clave Programática	Presupuesto asignado en el ejercicio fiscal 2019
Evaluación Específica de Desempeño	Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor	Desarrollo integral de la familia	Atención a víctimas por maltrato y abuso	020608050201	\$2,624,918.74
	Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica		Servicios jurídico asistenciales a la familia	020608050201	\$8,597,621.90
	Departamento de Psicología		Orientación y atención psicológica y psiquiátrica	020608050102	\$4,810,136.22
	Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer		Fomento a la integración de la familia	020608040101	\$1,769,560.64





Anexo 2

CRITERIOS GENERALES PARA LA VALORACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS INDICADORES DE LA MATRIZ PARA INDICADORES DE RESULTADOS (MIR)

Objetivo o Resumen narrativo	Indicador			
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y tipo	Medios de verificación
Fin				
Contribuir a disminuir la brecha de desigualdad que impera entre las familias en situación de alta y muy alta marginación en el municipio	Tasa de variación en el número personas en situación de pobreza en el municipio	$((\text{número de personas en situación de pobreza en el año TI} / \text{número de personas en situación de pobreza en el año T-1}) - 1) * 100$	Bianual/ Estratégico	Encuesta INEGI/Medición de la pobreza municipal de CONEVAL
Propósito				
La población vulnerable tiene acceso a servicios de asistencia social integral.	Porcentaje de personas atendidas mediante consultas psicológicas, cursos, pláticas y talleres de integración familiar; y asesoría y atención jurídica especializada, con relación al total de personas programadas de atender.	$(\text{Número de personas atendidas mediante consultas psicológicas, cursos, pláticas y talleres de integración familiar; y asesoría y atención jurídica especializada} / \text{Total de personas programadas para atender mediante consultas psicológicas, cursos, pláticas y talleres de integración familiar; y asesoría y atención jurídica especializada}) * 100$	Semestral/ Estratégico	Informes trimestrales y padrón de beneficiarios
Componentes				
C.1. Consultas psicológicas otorgadas a población vulnerable del municipio	Porcentaje de consultas psicológicas otorgadas a población vulnerable con respecto del total	$(\text{número de consultas psicológicas otorgadas a población vulnerable} / \text{total de consultas psicológicas solicitadas en el período}) * 100$	Mensual/ Gestión	Padrón de beneficiarios





Objetivo o Resumen narrativo	Indicador			
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y tipo	Medios de verificación
	de consultas psicológicas solicitadas en el período.			
C.2 Cursos, pláticas y/o talleres impartidos para promover la integración familiar	Porcentaje de cursos, pláticas y/o talleres impartidos para promover la integración familiar, con respecto del total de cursos, pláticas y talleres programados en el período.	$(\text{número de cursos, pláticas y/o talleres impartidos a población vulnerable} / \text{total de cursos, pláticas y/o talleres programados en el período}) * 100$	Mensual/ Gestión	Padrón de beneficiarios
C.2 Asesoría y atención jurídica especializada proporcionada a la población vulnerable del municipio	Porcentaje de asesoría y atención jurídica especializada a la población vulnerable del municipio, respecto del total de asesorías y atención jurídicas solicitadas en el período.	$(\text{Número de asesorías y atención jurídica especializada proporcionada} / \text{total de asesorías y atención jurídica especializada solicitadas en el período}) * 100$	Mensual/ Gestión	Padrón de beneficiarios
Actividades				
A1. C.1 Realizar el padrón de beneficiarios	Tasa de variación anual de personas que integran el padrón de beneficiarios	$((\text{número de personas que integran el padrón de beneficiarios en el año T} / \text{número de personas que integran el padrón de beneficiarios en el año T-1}) - 1) * 100$	Semestral/ Gestión	Padrón de beneficiarios
A.2 C.1 Encuesta de calidad aplicada a población beneficiada	Porcentaje de encuestas aplicadas con respecto al total	$(\text{número de encuestas aplicadas} / \text{total de consultas psicológicas otorgadas}) * 100$	Mensual/ Gestión	Padrón de beneficiarios y reporte de encuestas

78





Objetivo o Resumen narrativo	Indicador			
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y tipo	Medios de verificación
	de consultas psicológicas otorgadas			
A1. C.2 Realizar el padrón de beneficiarios	Tasa de variación anual de personas que integran el padrón de beneficiarios	$((\text{número de personas que integran el padrón de beneficiarios en el año T} / \text{número de personas que integran el padrón de beneficiarios en el año T-1}) - 1) * 100$	Semestral/ Gestión	Padrón de beneficiarios
A.2 C.2 Encuesta de calidad aplicada a población beneficiada	Porcentaje de encuestas aplicadas con respecto al total de personas que recibieron cursos, pláticas y talleres de integración familiar	$(\text{número de encuestas aplicadas} / \text{total de personas que recibieron cursos, pláticas y talleres de integración familiar}) * 100$	Mensual/ Gestión	Padrón de beneficiarios y reporte de encuestas
A1. C.# Realizar el padrón de beneficiarios	Tasa de variación anual de personas que integran el padrón de beneficiarios	$((\text{número de personas que integran el padrón de beneficiarios en el año T} / \text{número de personas que integran el padrón de beneficiarios en el año T-1}) - 1) * 100$	Semestral/ Gestión	Padrón de beneficiarios
A.2 C.3 Encuesta de calidad aplicada a población beneficiada	Porcentaje de encuestas aplicadas con respecto al total de asesorías y atención jurídica especializada	$(\text{número de encuestas aplicadas} / \text{total de asesorías y atención jurídica especializada}) * 100$	Mensual/ Gestión	Padrón de beneficiarios y reporte de encuestas





Anexo 3 "Presupuesto"

	Presupuesto asignado al Programa presupuestario	1000	2000	3000	4000	5000	6000	7000	8000	9000
		Servicios Personales	Materiales y Suministros	Servicios Generales	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras ayudas	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangible	Inversión Pública	Inversiones Financieras y Otras provisiones	Participaciones y Aportaciones	Deuda Pública
Recursos propios del SMDIF	17,802,237.50	11,357,509.88	199,800.00	5,834,927.62	410,000.00					
Recurso concurrente federal										
Recurso concurrente estatal										
Otras fuentes de financiamiento										
Total:	17,802,237.50									





Anexo 4

Ejercicio fiscal	Proyecto Presupuestario	Gasto Aprobado al Programa Presupuestario	Gasto Aprobado por Proyecto Presupuestario	Gasto Modificado por Proyecto Presupuestario	Gasto Ejercido por Proyecto Presupuestario
Ejercicio fiscal 2017	Fomento a la integración de la familia	10,997,121.11	414,495.95	419,005.59	355,660.12
	Atención a víctimas por maltrato y abuso		2,235,327.89	2,235,327.89	2,094,153.41
	Servicios jurídico asistenciales a la familia		5,199,537.51	6,984,716.17	6,844,833.63
	Orientación y atención psicológica y psiquiátrica		3,147,759.76	3,481,203.28	3,723,576.57
Ejercicio fiscal 2018	Fomento a la integración de la familia	14,424,789.36	1,476,572.62	1,455,467.21	1,440,034.73
	Atención a víctimas por maltrato y abuso		2,375,084.38	2,344,503.26	2,195,960.58
	Servicios jurídico asistenciales a la familia		6,844,546.48	7,125,744.35	7,615,514.03
	Orientación y atención psicológica y psiquiátrica		3,728,585.88	3,758,544.97	3,654,786.33
Ejercicio fiscal 2019	Fomento a la integración de la familia	17,802,237.50	1,769,560.64	1,747,171.18	1,747,171.18
	Atención a víctimas por maltrato y abuso		2,624,918.74	2,551,428.13	2,471,216.58
	Servicios jurídico asistenciales a la familia		8,597,621.90	4,960,536.76	4,910,943.77
	Orientación y atención psicológica y psiquiátrica		4,810,136.22	4,601,300.61	4,324,311.96





Bibliografía

- CONAPO. (2010). *Índice de Marginación Urbana*. México.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2014). *Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados*. CONEVAL.
- DOF. (2018a). *Ley de Asistencia Social*. México.
- DOF. (2018b). *Ley General de Desarrollo Social*. México.
- DOF. (2020a). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México.
- DOF. (2020b). *Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*. México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México. (2010). *Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios*. México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México. (2017). *Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar*. México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México. (2018). *Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023*. México.
- Gaceta del Gobierno del Estado de México. (2019). *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019 del Estado de México*. México.
- Gaceta Municipal de Tlalnepantla de Baz. (2019). *Plan de Desarrollo Municipal de Tlalnepantla de Baz 2019-2021*. México.
- INEGI. (2015). *Encuesta Intercensal 2015*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019a). *Análisis de presupuesto de egresos 2019*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019b). *Manual de procedimientos*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019c). *Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Desarrollo integral de la familia*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019d). *PbRM-01a Programa anual de dimensión administrativa del gasto*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019e). *PbRM-01c Programa anual de metas de actividad por proyecto*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019f). *PbRM-02a Calendarización de metas de actividad por proyecto*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019g). *PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento de indicadores de gestión o estratégico*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019h). *PbRM-08c Avance trimestral de metas de actividad*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2019i). *Programa Operativo Anual*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2020a). *Programa Anual de Evaluación (PAE) 2020*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2020b). *Programa Trianual de Asistencia Social 2019-2021*. México.
- SMDIF Tlalnepantla de Baz. (2020c). *Reglamento Interno del SMDIF de Tlalnepantla de Baz*. México.





ANEXO CONAC

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación Específica de Desempeño de Programa Desarrollo Integral de la Familia.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 03-08-2020	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 15-12-2020	
1.4 Nombre y cargo de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación	
Nombre: Beruni Enríquez Gutiérrez	Cargo y Unidad administrativa: Secretario Técnico
1.5 Nombre y cargo de la persona responsable de coordinar la evaluación	
Nombre: Pamela Ponce de León Torres	Unidad administrativa: Coordinadora de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
1.6 Objetivo general de la evaluación: Identificar los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) del Programa presupuestario denominado "Desarrollo Integral de la Familia" implementado en el Ejercicio Fiscal 2019, a través de la evaluación en el cumplimiento de las metas, los objetivos, los indicadores, los procesos y las actividades que permitieron ejecutar los proyectos que de éste se desprenden.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Examinar los criterios que se utilizaron en el proceso de selección de la población objetivo que atendieron cada uno de los proyectos que se desprenden del programa presupuestario a evaluar. • Identificar cuáles son los elementos que se tomaron en cuenta para realizar la integración del padrón de beneficiarios de cada Proyecto que se desprenden del programa presupuestario a evaluar. • Identificar los procesos a través de los cuales se llevó a cabo la operación de cada uno de los proyectos que contempla el programa presupuestario a evaluar. • Evaluar el resultado en el cumplimiento de lo establecido en las reglas de operación, en caso de existir, de cada uno de los proyectos que se desprenden del Programa presupuestario a evaluar. • Evaluar que la ejecución de los recursos se haya realizado conforme a la normatividad aplicable. • Analizar el avance en el cumplimiento de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y su relación con las metas establecidas en el Programa Anual del PbRM en cada uno de los proyectos del programa presupuestario evaluado. • Analizar el impacto social que tienen los Proyectos que componen los Programas Presupuestarios, verificando si los servicios asistenciales logran cambios significativos en los entornos vulnerables. 	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación: Con base en los términos emitidos por Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), y en observancia a los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios Municipales.	





Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios X **Entrevistas** _____ **Formatos** _____ **Otros** _____ **Especifique:**

Descripción de las técnicas y modelos utilizados: revisión de gabinete, reuniones de trabajo y utilización de modelo cualitativo

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Dada la naturaleza de los Proyectos y de los servicios que ofrece solamente el Proyecto de Fomento a la integración de la Familia contempla como guía de sus acciones los Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar. Mientras que los otros tres Proyectos no cuentan con un documento normativo o de planeación identificable mediante el que puedan estructurar con orden sus acciones. En este sentido, el Programa no cuenta con un Diagnóstico que incluya las causas y consecuencias del problema identificado y su evolución en el tiempo. Esta falta de información o sistematización sobre el diseño de la intervención también dificulta obtener una definición clara y cuantificación precisa de la población objetivo de los servicios y su ubicación geográfica.

La composición de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa incluye implícitamente las acciones de los cuatros Proyectos; sin embargo, la Actividad 1.1 está relacionada con servicios médicos de los cuales no se contemplan dentro de los cuatro Proyectos considerados. Derivado de esto no se programan acciones y por lo tanto se tiene un nulo avance. Este mismo problema es identificado a nivel componente pues este aglutina o hace la suma de los servicios proporcionados.

En este tenor, se cuenta con instrumentos idóneos de seguimiento de los indicadores mediante las fechas técnicas de la MIR y de las Actividades sustantivas relevantes del PbRM. No obstante, es trascendental revisar la programación de metas pues se tiene un avance menor a lo programado en la Actividad 1.2 y un mayor avance en la Actividad 1.3, lo cual es evidente a través de la semaforización del indicador, y podría ser consecuencia de la formulación de metas laxas y/o poco retadoras.

Solamente dos de los cuatros Proyectos documentan a partir de un archivo Excel el padrón de beneficiarios de los servicios que se proporcionan. El Proyecto Servicios jurídicos asistenciales para la familia hacen el llenado de la información de manera básica; mientras que el Proyecto de Orientación y atención psicológica y psiquiátrica no proporcionó evidencia de padrón de beneficiarios. De esta forma, es elemental para los cuatro proyectos contar con un sistema informático que sistematice la información de los beneficiarios y cuente con criterios mínimos, así como un folio de seguimiento de los pacientes, con el objetivo de tener certeza de la entrega de los servicios y se cuente con criterio de actualización y persona responsable. Además, cada una de las unidades administrativas cuentan con procedimientos estandarizados para implementar los Proyectos, mismos que son concentrados en manuales y están actualizados.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas

- En la MIR y formatos del PbRM existe la identificación de los objetivos del Programa, así como una alineación con la planeación municipal.
- El Proyecto: Fomento a la integración de la familia, cuenta con Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar (2017) en el que se establecen los criterios, procedimientos y particularidades del proyecto.
- Dado que el Proyecto: Fomento a la integración de la familia, cuenta con lineamientos y establece una población objetivo, es posible identificar los criterios para la selección de beneficiarios, que se corrobora con la elaboración de bases de datos por parte de la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer.
- El Departamento de Recursos Financieros y Control Presupuestario identifica y documenta el destino y ejercicio de los recursos asignados al Programa presupuestario.
- Las actividades sustantivas relevantes del PbRM de cada uno de los Proyectos tienen una





relación directa con los objetivos o resumen narrativo, específicamente a nivel componente y actividad, aún con las observaciones identificadas en la MIR.

- Cada una de las unidades administrativas cuentan con procedimientos estandarizados para implementar los Proyectos, mismos que son concentrados en manuales y están actualizados.

2.2.2 Oportunidades

- El Programa tiene un sistema de seguimiento que documenta los indicadores de la MIR Tipo mediante las fichas técnicas (PbRM-08b) y los formatos PbRM-02a con relación a las Actividades relevantes sustantivas. No obstante, no se cuenta con instrumentos que evalúen la dimensión de calidad de prestación de servicios.
- El Programa Trienal de Asistencia Social 2019-2021 enumera una descripción de los programas, pero no ofrece información sobre las causas y consecuencias del problema.

2.2.3 Debilidades

- Ni el Programa ni sus proyectos cuentan con un Diagnóstico o documento alterno que defina y enumere las causas y consecuencias del problema o necesidad prioritaria que se busca resolver mediante la intervención pública. Adicionalmente no dispone de información clara, concisa y actualizada del fenómeno.
- No existen diagnósticos particulares por cada proyecto, ni característica y cuantificación de la población objetivo.
- El programa no cuenta con un documento que identifique la teoría de cambio y/o una justificación teórica o empírica que sustente la intervención.
- El diseño de la MIR Tipo del Programa no favorece al desempeño de éste debido a que incluye el otorgamiento del servicio de consultas médicas.
- La inclusión del servicio de consultas médicas para su seguimiento en la MIR Tipo del Programa duplica las acciones contenidas en las actividades 1.1 y 1.2 de la MIR Tipo del Programa presupuestario: Atención Médica, que también es ejecutado por el SMDIF abundando que en el Programa DIF no se establece una programación y, por ende, no se reporta un avance en el cumplimiento de objetivos o resultados.
- No se cuenta con una sistematización correcta del padrón de beneficiarios por parte del Proyecto: Servicios jurídicos asistenciales a la familia, realizándose ésta en papel y sin definir campos esenciales para la construcción de bases de datos.
- El Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, no entregó evidencia sobre la existencia de un padrón de beneficiarios ni de expedientes clínicos integrados conforme a la normatividad, mismos que soporten las actividades de seguimiento a los pacientes y la efectividad del servicio brindado por el organismo descentralizado.

2.2.4 Amenazas

- Dado que no existe un diagnóstico que defina y cuantifique con claridad a la población objetivo no es posible establecer la relación entre la teoría de cambio del programa y los niveles de la MIR Tipo.
- Al no contar con una cuantificación de la población objetivo adecuada, cambios socioeconómicos importantes pueden modificar las condiciones y el número de posibles beneficiarios, quedando la institución limitada, operativa y financieramente, para ubicar ya atender la posible demanda de servicios.
- El Programa no cuenta con resultados que provengan de evaluaciones de impacto rigurosas.
- Los Proyectos que conforman el Programa presupuestario no cuentan con instrumentos o medios para verificar el impacto de estos en la población objetivo.
- La MIR no es consistente con el diagnóstico y no se puede determinar la consistencia con los objetivos y su eventual impacto.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN





3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- Dada la naturaleza de los Proyectos y de los servicios que ofrece solamente el Proyecto de Fomento a la integración de la Familia contempla como guía de sus acciones los Lineamientos de la Acción de Desarrollo Social Fomento a la Integración Familiar. Mientras que los otros tres Proyectos no cuentan con un documento normativo o de planeación identificable mediante el que puedan estructurar con orden sus acciones. En este sentido, el Programa no cuenta con un Diagnóstico que incluya las causas y consecuencias del problema identificado y su evolución en el tiempo. Esta falta de información o sistematización sobre el diseño de la intervención también dificulta obtener una definición clara y cuantificación precisa de la población objetivo de los servicios y su ubicación geográfica.
- La composición de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa incluye implícitamente las acciones de los cuatro Proyectos; sin embargo, la Actividad 1.1 está relacionada con servicios médicos de los cuales no se contemplan dentro de los cuatro Proyectos considerados. Derivado de esto no se programan acciones y por lo tanto se tiene un nulo avance. Este mismo problema es identificado a nivel componente pues éste aglutina o hace la suma de los servicios proporcionados.
- En este tenor, se cuenta con instrumentos idóneos de seguimiento de los indicadores mediante las fechas técnicas de la MIR y de las Actividades sustantivas relevantes del PbRM. No obstante, es trascendental revisar la programación de metas pues se tiene un avance menor a lo programado en la Actividad 1.2 y un mayor avance en la Actividad 1.3, lo cual es evidente a través de la semaforización del indicador, y podría ser consecuencia de la formulación de metas laxas y/o poco retadoras.
- Solamente dos de los cuatro Proyectos documentan a partir de un archivo Excel el padrón de beneficiarios de los servicios que se proporcionan. El Proyecto Servicios jurídicos asistenciales para la familia hacen el llenado de la información de manera básica; mientras que el Proyecto de Orientación y atención psicológica y psiquiátrica no proporcionó evidencia de padrón de beneficiarios. De esta forma, es elemental para los cuatro proyectos contar con un sistema informático que sistematice la información de los beneficiarios y cuente con criterios mínimos, así como un folio de seguimiento de los pacientes, con el objetivo de tener certeza de la entrega de los servicios y se cuente con criterio de actualización y persona responsable. Además, cada una de las unidades administrativas cuentan con procedimientos estandarizados para implementar los Proyectos, mismos que son concentrados en manuales y están actualizados.
- El Programa cuenta con informes presupuestarios completos y detallados, en los cuales es posible observar el destino por Capítulo de gasto y Partida específica. La sistematización de la información financiera de los Proyectos permite contrastar que el ejercicio del presupuesto se realizó conforme el calendario establecido, y con ello, el establecimiento de una planeación sobre la utilización de los recursos en los meses del año analizado.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- Se sugiere que las unidades administrativas responsables de la ejecución de los Proyectos presupuestarios elaboren un diagnóstico particular para cada uno y un diagnóstico general del Programa, donde se especifique de manera explícita la problemática a atender, sus antecedentes, evolución, causas, consecuencias y cuantifique la población potencial y objetivo en el municipio. Coneval cuenta con una Guía de construcción de Diagnósticos que puede ser de utilidad, complementándose con la Metodología de Marco Lógico para un rediseño de la MIR Tipo.
- Vinculado con integración de un Diagnóstico general y particular para cada Proyecto, es necesario explicitar la justificación teórica o empírica de la intervención o razón de ser del Programa y formular también en este documento la vinculación con la planeación municipal, estatal o nacional; y a las metas del ODS que contribuyen.
- Relacionado con el sistema seguimiento de los indicadores, se debe contemplar el ajuste y determinación de metas para no incluir metas laxas o en su caso muy retadoras e incumplibles,





como se verifica en las metas asociadas a los servicios jurídicos y asistencia psicológica, respectivamente.

- Si bien las unidades ejecutoras del Programa cuentan con padrones de beneficiarios de los servicios de dos de los cuatro Proyectos, es indispensable que se contemplen criterios homologados así como una correcta sistematización de la información mediante un sistema informático; ello para identificar períodos de actualización, posibles apoyos duplicados y llevar un correcto registro de las personas beneficiadas; de igual forma se requiere designar personas servidoras públicas responsable de ellos, para cumplir con las disposiciones normativas.
- En el caso del Proyecto: Servicios jurídico asistenciales a la familia, se debe sistematizar los datos de los beneficiarios a través de un documento Excel, u otro software de manejo de bases de datos, que permita identificar con un folio único cada caso, y no como actualmente se registra a mano y en papel. En el caso del Proyecto: Orientación y atención psicológica y psiquiátrica, se debe considerar la formulación del padrón de beneficiarios para el correcto seguimiento tanto en citas subsecuentes como en la integración de los expedientes, debido a la inexistente información al respecto conforme la evidencia proporcionada.
- Definir y proponer cambios en la MIR, donde se reflejen las actividades y componentes de los cuatro Proyectos que conforman el Programa, pues en la MIR del Programa para 2019 incluye actividades y en el componente metas de servicios médicos que no tienen actividades programadas en el SMDIF.
- Para la MIR Tipo, se requiere se defina la permanencia en el resumen narrativo de la actividad de servicios médicos, ya que ésta se encuentra contemplada en la MIR y en los objetivos del Programa presupuestario: Atención Médica, contemplado en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019 y cuyos objetivos y metas y resumen narrativo se ajustan de mejor manera. La duplicidad de actividades entre ambos Programas fracciona el presupuesto público y complica el seguimiento y fiscalización de los resultados de las acciones de atención de Primer Nivel que el municipio o sus descentralizados, como el SMDIF, pueden otorgar.



4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Osvaldo Oscar Ramos García

4.2 Cargo: Evaluador independiente

4.3 Institución a la que pertenece: Evaluador independiente

4.4 Principales colaboradores: N/A

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: oscar.ramosg90@gmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): N/A

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del (los) Programa(s) evaluado(s): Programa Desarrollo Integral de la Familia

5.2 Siglas: DIF

5.3 Ente público coordinador del (los) Programa(s): Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tlalnepantla de Baz.

5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) Programa(s):

Poder Ejecutivo Poder Legislativo _____ Poder Judicial __Ente Autónomo __

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) Programa(s):





Federal _____ Estatal _____ Municipal <u>X</u>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) Programa(s): Subdirección de Prevención y Asistencia Social a cargo del Mtro. Omar Avilés Gutiérrez. Consejería Jurídica a cargo del Lic. Raúl Esquivel Velasco. Coordinación Médica a cargo de la Mtra. Arely Irma Hernández Pichardo.	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s): Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer. Departamento de Psicología. Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica. Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor.	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) Programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Lic. Imer Antunez Cantor. Lic. Israel Miguel Galicia García. Lic. Mauricio López Morales. Lic. Marina Adriana Gutiérrez Álvarez.	Unidad Administrativa: Jefa de la Unidad de Atención y Desarrollo para la Familia y la Mujer. Jefe de Departamento de Psicología. Jefe de Departamento de Asistencia y Asesoría Jurídica. Jefa de Departamento de Atención Jurídica, Prevención al Maltrato Familiar y Procuración del Adulto Mayor.
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa <u>X</u> 6.1.2 Invitación a tres _____ 6.1.3 Licitación Pública Nacional _____	
6.1.4 Licitación Pública Internacional _____ 6.1.5 Otro: (Señalar) _____	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Secretaría Técnica	
6.3 Costo total de la evaluación: 200,000.00 M/N	
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos propios	
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: http://www.diftlalnepantla.gob.mx/img/docs/transparencia/PAE/2020/EVALUACION-ESPECIFICA-DE-DESEMPEÑO-DESARROLLO-INTEGRAL-DE-LA-FAMILIA.pdf	
7.2 Difusión en internet del formato: http://www.diftlalnepantla.gob.mx/img/docs/transparencia/PAE/2020/EVALUACION-ESPECIFICA-DE-DESEMPEÑO-DESARROLLO-INTEGRAL-DE-LA-FAMILIA.pdf	



