



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca

INFORME FINAL PARA LA EVALUACIÓN DE
PROCESOS

Programa 02060803 Apoyo a los adultos mayores
Ejercicio Fiscal 2022

Diciembre 2023

Índice

Índice	2
INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	4
1.1. MARCO NORMATIVO	4
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN	6
1.4. METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO	6
1.4.1. Componentes de la Evaluación	6
2. DESCRIPCIÓN, IDENTIFICACIÓN, Y ANÁLISIS DEL PROCESO VINCULADO A UN PROGRAMA	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Descripción	9
2.3. Identificación y caracterización del problema	13
2.4. Presentación de Procesos	15
2.5. Poblaciones	16
2.6. Participantes y responsabilidades	17
2.7. Políticas de Operación	18
3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	23
3.1. Planeación	23
3.2. Difusión	25
3.3. Solicitud de Apoyos	26
3.4. Selección de Beneficiarios	26
3.5. Distribución de apoyos	27
3.6. Seguimiento	28
3.7. Evaluación y monitoreo	28
3.8. Grado de consolidación Operativa	29
4. HALLAZGOS Y RESULTADOS	31
4.1. Planeación	31
4.2. Difusión	32
4.3. Solicitud de Apoyos	32
4.4. Selección de Beneficiarios	33
4.5. Distribución de apoyos	34
4.6. Seguimiento	34
4.7. Evaluación y monitoreo	35
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
6. ANEXOS	38
7. SIGLAS Y ACRÓNIMOS	59
8. FUENTES DE INFORMACIÓN	60

INTRODUCCIÓN

En años recientes, el interés por valorar y calificar el quehacer gubernamental se ha convertido en una constante que busca lograr la eficiencia en la aplicación de los recursos públicos,

Si bien es cierto, el fenómeno de la evaluación se ha manifestado dentro de la Administración Pública mexicana desde la década de 1920, es a partir de las dos últimas décadas, que se han desarrollado instrumentos teóricos metodológicos que permiten obtener información veraz y sólida de las políticas y programas gubernamentales, esto mediante el análisis detallado de todas sus fases de implementación, desde su diseño hasta evaluación, esto bajo la premisa de identificar su pertinencia, avance y logro de sus objetivos, así como su eficiencia, efectividad e impacto.

La evaluación constante y permanente de los programas que integran la política pública en sus diversos ámbitos, han contribuido a mejorar la toma de decisiones en el ejercicio de gobierno, además de sentar las bases de sostenibilidad, racionalidad, eficiencia y financiera necesarias para mejorar las condiciones de vida de la población.

En este sentido, las evaluaciones de carácter programático y presupuestas se han convertido en un elemento inherente los gobiernos mismos, permeando de forma tal que se han erigido como una obligación institucional, normada por un amplio marco jurídico y orgánico, que dictan su ejecución con el objeto que sus resultados contribuyan a mejorar el diseño de las acciones de gobierno en pro de la población.

En por lo vertido que, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca (SMDIF Toluca), a través de Programa Anual de Evaluación 2023 ha determinado realizar una Evaluación de Procesos al Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, a efecto de conocer su funcionamiento, así como dilucidar las áreas de oportunidad entorno a su ejecución, a partir de las cuales desarrollar estrategias que contribuyan a enriquecer su implementación en favor adultos mayores del municipio de Toluca.

Dicha evaluación se realizó en apego a los parámetros establecido por los Términos de Referencia establecido por el SMDIF Toluca, así como la metodología del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), con base a un análisis documental exhaustivo, además de reuniones y consultas periódicas con la Unidad Responsable de la operación del Programa, que sirvieron para comprender de mejor forma las situaciones particulares en las que se desarrolla el mismo, particularizando en las dificultades en el manejo cotidiano de este, aspecto crucial para realizar una evaluación con sentido de mejora.

Dentro del presente documento, se abordarán temas relacionados a la implementación del Pp. 02060803 Apoyo a los adultos mayores, ejecución de procedimiento internos, manuales y criterios entorno a la materialización de acciones específicas en la prestación de bienes y/o servicios; además del análisis de personal y los recursos empleados en la operación del Programa evaluado y la relación entre la organización y el factor humano.

1. GENERALIDADES

1.1. MARCO NORMATIVO

El presente documento toma como fundamento jurídico además de lo enunciado en materia del proceso evaluativo lo dispuesto normativamente entorno a la operatividad del Pp. 02060803 Apoyo a los adultos mayores mismos que se detallan a continuación:

INTERNACIONALES

- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

ESTATALES

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.
- Ley de Desarrollo Social del Estado de México.
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y Municipios.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el ejercicio fiscal del año correspondiente.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección a Víctimas del delito para el Estado de México.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México.
- Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter Municipal, denominados “Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia”.
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México.

MUNICIPALES

- Bando Municipal de Toluca
- Código Reglamentario del Municipio de Toluca
- Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2019-2021
- Lineamientos para la Evaluación de los Programas Presupuestarios del Municipio de Toluca
- Programa Anual de Evaluación del Municipio de Toluca 2023
- Términos de Referencia de la Evaluación de Proceso 2023.

1.2. JUSTIFICACIÓN

En el marco del cumplimiento e a lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley de Contabilidad Gubernamental y lo contenido en los Lineamientos para la Evaluación de los Programas Municipales, el SMDIF Toluca realizó un análisis detallado de los programas operados y se decantó por la evaluación del programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, lo anterior considerando que las evaluaciones, pretenden coadyuvar en la construcción de un gobierno eficiente y racional, orientado a la obtención de resultados, aunado a un objetivo mayor, contribuir a mejorar las acciones gubernamentales bajo la premisa de brindar mayores y mejores beneficios a la población que más lo necesita, en este caso los adultos mayores del municipio de Toluca.

El programa a evaluar, ya posee un ejercicio evaluativo previo, relativo a su diseño, es por ello que para el presente se determinó, la ejecución de una Evaluación de Proceso, la cual “mediante el trabajo de campo si el Programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión”; al tiempo que contrasta los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales en los que se ejecuta un Programa presupuestario, evidenciando si este cumple con el objetivo propuesto, a nivel propósito.

Gracias al presente ejercicio y los instrumentos metodológicos, podremos profundizar en el análisis y las dinámicas relativas a la materialización del programa evaluado, al tiempo que nos permiten vislumbrar las buenas prácticas, así como detectar las áreas de oportunidad susceptibles de atención, a partir de las cuales se puede enriquecer la implementación del programa 02060803 Apoyo a los adultos mayores.

Por otro lado y de forma general, es de mención, señalar que las evaluaciones en materia de procesos brindan los elementos para -en caso de necesario- el replanteamiento de los documentos normativos que regulan la planeación la ejecución los programas, hecho que incide directamente en la obtención de resultados.

En este tenor, la evaluación de procesos resulta ser el instrumento más apropiado para obtener la información necesaria que contribuya directamente a la mejora del Pp. 02060803 Apoyo a los adultos mayores, ya que sus herramientas permiten visualizar objetivamente la implementación del Programa, los agentes ligados a su ejecución, así mismo identificar los elementos contextuales que comprometen o limitan su operación.

1.3. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Objetivo General

Analizar que el Programa lleve los procesos de manera eficaz, identificando hallazgos, problemas, áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas; al tiempo de contribuir con la mejora en el funcionamiento, operación y accionar de los procesos diversos que lleva a cabo el personal responsable de la operación del mismo.

Objetivos específicos

- Realizar el análisis de los procesos que intervienen en el Programa
- Revisar el proceso de planeación
- Analizar cómo se realiza el proceso de difusión del Programa
- Verificar que el proceso de solicitud de apoyos cuente con los mecanismos adecuados
- Analizar cuáles son los criterios del proceso de selección de beneficiarios
- Conocer cómo se producen los bienes y servicios que entrega el Programa
- Identificar el proceso que se sigue para la distribución de bienes y servicios
- Analizar si el proceso de entrega de apoyos es adecuado
- Verificar que se integren procesos de seguimiento a los beneficiarios y monitoreo los apoyos.

1.4. METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO

1.4.1. Componentes de la Evaluación

De acuerdo con el esquema propuesto por el CONEVAL, así como en lo establecido en los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, la metodología de la evaluación de procesos considera tres componentes:

- a) Descripción, identificación y análisis del proceso vinculado a un Programa,
- b) Hallazgos y resultados (articulación, procesos obsoletos, cuellos de botella y buenas prácticas)
- c) Conclusiones y recomendaciones; los últimos dos se integraron con la información recopilada y obtenida del trabajo de campo: el primer componente consistió en la descripción de las características principales del Programa y su estructura operativa, así como del reconocimiento de sus procesos documentados.

2. DESCRIPCIÓN, IDENTIFICACIÓN, Y ANÁLISIS DEL PROCESO VINCULADO A UN PROGRAMA

2.1. Antecedentes

A lo largo de las últimas décadas, la población del mundo ha experimentado una acelerada inversión demográfica, caracterizada por un aumento exponencial de la población perteneciente a grupos etarios mayores, respecto a cualquier otro grupo de edad joven; dicho fenómeno, parte de una serie de factores relacionados a la alta tasa de natalidad en la primera mitad del siglo XX y su continuo descenso a partir de 1960, así como la disminución de las tasas de mortalidad y el aumento de la esperanza de vida al nacimiento debido al mejoramiento de las condiciones de vida.

El fenómeno descrito no es ajeno a México, toda vez que el crecimiento de la población joven, ha experimentado un descenso importante durante las últimas dos décadas, en contraste al crecimiento de la población de la tercera edad; situación que se complejiza ante el ininteligible entramado de una sociedad caracterizada por la polaridad de realidades económicas, sociales y culturales que han resultado en el caldo de cultivo idóneo para la desigualdad, discriminación y el recrudecimiento de la pobreza y por ende la vulnerabilidad de grupos sociales específicos, tal es el caso de la población adulta mayor.

Para la atención de dicho fenómeno, el estado mexicano, ha impulsado una serie de políticas públicas y sociales, enfocadas en atender las necesidades de la población Adulta Mayor, catalogándola como un grupo poblacional en estado de vulnerabilidad.

Entre los primeros esfuerzos, identificamos una serie de modificaciones al marco institucional del país, esto mediante la promulgación de la promulgación de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, el 25 de junio de 2002; la cual tiene por objeto garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores, así como establecer las bases y disposiciones para su cumplimiento, mediante la regulación tres rubros específicos:

- La política pública nacional para la observancia de los derechos de las personas adultas mayores;
- Los principios, objetivos, programas, responsabilidades e instrumentos que la administración pública federal, las entidades federativas y los municipios deberán observar en la planeación y aplicación de la política pública nacional, así como
- El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Es a partir de la promulgación de esta Ley que, se desprende una serie de políticas a favor de ese sector poblacional que conforman las personas adultas mayores. Este tipo de políticas son definidas como la respuesta del estado ante las consecuencias sociales, económicas y culturales del envejecimiento poblacional e individual.

Es precisamente en el marco de este actuar gubernamental, en donde encontramos las bases del programa 02060803 Apoyo a los adultos mayores, si bien es cierto, es posible documentar referencias de atención a la población adulta mayor, desde 1977 con la creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), los servicios y apoyos

propuestos, eran otorgados desde la generalidad, motivo por el cual se englobaban dentro de los conferidos a los grupos vulnerables; por lo que los primeros registros del Pp. como tal datan del 2009, año desde el que ha operado hasta el presente ejercicio fiscal, de forma ininterrumpida dentro del Pilar Social.

2.2. Descripción

El Programa presupuestario evaluado, responde al nombre de Apoyo a los adultos mayores, con clave 02060803, opera bajo responsabilidad del Gobierno Municipal de Toluca, tiene como Unidad Ejecutora a la 3101 “Sistema Municipal Desarrollo Integral de la Familia de Toluca”; inicia operaciones en el año 2009 manteniéndose en activo hasta el ejercicio 2022, pese a que su cobertura y origen es del ámbito Estatal, en el marco de la jurisdicción e interés de la presente evaluación, su análisis y observancia será a nivel municipal.

Acorde a lo establecido en la “Descripción de Clasificación Funcional y Programática” del Gobierno del Estado de México el Pp. se integra de dos SubProgramas Presupuestarios: el primero Respeto y apoyo a los adultos mayores, integrado a su vez por el Proyecto Asistencia social a los adultos mayores; el segundo Espacios integrales para el desarrollo de los adultos mayores, integrado por el Proyecto Vida activa para el adulto mayor

En el desarrollo de la MIR general del Gobierno de Estado de México, la clave del Programa Presupuestario (Pp) se compone por estructuras de dos dígitos, mismos que se detallan a continuación:

- Los primeros dos al Fin, en este caso 02, que se describe como Desarrollo Social;
- Los siguientes dos a la Función (Fn), para el caso 06, que se denomina Protección social;
- El tercer par refiere a la Subfunción (SFn), 08 se distingue a los Otros grupos vulnerables;
- El último par, 03 especifica al Programa Presupuestario (Pp) Apoyo a los adultos mayores.
- A su vez, el Pp contiene dos SubProgramas Presupuestarios (SPp), el 01, que se denomina Respeto y apoyo a los adultos mayores y el 02 Espacios integrales para el desarrollo de los adultos mayores;
- Cada SubPrograma, se integra por un proyecto, el correspondiente al Respeto y apoyo a los adultos mayores, se identifica con los dígitos 02 y se denomina Asistencia social a los adultos mayores; mientras que el relativo a de Espacios integrales para el desarrollo de los adultos mayores, se identifica con los dígitos 02 y se denomina Vida activa para el adulto mayor.

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

Como tal, el Programa 02060803 Apoyo a los adultos mayores posee un objetivo definido el cual es: Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autosuficiencia.

En tanto, los Proyectos que lo conforma tienen por objetivo específico:

- 020608030102 Asistencia social a los adultos mayores: Incluye acciones enfocadas a proporcionar atención integral al adulto mayor de escasos o nulos recursos como son consultas médicas, asesoría jurídica, y atención psicológica.
- 020608030201 Vida activa para el adulto mayor: Engloba las acciones dirigidas a crear espacios adecuados para los adultos mayores en donde sea posible realizar actividades recreativas, deportivas, educativas, proyectos productivos y talleres de manualidades de acuerdo a las necesidades de cada región.

En el marco de la adecuada alineación del Programa Presupuestario evaluado, es de mención que este encuentra puntos de incidencia, dentro de tres objetivos y metas de la Agenda 2030:

Objetivo	Meta
Fin de la pobreza	1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo
Paz, justicia e Instituciones sólidas	16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas
Reducción de las desigualdades	10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

Mientras que, a nivel Nacional, cuenta con una vinculación directa con el Plan Nacional de Desarrollo con dos Pilares; Política y Gobierno, dentro de su objetivo denominado Migración: soluciones de raíz; y 2. Política Social en su objetivo: Construir un país con bienestar.

El Pp. se alinea a nivel Estatal, al Pilar Social, dentro de los objetivos denominados 1.1: Reducir la pobreza y propiciar desarrollo humano y 1.2: Reducir las desigualdades a través de la atención a grupos vulnerables del Plan Estatal de Desarrollo 2017-2023.

Mientras a que a nivel municipal con el Plan de Desarrollo Municipal (PDM) de Toluca de Lerdo de 2022-2024, el Pp. encuentra vinculación con el Pilar Social: Municipio Socialmente Responsable Solidario e Incluyente, en su objetivo 1.1 Generar políticas que incidan en la dinámica social para potenciar la calidad de vida de la población, dentro de la estrategia 1.1.4: Implementar programas de apoyo social en las zonas y temas de atención prioritaria, a la Línea de Acción: Implementar un plan de trabajo colaborativo pie a tierra.

Respecto al área responsable de implementar el Programa Presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, acorde a lo plasmado en el Manual de Organización del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de vigente, es operado por la Dirección de Programas al Adulto Mayor; la cual tiene por objetivo: Desarrollar estrategias, coordinar, gestionar y ofrecer programas sociales que les permitan mejorar la calidad de vida, así como contribuir al sano envejecimiento de los adultos mayores del municipio

En dicho documento normativo, se enlistan 17 funciones de las cuales 4 se relacionan de forma directa en la ejecución del Programa:

1. Elaborar y presentar proyectos de alto impacto en beneficio de la población adulta mayor del municipio para su autorización por parte de Presidencia y Dirección General;
2. Implementar actividades que promuevan el sano desarrollo del adulto mayor, tanto física, psicológica, mental, emocional y socialmente y que permitan ampliar la cobertura de atención;
3. Promover, coordinar y realizar acciones de concertación y coordinación con las instituciones públicas y organismos privados, para la gestión y/o prestación de programas sociales;
4. Atender y dar seguimiento, a través del Departamento a su cargo, a las demandas de servicios de asistencia social que sean solicitados;
6. Realizar eventos para la entrega de apoyos que le garanticen al adulto mayor una mejora en su calidad de vida;
7. Gestionar insumos y auxiliares geriátricos en instancias gubernamentales estatales y federales, así como empresas y de particulares;
8. Revisar los documentos que integran el expediente de solicitud de las/los peticionarios/as con el fin de determinar si son candidatos para la obtención del apoyo;
9. Supervisar los inmuebles y evaluar la prestación de atención al adulto mayor, a través del Departamento que integra la Dirección de Programas al Adulto Mayor;

Para su operación, el Programa Apoyo a los adultos mayores contó para el ejercicio fiscal 2022 con un presupuesto asignado de 5 millones 404 mil 158 pesos, distribuido entre sus proyectos, como a continuación se señala:

Proyecto	Autorizado
Vida activa para el adulto mayor	\$ 3,282,280.00
Asistencia social a los adultos mayores	\$ 1,158,189.00
Total del Programa Presupuestario	\$ 5,404,158.00

Fuente: SMDIF TOLUCA a partir de los datos de Estado Analítico de presupuesto de egresos del organismo descentralizado de 2022.

Por otro lado, acorde a la revisión realizada a su Programa Anual, el Pp. ejecuta un total de 16 acciones de las cuales:

- 3 pertenecen al Proyecto presupuestario 020608030102 Asistencia social a los adultos mayores operado por la Dirección de Programas al Adulto Mayor.

Clave	Metas	Unidad de medida
1	Gestionar todo tipo de apoyos ante las diversas dependencias gubernamentales (DIFEM, ISEM, Bienestar Social, Consejo Estatal de la Mujer) para beneficio de los adultos mayores	Apoyo
2	Realizar visitas para la detección de posibles apoyos para la población Adulta Mayor del Municipio de Toluca	Detección
3	Supervisar la operación y desarrollo del Departamento de Programas, Casas de Día y Clubs	Supervisión

- 13 pertenecen al Proyecto presupuestario 020608030201 Vida activa para el adulto mayor, el cual es operado por el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.

Clave	Metas	Unidad de medida
1	Operar grupos de adultos mayores en diversas comunidades del municipio	Grupo
2	Desarrollar talleres educativos, sociales, deportivos, manuales, de capacitación, dirigidos a los adultos mayores (en casas de día y clubs)	Taller
3	Impartir pláticas sobre cuidados de la salud física y mental en el adulto mayor	Plática
4	Realizar eventos masivos dirigidos a las personas adultas mayores (Coronación Reina de la primavera, Día del abuelo, Festival Día de Muertos)	Evento
5	Realizar encuentros con grupos de adultos mayores de otras comunidades y/o municipios	Grupo / Casa de día
6	Realizar bazares para la venta y exposición de productos elaborados por los adultos mayores	Evento
7	Otorgar atención médica (Medicina General, Psicológica, Oftalmológica, Odontológica) a los adultos mayores del municipio	Canalización
8	Impartir pláticas a los cuidadores primarios. (Escuela para Hijos)	Plática
9	Otorgar consulta gerontológica	Consulta
10	Supervisar Casas de día y Clubes	Supervisión
11	Realizar Actividades Artísticas, culturales y recreativas para adultos mayores	Evento
12	Realizar encuentros intergeneracionales promoviendo una cultura de respeto hacia los adultos mayores	Evento
13	Canalizar a asesorías jurídicas a los adultos mayores	Canalización

Las metas señalan, permiten advertir que el Programa Presupuestario se enfoca en la prestación de servicios de tipo médico asistenciales en beneficio de la población de adultos mayores del municipio de Toluca, entre los que destacan, la atención gerontológica y la integración de grupos sociales de esparcimiento y desarrollo de actividades recreativas.

Al respecto de los elementos centrales del diseño del programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, resulta primordial mencionar que este, al igual que el resto de programas operados por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, responde a una Matriz de Indicadores para Resultados Tipo, definida en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal en este caso 2022.

Dentro de un análisis detallado, podemos advertir que, pese a que el Programa Presupuestario, dispone de 10 indicadores; acorde a la Ficha de avance de indicadores, este solo alimenta 4, los cuales corresponden a Componentes y Actividades.

Posición	Indicador
Fin	Tasa de variación en el número programas de apoyo a los adultos mayores gestionados.
Propósito	Tasa de variación en el número de adultos mayores beneficiados.
Componentes	Porcentaje adultos mayores beneficiados
	Porcentaje de apoyos entregados a adultos mayores
Actividades	Porcentaje de apoyos para adultos mayores obtenidos derivado de la gestión realizada
	Porcentaje de actividades impartidas a adultos mayores.

Finalmente, es necesario señalar que, dentro de los hallazgos, más relevantes de esta evaluación, encontramos, que el Programa Apoyo a los adultos mayores carece de Reglas de Operación (ROP) propias por lo que, para su operación, este se ciñe a los parámetros establecidos por el DIFEM y el marco legal aplicable en los distintos órdenes de gobierno.

2.3. Identificación y caracterización del problema

En los últimos años, la composición de la población ha cambiado de forma acelerada, este tema trae consigo retos importantes para el Estado, pues si bien la población mayor presenta menor incidencia de pobreza que el resto de la población, se encuentra expuesta a la reducción de las capacidades físicas y el retiro del mercado laboral, así como a condiciones específicas de salud y educación, entre otros factores que pueden significar una reducción en su ingreso.

En la Ley de Derechos de las Personas Adultas Mayores se precisa que las personas que pertenecen a este grupo poblacional son las de 60 años o más, no obstante, en el presente documento se analiza la situación de la población de 65 años o más, debido a que existen diversos instrumentos jurídicos y programas sociales encaminados al acceso a la seguridad social que hacen referencia específica a este grupo etario.

Acorde con lo señalado por el Consejo Nacional de la Población (CONAPO, 2018), se estimó que para 2020 había 9.8 millones de personas de 65 años o más, lo que representó 7.6 % del total de la población, cifra ha presentado un incremento en los últimos años y continuará aumentando; de mantenerse así, se estima que para 2030 más de 14 millones de personas tendrán 65 años o más en el país, lo que representará el 10.3 % de la población total, hecho que obliga a gestar políticas públicas que permitan atender a la población que se encuentre dentro de este grupo etario.

De manera general y de acuerdo a la ENIGH 2020, en México había 35.7 millones de hogares, de los cuales, en más de nueve millones (25.3 %) residía al menos una persona de 65 años o más; para 2020, de los cuales en al menos 8 de cada 10 alguna persona de este grupo poblacional ocupa la jefatura del hogar; destaca la particularidad de que al menos en el 41.2% en los que residen adultos mayores, se caracterizan por ser hogares familiares extendidos, es decir, están constituidos por el jefe (a) y su grupo familiar primario más otros grupos familiares u otros parientes.

En contraste, es de mención que al menos el 17.3% de la población adulta mayor del país, viven solos y sin apoyos económicos adicionales, en razón a que se trata de personas cuyo hogar es unipersonal, hecho que se constituye como elemento que propicia la vulnerabilidad y pobreza entre quienes conforman este grupo etario.

Respecto al tema de la pobreza cabe resaltar que, para 2020, se observó mayor incidencia de vulnerabilidad por carencias sociales entre la población de 65 años o más que entre el resto de la población.

La realidad de la población de adultos mayores de 60 años en el Estado de México no dista del escenario a nivel nacional, acorde a las cifras emitidas por el Consejo Estatal de la Población (2023), en la entidad mexiquense habitan 1 millón 919 mil 454 adultos mayores,

cifra que equivale al 11.30% de la población total del estado; de los cuales 45.7% son hombres y el 54.3% son mujeres.

En congruencia con la tendencia nacional, la población mexiquense de adultos mayores se encuentra mayormente casada 56.4%; mientras que solo el 5.9% se encuentra separada y el 1.9% divorciada.

En materia de salud, se estima que en la entidad 8 de cada 10 adultos mayores se encuentran afiliados a alguna institución de salud, siendo las más recurrente el IMSS (47%), Seguro Popular (35.4%) y el ISSSTE (11.1%); cabe destacar que, a diferencia de la tendencia nacional, en el Estado México 4 de cada 10 adultos mayores a 65 años se atienden en clínicas del ISSSTE y 3 de 10 en Consultorios, Clínicas u Hospitales de la iniciativa privada.

Entre las principales causas de morbilidad del grupo etario en la Entidad, destacan las relacionadas a infecciones ya sea respiratorias agudas, en vías urinarias e intestinales; así como la Diabetes mellitus tipo II.

Por otro lado y entre los datos más significativos, podemos encontrar que el índice de mortalidad de adultos mayores en la entidad mexiquense es de 51.4%, siendo las principales causas complicaciones desarrolladas por Diabetes Mellitus (17.6%), Enfermedades del Corazón (17.1%) y Tumores Malignos (11.5%)

En materia de educación es importante señalar que en el Estado de México el 83% de la población mayor a 65 años se encuentran alfabetizada, porcentaje con el que supera la media nacional; en este tenor el porcentaje de analfabetismo en la entidad, alcanza el 14.6%.

Adicionalmente y dentro de lo relativo al rubro económico resulta significativo señalar que 3 de cada 10 adultos mayores de 60 años de la entidad no se encuentran activos económicamente, de los cuales el 43.9% son trabajadores y solo el 5.8% son empleadores; en contraste, resalta que es el 72.11% del total de la población mexiquense mayor a 60 años no se encuentran económicamente activos, siendo las causas principales: los quehaceres del hogar (48.23%) o jubilación (27.11%).

En este contexto, acorde a los datos propuestos por ENIGH (2020) en el 26.58% de los hogares vive al menos un adulto mayor a 60 años, mientras que en el total de hogares de la entidad el 22.25% el jefe de familia es mayor a 60 años, es decir 8 de cada 10 adultos mayores siguen siendo jefes de familia.

A nivel municipal, resulta importante señalar que Toluca el 8.72% de la población es mayor a 60 años, es decir alberga a 76 mil 205 adultos mayores, de los cuales 42 mil 051 son mujeres y 34 mil 154 hombres; entre las características más relevantes encontramos que, dicho municipio es uno de los que posee una mayor esperanza de vida en la entidad, en este tenor y acorde a las datos enunciados por el Instituto Nacional de las personas Adultas Mayores (2016) la esperanza de vida en adultos mayores en el municipio es en promedio de 81.9 años.

En materia de salud, la cobertura de servicios en el municipio se encuentra en franco crecimiento; sin embargo, no ha logrado alcanzar el crecimiento demográfico de este sector poblacional, resultado de la transición demográfica, dejando la cobertura por debajo de la media estatal y nacional, de tal suerte que en Toluca 7 de cada 10 adultos mayores se encuentran son derechohabientes de una institución de salud pública; mientras que 3 de cada 10 adultos mayores carecen de acceso a servicios de salud pública.

Toluca se caracteriza por ser uno de los municipios con menor índice de analfabetismo del Estado, se estima que solo 2 de cada 10 adultos mayores a 60 años de los municipios no saben leer, ni escribir; resulta primordial señalar que cerca del 68.06% de la población analfabeta de adultos mayores del municipio son mujeres, mientras que solo un 31.94% son hombres. (ENIGH 2020)

El escenario descrito dista del de la población alfabetizada de Toluca, ya que de los casi 8 de cada 10 adultos que poseen algún tipo de instrucción, el 49.90% son hombres y 50.28% son mujeres. (ENIGH 2020)

Entre las características más relevantes de este grupo etario, encontramos que al menos el 20.73% de la población de adultos mayores de Toluca es pertenece a una etnia indígena; mientras que solo el 1.05% de este grupo poblacional tiene raíces afro descendientes. (ENIGH 2020)

A la luz de lo expuesto y en aras de contribuir al desarrollo integral y pleno de los adultos mayores del país, México se ha adherido a los tratados internacionales a favor de este sector de la población, al tiempo que ha reformado su marco normativo y ha promulgado leyes específicas, tal es el caso de la Ley de los Derechos de las Personas Mayores hechos que se sumaron a la apertura del Instituto Nacional de Personas Adultas Mayores, a partir de lo que se pretendió instaurar una política de atención, destacando los temas de salud, empleo y asistencia.

No obstante, pese a las medidas adoptadas, el entorno de discriminación y el abandono social ha ensanchado las brechas de desigualdad colocando a los adultos mayores de país en condiciones de vulnerabilidad; hoy en día este grupo social se caracteriza por poseer uno de los índices más altos de pobreza, escasa formación académica y las oportunidades laborales limitadas; reflejo de una descoordinación inter institucional y entre los tres órdenes de gobierno, ocasionando que las medidas implementadas no sean más que esfuerzos aislados que funcionan como acciones paliativas que invisibilizan la cruda realidad a la que se enfrentan los adultos mayores en México y particularmente los pertenecientes al Municipio de Toluca.

2.4. Presentación de Procesos

En razón de lo señalado, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca preocupado por coadyuvar a mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores del municipio, ha adoptado el Pp. 02060803 Apoyo a los adultos mayores a través de cual desarrolla distintas acciones, en pro de contribuir a mejorar el bienestar y desarrollo de los adultos mayores de Toluca.

Para tal efecto, implementa 10 Procedimientos, de los cuales 4 se encuentran a cargo de la Dirección de Programas al adulto mayor, mismos que se enlistan a continuación:

1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas
2. Supervisión de programas operativos
3. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas
4. Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM)

Mientras que los otros 6 se encuentran a cargo del Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor y son:

1. Administración de eventos especiales
2. Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor
3. Consulta Gerontológica
4. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas
5. Supervisión de unidades operativas
6. Detección de Necesidades de Capacitación

Una vez realizado el análisis es posible advertir que las acciones documentadas son pertinentes con el objetivo del Programa Presupuestario al que pertenecen y que es motivo de la presente Evaluación.

Aunado a lo anterior, los procedimientos son congruentes con las acciones que forman parte del Programa Anual de la Dirección y el Departamento operador.

Empero, destaca escasa claridad, entre las áreas involucradas, que permitan vislumbrar claramente el proceso prioritario que documentan los procedimientos establecidos; los cuales, si bien es cierto se apegan a los objetivos del Programa, su opacidad constituye un punto endeble que puede conducir eventualmente a una desorganización administrativa.

2.5. Poblaciones

La naturaleza del Programa Presupuestario 02060803 tal como se advierte en su nombre y en sus objetivos, es la atención de los adultos mayores, por lo que su población de atención es la perteneciente a dicha población.

En este sentido, y considerando lo establecido en el artículo 3° de la Ley de los Derechos de las personas adultas mayores, se entiende por:

“Personas adultas mayores. Aquellas que cuenten con sesenta años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional.”

Dicha conceptualización se extiende a nivel estatal y municipal, tal como se documenta en la Ley de Adultos Mayores del Estado de México y la normatividad municipal; consecuentemente, se considera como población potencial de atención del Pp. a todas las personas habitantes de Toluca, cuya edad sea sesenta años o sea mayor; lo cual asciende a 76,205 que representa el 8.72% del total de la población del municipio.

Resulta fundamental señalar, que a lo largo de la revisión documental del programa, no se encontró evidencia o mención alguna en donde se señala a la población objetivo; a nivel de campo, los operarios señalan que dicha situación, es en consecuencia a que las atenciones brindadas se sujetan a la demanda social del programa.

2.6. Participantes y responsabilidades

El Pp. 02060803 Apoyo a los adultos mayores, es un Programa operado en su totalidad por el SMDIF Toluca, a través de la Dirección de Programas al adulto mayor, en su implementación se observa la intervención de otras áreas operativas, en este caso y de forma superditada, la participación del Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.

Al igual que en la mayor parte de los Programas operados por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, la participación de instancias es solo de forma complementaria; por lo que su presencia no interviene de forma directa con la ejecución de los programas.

En relación a las responsabilidades, encontramos una clara división en donde la Dirección de Programas al adulto mayor, asume las tareas administrativas del Programa, mientras que al Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor corresponde las relacionadas a tareas, relacionadas totalmente a las cuestiones operativas.

La Dirección de Programas al adulto mayor, tiene como responsabilidad:

- Vigilar la operatividad del Programa;
- Gestionar los recursos necesarios para la adecuada operación del programa;
- Gestionar insumos y auxiliares geriátricos en instancias gubernamentales estatales y federales, así como empresas y de particulares;
- Revisar los documentos que integran el expediente de solicitud de las/los peticionarios/as con el fin de determinar si son candidatos para la obtención del apoyo; y
- Supervisar los inmuebles y evaluar la prestación de atención al adulto mayor.

Por otro lado, entorno al Programa evaluado corresponde al Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor la totalidad de la operación del Pp. destacando tareas como:

- Coordinar acciones propias del programa encaminadas a ofrecer un mejoramiento en la calidad de vida de los adultos mayores;
- Dar atención oportuna a solicitudes y necesidades de los adultos mayores que sean emitidas al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
- Promover formación y capacitación del personal asignado al Departamento.

Adicionalmente, a lo largo de la evaluación, se detectó participación complementaria en la ejecución del Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores principalmente por parte de dos Instituciones:

La primera de ellas DIFEM, que se ha convertido en el principal benefactor de insumos y auxiliares geriátricos para el apoyo de los adultos mayores del municipio, además de facilitar la presencia de instructores y/o personal de apoyo para la realización de actividades recreativas.

Mientras que en otra vertiente, encontramos la presencia del Instituto Nacional de la Población Adulta Mayor (INAPAM), institución que hasta la primera mitad del Ejercicio Fiscal evaluado, trabajo coordinadamente con el Sistema municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para entregar la Credencial de Adulto Mayor a la población potencial del Programa.

No obstante, dicha labor de coordinación entre el SMDIF Toluca y el INAPAM se vio concluida y quedó sin efecto para la segunda mitad del 2022.

2.7. Políticas de Operación

En concordancia con la revisión normativa institucional del Pp, se identifican las siguientes políticas de operación por procedimiento:

Dirección de Programas al adulto mayor

1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas
 - ▲ Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor dar atención, a través de sus Departamentos, a las Ordenes de Servicio remitidas para su atención.
 - ▲ Las Ordenes de Servicio remitidas por parte de la Dirección General, deberán ser registradas en el control de las Ordenes de Servicio, referenciado el asunto de la petición.
 - ▲ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar oficio de respuesta y verificar que esta sea entregada por el área de correspondencia en el plazo que nos marca la Orden de Servicio.
 - ▲ Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor vigilar que tanto la Presidencia como como la Dirección General del SMDIF Toluca, este enterados de la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.
 - ▲ Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor dar respuesta a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por las autoridades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia; 3 días como máximo cuando se consideren de carácter urgente y de 5 hasta 20 días en el resto de los casos. Cabe señalar, que aquellas solicitudes que remita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), así como otras instancias federales, estatales y municipales deberán atenderse invariablemente en los plazos que para tal efecto sean determinados por la instancia correspondiente.
 - ▲ Los/as Titulares de los Departamentos pertenecientes a la Dirección de Programas al Adulto Mayor deberán atender de manera oportuna las peticiones recibidas e informar a el/la Titular de dicha Dirección el seguimiento.

2. Supervisión de programas operativos
 - ⤴ El/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor deberá realizar supervisiones periódicas a los programas que opera tanto la Dirección como los Departamentos a su cargo.
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor tomar las acciones correspondientes para resolver de manera oportuna los hallazgos encontrados en las unidades operativas a su encargo, esto en coordinación con los/as titulares de los Departamentos y los/as titulares de las unidades supervisadas.
 - ⤴ El/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor deberá asegurar la existencia de los insumos necesarios para la operación de los programas relaciones a dicha Dirección.
 - ⤴ Es responsabilidad de los/as titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.
 - ⤴ Los/as titulares de las unidades operativas deberán reportar el seguimiento a las observaciones emitidas en la supervisión, a través de los formatos establecidos por el/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, en coordinación con el/la Titular de los Departamentos.
 - ⤴ Los/as titulares de las unidades y Departamentos adscritos a la Dirección de Programas al Adulto Mayor, contarán con un plazo de ocho a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión.
 - ⤴ Los/as titulares de los Departamentos adscritos a la Dirección de Programas al Adulto Mayor y los/as titulares de las unidades operativas deberán informar a la Dirección sobre el seguimiento a las observaciones emitidas por su Titular.

3. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Área de Enseñanza, detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal de la Dirección de Programas al Adulto Mayor.
 - ⤴ Los departamentos de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, así como los Coordinadores de las Unidades administrativas bajo el encargo de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, deberán de brindar información relativa a las necesidades de capacitación del personal operativo y solicitar, en tiempo y forma, las actividades de capacitación que considere necesarias para dicho personal, si estas no se encuentran incluidas en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlas.
 - ⤴ El personal operativo de la Dirección deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés si este no se encuentra incluido en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlo.

4. Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM)
 - ⤴ Es responsabilidad de la CAAM brindar la información de los apoyos que se tienen en ese momento y los requisitos necesarios para contar con el apoyo que se otorgara a los adultos mayores.
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor informar a el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor el tipo de apoyo otorgado, requisitos y fecha de entrega.
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor recabar la documentación necesaria para contar con el apoyo otorgado.
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor verificar que cada Adulto Mayor que integran las Casas de Día y Club cuenten con la documentación necesaria para poder realizar el trámite del Apoyo.
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor una vez que se tengan los requisitos entregar y concluir el apoyo otorgado por parte de la CAAM.

Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor

1. Administración de eventos especiales
 - ⤴ Es responsabilidad del personal del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor mantener informado al Titular sobre las demandas y necesidades del sector de la sociedad que atienden.
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor conocer cada una de las estrategias, necesidades y acciones específicas del programa para proponer y organizar los eventos y acciones que mejor se adecuen a las necesidades y requerimientos del sector que se atiende.
 - ⤴ Si alguna instancia externa al Departamento solicita la realización de un evento, deberá hacerlo vía oficio al Titular del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca especificando los objetivos y motivos de dicho evento.
 - ⤴ Todos los eventos realizados por el Departamento deberán ser autorizados por el/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, así como de la Dirección General y/o Presidencia.
 - ⤴ Siempre que se realice un evento, los/las encargados/as del programa deberán llenar los formatos de “Carpeta del Evento” y “Registro de Asistentes del Evento”.
 - ⤴ En caso de llevarse a cabo alguna jornada de salud o cultural, el/la encargado/a del programa deberá ponerse en contacto con la institución correspondiente para llevar a cabo el evento conforme a los lineamientos establecidos por la misma.
 - ⤴ El/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor deberá auditar el contenido de los formatos “Carpeta del Evento” y “Registro de Asistentes del Evento” elaborados en cada evento antes de su reporte para verificar la veracidad de la información.
2. Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor

- ⤴ La atención será brindada de 1 a 2 veces por semana, en Casas de Día en un horario de 9:00 a 14:00 hrs.
- ⤴ La atención en los Clubes será 1 vez por semana o quincenal, de acuerdo a su ubicación, en un horario de 9.00 a 13.00 hrs.
- ⤴ La atención dentro de los Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor será totalmente gratuita.
- ⤴ Previo a la admisión a las Casas de Día o Clubes, los adultos mayores deberán acudir a valoración gerontológica en la Casa Club Alameda, para definir su admisión de acuerdo a su estado de salud física y emocional.
- ⤴ Todo evento o actividad a realizar con los adultos mayores dentro de los grupos deberá ser autorizado por el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
- ⤴ Todo evento o actividad que requiera que los adultos mayores salgan del lugar de reunión deberá ser autorizado por el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor, así como tener en orden las respnsivas de cada adulto mayor para su salida.

3. Consulta Gerontológica

- ⤴ La consulta gerontológica se brindará en la Casa Club Alameda.
- ⤴ La consulta gerontológica será otorgada bajo a Agenda, de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 hrs.
- ⤴ La atención gerontológica será totalmente gratuita.
- ⤴ Se realizará una valoración inicial a los adultos mayores y posteriormente se determinará el número de sesiones que requiera de acuerdo a su estado de salud.
- ⤴ En caso de que el adulto mayor no asista a la Consulta Gerontológica, se le asignará una nueva fecha para su atención, nunca se niega la atención por ausencia.
- ⤴ En caso de requerir otro nivel de atención se canalizará a la instancia correspondiente

4. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

- ⤴ Toda petición ciudadana deberá ser presentada vía oficio dirigido al/la Presidente/a del Sistema o al Director/a General, indicando lo que se requiere y su finalidad, de otro modo no podrá ser atendida.
- ⤴ El/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor y el/la encargado/a de programa deberán canalizar al/la peticionario/a al programa operativo que mejor cubra sus necesidades, por ello, es indispensable que conozcan cada una de las estrategias de los programas.
- ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar la respuesta, marcando las copias de conocimiento necesarias, a efecto de que las autoridades del SMDIF Toluca estén enteradas de la atención brindada por el Sistema, en un plazo de entre cinco a veinte días, de acuerdo a lo estipulado por la Dirección de Programas al Adulto Mayor.

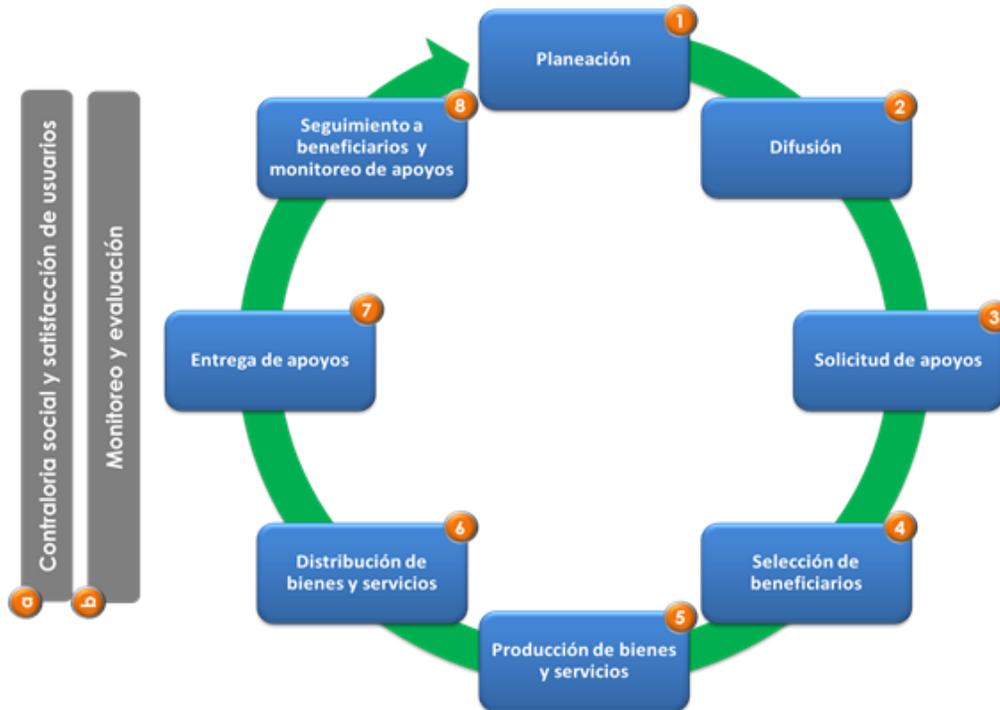
5. Supervisión de unidades operativas

- ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes a su Departamento.
 - ⤴ El Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor realizará supervisiones programadas y no programadas al personal adscrito al Departamento, responsable de la operación de sus programas y que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca bajo su encargo.
 - ⤴ Es responsabilidad de los/las titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.
 - ⤴ Las unidades y el personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión, a través de los formatos establecidos por el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
 - ⤴ El personal operativo contará con un plazo de 8 a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión que realiza el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
6. Detección de Necesidades de Capacitación
- ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
 - ⤴ Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor elaborar y entregar una propuesta del Programa anual de capacitación al/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor en los plazos establecidos por este.
 - ⤴ El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés, si este no se encuentra incluido en el Programa anual de capacitación autorizado, se evaluará la posibilidad adicionarlo.
 - ⤴ La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa deberá transmitir los conocimientos adquiridos durante el curso.
 - ⤴ El/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor deberá evaluar las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal

3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

La descripción y análisis de los procesos identificados del Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores como se ha mencionado en apartados anteriores, se ha ceñido a la metodología establecida por el CONEVAL y fueron retomados por el SMDIF Toluca en sus TdR, lo cual permitirá evidenciar los procesos y subprocesos, acorde con el “Modelo General de Procesos” que a continuación se describe:

Figura 1. Modelo General de Procesos (MGP)



Fuente: CONEVAL

3.1. Planeación

Considerando lo establecido en el Modelo General de Procesos, el primer paso que debe seguir la operación de todo Programa Presupuestario es la Planeación, momento en donde se además de sentar el inicio de la implementación, se deberá garantizar que este cuente con los siguientes componentes:

- Misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos,
- Los indicadores de seguimiento verificables,
- Los recursos financieros y humanos necesarios, y
- Las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del Programa.

Durante la fase de planeación, se determina los elementos que guiarán la implementación del programa presupuestario, toda vez que en esta, se determina el problema a atender,

define el árbol de problemas y objetivos; se define la población o área de enfoque potencial y objetivo; así mismo, se establecen los objetivos, indicadores y metas de la MIR, la estrategia de cobertura, el plan estratégico, entre otros puntos, al tiempo que se establecen los recursos financieros y humanos, que se requieren para que el Programa pueda lograr los objetivos.

En suma, se establecen las directrices en el diseño e implementación del Programa; entre cuyos subprocesos es plausible distinguir: planeación estratégica, Programación y presupuesto, actualización de la MIR, actualización de normativa, e integración del Programa Anual.

En lo concerniente al Programa de Apoyo a los adultos mayores, la fase de planeación, se rige por el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2022 del Estado de México; documento que determina la participación de tres áreas particulares.

El primer involucrado es el área operativa, quien será la responsable de realizar un análisis detallado sobre los objetivos del programa, las necesidades de la población y las capacidades de atención, para establecer una propuesta de acciones y metas a implementar.

Adicionalmente las áreas de Tesorería y UIPPE o sus respectivos equivalentes, quienes desempeñan los roles principales en la fase de planeación, misma que se realiza en dos vertientes: Programática y la Presupuestal.

Planeación Programática

La planeación programática corre a cargo de la UIPPE quien coordina la calendarización de metas y el llenado de los PbRM, correspondientes a los Programas Presupuestarios ejecutados por el SMDIF Toluca, en un proceso que denomina: Elaboración del Programa Anual, mismo que se encuentra documentado en el Manual de Procedimientos del Sistema. (Anexo 4 a)

Respecto al Pp. evaluado destaca que, si bien es cierto, el proceso de Elaboración del Programa Anua no documenta parámetros específicos entorno a la calendarización, en entrevista con los operadores del Programa Apoyo a los adultos mayores se advierte que la Programación se realiza de forma positiva, considerando la revisión de las cifras históricas de cumplimiento y proyectando un incremento de hasta un 25% en la demanda de los servicios brindados.

Adicionalmente, durante el proceso de evaluación se observa que el Programa cuenta con un diagnóstico, el cual es elaborado por la UIPPE y que además de establecer el estado del problema que se atiende, plantea el Árbol de Problemas y Objetivos, así como la identificación de las poblaciones a beneficiar y las principales características del Programa; no obstante al no poseer instrumentos de medición propios este se alimenta de información de instituciones como INEGI y CONEVAL, en este sentido y considerando la temporalidad de instrumentos estadísticos, la información corresponde a 2015, así mismo, se detecta que no ha existido una actualización del mismo.

Planeación Presupuestaria.

El proceso no cuenta con soporte documental que detalle su ejecución, se rige en general por la Normatividad Jurídica aplicable, el proceso de Planeación Presupuestaria es ejecutado Principalmente por la Dirección de Administración y Tesorería, el Departamento de Finanzas y la UIPPE. (Anexo 4 b)

Dentro del análisis realizados, se advierte que el Proceso se detona, a partir de la normatividad aplicable, revisión del cumplimiento de metas por Programa y Proyecto, así como la calendarización de metas propuesta por cada una de las áreas que conforman al SMDIF Toluca.

Resulta fundamental señalar, que desde su creación y hasta el ejercicio fiscal, el Programa de Apoyo a los adultos mayores alcanzó un presupuesto máximo durante el ejercicio 2020, con un monto autorizado de 9 millones 755 mil 706, cifra que a 2022 ha disminuido hasta 5 millones 404 mil 158, una merma de 44.60% del presupuesto asignado.

Acorde al análisis realizado, se pueden identificar dos causas a las cuales responde la disminución presupuestal del Programa; la primera un ajuste presupuestal, ante la disminución de la asignación del presupuesto general del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la Familia de Toluca, misma que históricamente asciende a un aproximado de 100 millones de pesos; hecho que se suma a la eventual crisis que propicio la pandemia ocasionada por el Virus SARS Covid-19.

No obstante, partir de la revisión realizada a los recursos financieros asignados al Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, se considera en términos generales suficiente y con oportunidad de Programación y calendarización para cumplir con los objetivos planteados.

En esta lógica, el Pp. cuenta con los recursos de personal indispensables para su funcionamiento; sin embargo, estos no suficientes para afrontar el incremento de metas, actividades o de la demanda social que crece desmedidamente.

3.2. Difusión

En estricto sentido, se define a la difusión como el proceso sistemático e institucionalizado mediante el cual se proporciona información sobre las principales características del Programa, sus beneficios y requisitos de inscripción y está dirigido hacia un público determinado.

En el contexto de la evaluación realizada, el Pp. evaluado se ciñe a los canales de difusión oficiales, abordados en el sitio web y redes sociales oficiales del SMDIF Toluca, para lo cual se documenta el Procedimiento denominado: Elaboración de proyectos de difusión, perteneciente a área denominada Enlace de Comunicación Social, al respecto, el procedimiento se mantiene vigente y es aplicado.

Sin embargo, considerando las características socioculturales de la población potencial programa, los medios de difusión digitales deben ser complementados por medios tradicionales que consideren un fácil acceso para los adultos mayores.

En este sentido, se rescata la estrategia implementada por la Dirección de Programas al adulto mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor, quienes documental, la difusión verbal del Programa presupuestario 02060803, esto de voz a voz en las casa y clubs, mediante la distribución de trípticos, asistencia a las jornadas comunitarias y médico-asistenciales, además del denominado toque de puertas, actividades que consiste en la visita de hogares en zonas específicas.

A diferencia de otros programas operados por el SMDIF Toluca, la difusión entre los posibles beneficiarios, se enfrenta a un desafío: el analfabetismo en la población Adulta Mayor, es por ello que resulta fundamental, reforzar las actividades de difusión verbal, así como desarrollar nuevas estrategias de cooptación.

Es de mención que, al no contar con reglas de Operación propias, la información y difusión acerca de los servicios brindados, es subjetiva ligada únicamente al conocimiento y experiencia del personal operativo.

3.3. Solicitud de Apoyos

Esta parte del proceso consiste en desarrollar un conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos, con el objetivo de recibir, registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.

En este tenor, para la atención de cualquier tipo de petición, dentro de la Normatividad Institucional, existen dos procesos, el primero de ellos de orden general perteneciente a la Dirección General, el cual es denominado Control de gestión de correspondencia; a través de dicho proceso se captan las solicitudes y peticiones realizadas al SMDIF Toluca, mismas que posterior a su revisión son turnadas a las áreas operativas para su atención y efectos procedentes.

Procedimiento que se desdobra al nivel departamento, atravesando la ordenanza de la Dirección de Programas al adulto mayor bajo el nombre de Control de gestión de las peticiones ciudadanas; a nivel Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor, el procedimiento responde al nombre de: Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas. (Anexo 4 c)

Por otro lado, la atención de directa en las unidades administrativas de los peticionarios, procedimiento que no se encuentra documentado de forma directa, si no que se infiere a lo largo de los procedimientos que se han señalado.

3.4. Selección de Beneficiarios

El proceso de selección de beneficiarios es el conjunto de actividades de análisis y autorización de la solicitud de ingreso, que llevan a definir quiénes serán los beneficiados con recursos del Programa a partir de las solicitudes recibidas

En este orden de ideas, dentro del análisis realizado al Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, no se encontró evidencia de un proceso que permita determina como se lleva a cabo la Selección de Beneficiarios del Pp. tras la revisión pertinente, se puede visualizar que la selección corre a cargo del Sistema, particularmente

del personal operativo del Pp. y Dirección de Programas al adulto mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.

Siendo las únicas condicionantes, las características establecidas por la Ley en materia: tener o ser mayor de los 60 años de edad; así como originario o vecino del municipio de Toluca.

Durante el ejercicio de campo es posible advertir un parámetro para la selección de beneficiarios, las condiciones de salud; si bien es cierto esta no es una condicionante, pero contribuye al adecuado funcionamiento del programa,

En adición, es fundamental señalar que el Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, cuenta con un Padrón de Beneficiarios en términos de lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y sus municipios, así como expedientes y registro de las personas beneficiarias del Pp. evaluado.

Empero, durante el proceso de evaluación no se detectó con claridad un proceso u subproceso en la integración o selección de beneficiarios, así como la definición una población objetivo de atención.

3.5. Distribución de apoyos

Refiere a la parte del proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen donde se adquirió, hacia el punto de destino final, en donde está el beneficiario del Programa.

En cuanto al Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores tal como se ha señalado con antelación, más que productos, es un programa enfocado en la prestación de servicios, mismos que se otorgan mayormente dentro de las denominadas Casas de Día o Casa Club.

En este tenor, no se identifica un proceso general que documente la implementación del programa, pero si diversos procedimientos, los cuales norman la ejecución de este, mismos que son plenamente identificados por el personal operativo, y se integran a los documentos a los documentos institucionales (Anexo 4 d); los cuales son;

Dirección de Programas al adulto mayor

4. Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM)

Procedimiento que norma la distribución de apoyos tales como apoyos funcionales; entre las particularidades del procedimiento, encontramos su descripción extremadamente generalizada, que permite diversos espacios de interpretación.

El respecto de las entregas de apoyos, destaca el hecho de que estas se realizan en eventos, considerando las condiciones físicas de los beneficiarios, podría considerarse métodos de entregas alternativas.

Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor

1. Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor

A través de dicho procedimiento, se regula el ingreso de los Adultos mayores a las Casas de Día y Club del adulto mayor, se trata de un procedimiento que fluye adecuadamente, sin embargo, este posee incongruencias respecto a su aplicación, ejemplo de ello es el hecho de que todas las inscripciones se realizan de forma presencial en la Casa Club Alameda, unidad administrativa, en donde se ubican las oficinas que ocupa la Dirección de Programas al adulto mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.

2. Consulta Gerontológica

Este, establece el procedimiento a seguir para la prestación de servicios médicos-gerontológicos, el cual es por demás generalizados, dejando a la interpretación, elementos importantes, tal es el caso de la canalización a instancias especializadas, que se señalan dentro de las políticas aplicables inherentes.

Finalmente, dentro de este apartado, es de mención que, si bien es cierto, existen más procedimientos documentados, estos atañen a cuestiones indirectas respecto al Programa evaluado.

3.6. Seguimiento

En este proceso se examinan a las acciones y mecanismos mediante los cuales los responsables de la operación del Programa comprueban que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado, es decir, que el seguimiento es una actividad que se desarrolla en un tiempo posterior a la entrega de los apoyos, por consiguiente, pueden encontrar evidencias de su utilización por parte de los beneficiarios.

En lo relativo al Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, este no refleja evidencia documental o de campo, que permita identificar actividades de seguimiento de los beneficiarios y/o apoyos entregados.

3.7. Evaluación y monitoreo

El análisis de este proceso comprende la verificación de la implementación de ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como del monitoreo en el avance de los indicadores y metas operativas establecidas en el Programa.

La evaluación del Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, se da en dos vertientes: interna y externa.

Internamente responde a dos mecanismos: el primero a cargo de la Dirección de Programas al adulto mayor e incluso de su Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor, realizan supervisiones Programadas y no Programadas a todo el personal y unidades administrativas en donde se opera el Programa; a partir de las cuales realiza recomendaciones y acuerdos para su corrección y mejora. (Anexo 4 e)

El segundo mecanismo de evaluación se encuentra a cargo de la UIPPE y Tesorería, a nivel programático se realiza el seguimiento y cumplimiento de metas del Programa, realizado mediante un monitoreo mensual de las metas dispuestas en la Programación del PbRM al inicio de año; mientras que a nivel financiero, la Tesorería realiza revisiones y trabaja con las áreas involucradas para el ajuste económico del programa, en ambos casos y respecto de sus variaciones de cumplimiento se emiten recomendaciones para la elaboración del Programa Anual de ejercicio fiscal inmediato y se realizan los ajustes necesarios.

De forma externa, el Programa ha sido objeto de Evaluaciones, tal es el caso de la Evaluación de Diseño Programático, estipulada en el PAE del ejercicio fiscal 2018 y que corresponde al Ejercicio 2017, ejecutada por la empresa evaluadora: Centro de Investigación, Docencia, Evaluación, Estudios y Prospectiva, S.A de C.V.

Adicionalmente, el seguimiento y monitoreo del Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, es realizada formalmente por el Órgano superior de Fiscalización del Estado de México.

3.8. Grado de consolidación Operativa

Uno de los aspectos más relevantes entorno al desarrollo de una Evaluación de Procesos, versa en la identificación del grado de consolidación operativa del Programa evaluado, en este tenor y a efecto de estar en condiciones de evaluar el grado de consolidación operativa del Programa, se requirió de un análisis exhaustivo de la información documental que evidencia que los procesos realizados de manera sistemática y recurrente, partiendo de lo establecidos por el CONEVAL, para efectos de la presente se retomó la metodología establecida en sus Términos de Referencia vigentes.

La evaluación del grado de consolidación operativa retoma el instrumento de medición plasmado en el Anexo 3 del presente documento, mismo a través del cual se concluyó que el Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores tiene un grado de consolidación 3.1, puntaje que indica que se trata de un Programa relativamente sólido con áreas importantes de oportunidad, entre los puntos fuertes destaca el amplio conocimiento por parte de los operadores de Programa, así como una estandarización consolidada de los procesos documentados, sin embargo, entre las áreas de oportunidad resalta el vacío en la documentación de procesos empíricos ejecutados y la particularización de los procesos establecidos, ya que acorde a análisis de gabinete, se observó que los procesos carecen de mecanismos homologados para todos los implicados en su desarrollo.

Por otro lado, en una lógica horizontal destaca que los procesos consolidados del Programa, son principalmente dos; Planeación y Evaluación, esto en gran medida a que se encuentran ampliamente normados por Leyes Federales y Estatales; así mismo destaca la parte del proceso relativa a la Distribución de Apoyos, ya que los instrumentos de regulación internos, contienen los elementos básicos para dirigir la implementación del Programa.

En contraste, los procesos inherentes a la selección de beneficiarios y su seguimiento son limitados, esto en gran medida por la carencia de acciones enfocadas a atender estos dos rubros; por un lado es necesarios establecer poblaciones objetivo; mientras que en lo relativo al seguimiento de beneficiarios, es preciso desarrollar acciones o estrategias que permitan corroborar el estado de los usuarios, tras el otorgamiento de un servicio.

Entre las observaciones generales, resalta que el Pp. carece de Reglas de operación propias, por lo que retoma elementos normativos Estatales y Federales para su funcionamiento, lo que propicia la improvisación y eventualmente a vicios en su implementación.

Es de mención, que el Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, forma parte de la planeación estratégica que instrumenta el Presupuesto Basado en Resultados Municipal, por lo que cuenta con diagnóstico, objetivos, estrategias, líneas de acción, indicadores de gestión y metas; sin embargo, es preciso realizar una revisión y actualización de los documentos soporte del Programa, ya que la información encontrada cuenta con información concerniente al año 2015, cuando ya se dispone de instrumentos con información de 2020.

Asimismo, es necesario realizar una revisión de los indicadores alimentados a efecto de determinar su pertinencia respecto al Programa, esto en razón de que como se ha señalado este atiende a una MIR Tipo.

Por último, destaca que el punto más frágil entorno a la consolidación del Programa presupuestaria, es el relativo a las mejoras, ya que durante el trabajo de gabinete no se logró documentar estrategias o mecanismos que permitan la implementación de mejoras; aunado a lo anterior, sobresale que el Pp. cuenta con una Evaluación de Diseño, de la cual no se cuentan con antecedentes relativos a un convenio o un plan que permita vislumbrar la implementación de mejoras.

4. HALLAZGOS Y RESULTADOS

El presente ejercicio evaluativo se enfocó a analizar los procesos y actividades operativas del Programa presupuestario identificado con la clave 02060803 y que recibe el nombre de: Apoyo a los adultos mayores, a través de la cual se pudieron identificar fortalezas y puntos de atención de los elementos fundamentales para determinar el cumplimiento de sus objetivos y metas anuales.

Durante la exploración, se logró observar que el programa de Apoyo a los adultos mayores, goza de procedimientos lógicos y articulados y con un flujo óptimo que a la fecha, arrojan resultados positivos acerca de la implementación.

En razón de lo expuesto y atendiendo a lo establecido en los TdR para el desarrollo de la presente evaluación se consideraron cuatro variables:

- 1) Detección de principales problemas en la normatividad. Es decir, la identificación de “situaciones en las que la normatividad genere complicaciones en la gestión o ineficacia en el cumplimiento de los objetivos del Programa”;
- 2) Cuellos de botella, entendidos como “aquellas prácticas, procedimientos, actividades y/o trámites que obstaculizan procesos o actividades de las que depende el Programa para alcanzar sus objetivos”;
- 3) Áreas de oportunidad: “son aquellos aspectos del diseño, implementación, gestión y resultados que las entidades y dependencias pueden mejorar”; y
- 4) Buenas prácticas, las cuales se refieren a “aquellas iniciativas innovadoras, fuera de lo normado para la ejecución de los procesos, que sean replicables, sostenibles en el tiempo y que permitan fortalecer la capacidad de operación del Programa”.

Mismos que serán abordados en el presente apartado, por cada uno de los momentos del Modelo General de Procesos.

4.1. Planeación

Detección de principales problemas en la normatividad

El Programa presupuestario carece de Reglas de Operación propias, y rige su operación con base a los instrumentos normativos, emanados de los órdenes de gobierno, Estatales y Federales.

Cuellos de botella

En materia de planeación es de mención que en los documentos institucionales, únicamente se establece la planeación programática, dejando de lado la planeación presupuestal Programa, lo que es un punto de opacidad importante, tanto para la población en general, como para la parte ejecutora, en este caso la Dirección de Programas al adulto mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor: así mismo, no es claro la interacción entre la planificación programática y presupuestal.

Así mismo, es importante recuperar el hecho de que la programación se realiza en función de cifras históricas, dejando de lado un análisis detallado entre el presupuesto asignado, el

costo operativo y humano de la ejecución del Programa en sí; hecho que puede propiciar a un desequilibrio en el ejercicio del presupuesto, traducida en la incongruencia entre la operación y el reporte de cumplimiento de metas del Programa.

Áreas de oportunidad

Es imperante el diseño de Reglas de operación que den certeza al Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores. El diseño y documentación del proceso de planeación presupuestario y la evaluación del Programa en materia programática y presupuestal, a efecto de diseñar mecanismos correctivos o de mejora.

Buenas prácticas

El Programa cuenta con un seguimiento de metas e indicadores relacionados a la naturaleza y objetivos del Programa y los proyectos que lo conforman.

4.2. Difusión

Detección de principales problemas en la normatividad

El Programa se ciñe a los canales institucionales de difusión, por lo que esta parte del proceso está de forma indirecta a cargo de un área diferente a la responsable de la operación, en este sentido debe trabajarse en una estrategia efectiva que coadyuve a enriquecer el contenido difundido del Programa, así como garantizar la accesibilidad al público usuario.

Adicionalmente deberá considerarse las condiciones socio-culturales y físicas de la población potencial, ya que los medios empleados, pueden ser no accesible para los posibles beneficiarios.

Cuellos de botella

Dentro del ejercicio de evaluación no se logra observar con claridad comunicación efectiva entre el área responsable de la realizar la difusión y el área ejecutora del Programa, lo que afecta directamente al proceso de difusión.

Áreas de oportunidad

La difusión del Programa requiere de un rediseño, de fácil comprensión para la población potencial y en medios de comunicación alternativos, para un mayor y mejor alcance.

Buenas prácticas

La difusión verbal y el toque de puertas para proporcionar información del Programa.

4.3. Solicitud de Apoyos

Detección de principales problemas en la normatividad

La fuente principal para la cooptación de beneficiarios y atención de solicitud de apoyos, responde a procesos estandarizados para todas las áreas, por lo que resulta importante hacer una revisión del mismo y valorar si este cumple o indica todos los elementos que el Programa requiere para su funcionamiento.

Cuellos de botella

Dado las características de la población que el Programa busca atender, resulta fundamental desarrollar estrategias que permitan facilitar la solicitud de apoyos al Programa, ya que la mayoría de las peticiones, requiere de la presencia de los usuarios en las oficinas que ocupa el SMDIF Toluca o la Dirección, para después realizar canalizaciones de los mismos a Casas de Día o la Casa Club, hecho que se traduce en distintos traslados de los beneficiarios; situación que complejiza el procedimiento, por las condiciones físicas de los posibles beneficiarios.

Áreas de oportunidad

Desdoblar la atención y/o registros de peticiones de la población potencial, a las unidades administrativas periféricas, en focadas a la ejecución del programa.

Buenas prácticas

Destaca la disposición de las áreas involucradas, así como de los operadores, para la disipación de dudas, aclaraciones y ampliación de la información respecto al Programa y pertinencia de actuación.

4.4. Selección de Beneficiarios

Detección de principales problemas en la normatividad

Durante el ejercicio de evaluación, no detecto ningún instrumento normativo o documental que, de cuenta del proceso de la selección de beneficiarios, únicamente se establecen los criterios de priorización; así mismo no se señala a poblaciones objetivo.

Cuellos de botella

Dentro de trabajo de campo se detectó la existencia de un padrón de beneficiarios, así como el soporte documental del mismo, sin embargo, la captura de realiza de forma manual en una hoja de cálculo, lo cual limita significativamente su consulta y su explotación estadística.

Áreas de oportunidad

Se requiere de un instrumento informático que facilite la captura y consulta del padrón de beneficiarios del Programa.

Buenas prácticas

La Dirección de Programas al adulto mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor mantienen actualizada y disponible la información relativa al padrón de beneficiarios la población adulta mayor atendida por el Programa.

4.5. Distribución de apoyos

Detección de principales problemas en la normatividad

En la evaluación, no identifiqué ningún instrumento normativo o documental que, de cuenta del proceso de distribución de apoyos.

Cuellos de botella

Los adultos mayores atendidos, no responden a un diagnóstico real, que permita controlar el alcance del programa, esto en razón a que la distribución de apoyos y servicios, está supeditada a la demanda social y a un comportamiento histórico del Programa.

Áreas de oportunidad

Resulta indispensable, hacer una planeación estratégica de los servicios a brindar, teniendo en cuenta las características de la población.

Buenas prácticas

Se tienen estrategias alternativas para la cooptación de beneficiario y el tiempo de respuesta para la prestación de servicios son óptimos.

4.6. Seguimiento

Detección de principales problemas en la normatividad

Formalmente no se documenta el proceso de seguimiento de beneficiarios.

Cuellos de botella

Las acciones de seguimiento detectadas son coyunturales y no son suficientes para parametrizar la efectividad de que los servicios prestados por el Programa, lleguen de forma oportuna a los beneficiarios.

Áreas de oportunidad

Resulta indispensable el desarrollo de instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca dar el seguimiento oportuno de los adultos mayores beneficiados.

Buenas prácticas

Las visitas e inspecciones realizadas a las Casas de Día y al Club de Adultos mayores, son constantes y permite conocer y recuperar información por parte de los usuarios.

4.7. Evaluación y monitoreo

Detección de principales problemas en la normatividad

El Programa cuenta con mecanismo de evaluación y seguimiento, tanto internas como externas, sin embargo, en el ejercicio de evaluación no se logró vislumbrar completamente las medidas de corrección, aunado a lo anterior y considerando que el Pp. se ciñe a un matriz tipo, es indispensable revisar la pertinencia de los indicadores, entorno a la ejecución del Programa.

Cuellos de botella

La desarticulación entre los mecanismos de evaluación y las medidas adoptadas para atender a las recomendaciones.

Áreas de oportunidad

El SMDIF Toluca, requiere hacer una revisión de la pertinencia de la Matriz de Indicadores y de ser necesario, sugerir las adecuaciones ante la autoridad competente.

Buenas prácticas

Se advierte una constante supervisión por parte de las áreas responsables de la ejecución del Programa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo de la presente evaluación, se realizó conforme a la metodología establecida por CONEVAL, lo que nos permitió obtener un panorama claro y detallado de la operación del Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores, y determinar que se trata de un Programa óptimo y en desarrollo, con un grado de consolidación medio.

El Pp. evaluado tiene como misión central coadyuvar el respeto y desarrollo de una vida plena y saludable de los adultos mayores del municipio de Toluca; por lo que podemos señalar que se trata de un Programa que tiene una clara justificación social y que gracias a sus casi tres lustros de operación se ha logrado afianzar.

A la luz de la evidencia disponible se puede concluir que el Pp. cuenta con un proceso sólido de planeación, que necesita documentar a efecto de vislumbrar el comportamiento e interacción tanto de los responsables, como de las áreas involucradas; por otro lado, resulta indispensable desarrollar mecanismos de focalización bajo la premisa de definir la población objetivo a atender.

Pese a que se trata de un Programa presupuestario con un amplio marco normativo de actuación, resulta indispensable desarrollar Reglas de Operación propias, que den certeza a su implementación y reduzcan la improvisación.

Los principales retos que enfrenta el Programa son conocer con cierto detalle su universo de atención, confirmar la coherencia de su diseño con la problemática social y contar con elementos para valorar el impacto de sus intervenciones; para lo cual es importante realizar un rastreo o sumarse a los esfuerzos de otras instituciones en materia de recolección de información respecto al grupo de atención, así como realizar una actualización del Diagnóstico institucional del Pp.

Respecto a la operatividad intrínseca del Programa, resulta importante el diseño y desarrollo de una estrategia efectiva que permita difundir información oportunamente a la población potencial de atención, así como desarrollar estrategias que optimicen la distribución de servicios y acciones enfocadas a dar seguimiento a la población beneficiaria.

Entre las grandes fortalezas del Programa destaca el conocimiento y amplia experiencia de los operadores, a la par del dinamismo entrono a las canalizaciones y orientaciones; además de la presencia de acciones de seguimiento en un segmento de la población beneficiada.

Dentro de las recomendaciones a considerar, destacan

- La revisión de la MIR Tipo
- El desarrollo de Reglas de Operación Propias
- Desarrollo de procesos que contribuyan a afianzar los existentes y abarquen todos los aspectos del Modelo general de Procesos y que considere a todos los involucrados.
- Desarrollar una estrategia de difusión que consideren las características de la población a atender.
- Definir Poblaciones Objetivo.

- Diseñar estrategias efectivas de cooptación de usuarios.
- Planificar el desarrollo estrategias para la distribución de apoyos y servicios, considerando las características de la población a atender.
- Desarrollar una plataforma o un sistema propio que permita sistematizar este proceso relativo a la integración del padrón de beneficiarios
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca dar el seguimiento oportuno de los menores beneficiados
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca medir el alcance del Programa y el grado de satisfacción de los beneficiarios.

6. ANEXOS

Anexo 1. Ficha Técnica de Identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Institución	Sistema Municipal Desarrollo Integral de la Familia de Toluca
	Unidad Responsable	Dirección de Programas al adulto mayor
	Clave Presupuestal	02060803
	Nombre del Programa	Apoyo a los adultos mayores
	Año de Inicio	2009
	Responsable titular del Programa	Ing. Wendy Flores Zapata
	Teléfono de contacto	(722)2 14 75 87
	Correo electrónico de contacto	direccion.adulto.mayor@diftoluca.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del Programa	Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autosuficiencia
	Principal Normatividad	Declaración Universal de Derechos Humanos, Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Ley de Asistencia Social, Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios, Ley del Adulto Mayor del Estado de México.
	Eje del Programa Municipal de Desarrollo con el que está alineado	Pilar Social: Municipio Socialmente Responsable Solidario e Incluyente.
	Objetivo del Programa Municipal de Desarrollo con el que está alineado	1.1 Generar políticas que incidan en la dinámica social para potenciar la calidad de vida de la población.
	Tema del Programa de Desarrollo Municipal con el que está alineado	Social.
	Propósito del Programa	Coadyuvar el respeto y desarrollo de una vida plena y saludable de los adultos mayores del municipio de Toluca.
Población potencial	Definición	Todas las personas habitantes de Toluca, cuya edad sea sesenta años o sea mayor.
	Unidad de medida	Persona.
	Cuantificación	76 mil 205.
Población objetivo	Definición	Todas las personas habitantes de Toluca, cuya edad sea sesenta años o sea mayor.
	Unidad de medida	Persona.
	Cuantificación	76 mil 205.
Población atendida	Definición	Todas las personas habitantes de Toluca, cuya edad sea sesenta años o sea mayor.
	Unidad de medida	Persona.
	Cuantificación	N/A.
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$5,404,158.00
	Presupuesto modificado (MDP)	
	Presupuesto ejercido (MDP)	
Cobertura geográfica	Comunidades en las que opera el Programa	Municipio de Toluca.
Focalización	Unidad territorial del Programa	Municipio de Toluca.

Anexo 2 Ficha Técnica de Identificación y Equivalencia de Procesos Evaluación de procesos del Programa

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del Programa identificados por el evaluador
<p>Planeación (planeación estratégica, Programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del Programa.</p>	1	Elaboración del Programa Anual
<p>Difusión del Programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del Programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	2	Elaboración de proyectos de difusión
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del Programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	3	Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los Programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	-	No documentado
<p>Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del Programa).</p>	4	Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM). Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor. Consulta Gerontológica
<p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el Programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.</p>	-	No documentado
<p>Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el Programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	5	Supervisión de unidades operativas

Anexo 3 Grado de consolidación operativa del Programa

- Desglose específico por elemento del Modelo General de Procesos

Proceso	1. Existencia de documentos normativos	2. Conocimiento de las y los operadores de los procesos documentados	3. Estandarización de procesos	4. Existencia de Sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos	5. Existencia de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras
Planeación	4	4	5	3	1
Difusión	3	4	5	2	1
Solicitud de Apoyos	5	4	5	1	1
Selección de Beneficiarios	1	5	1	1	1
Distribución de apoyos	4	5	3	5	1
Seguimiento	3	2	2	5	1
Evaluación y monitoreo	4	4	5	5	2
Promedio	3.4	4.0	3.7	3.1	1.1

- Valoración general y comentarios

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Si (5-4)	Parcialmente (3-2)	No (1)	NA	
1. Existencia de documentos normativos	0	3.4	0	0	El Pp. cuenta con un marco normativo sólido, no obstante, la carencia de las Reglas de Operación deja mucho espacio a la interpretación. Aunado a lo anterior, es necesario identificar los procesos prioritarios para desarrollar procedimientos que regulen de manera puntual la ejecución del Programa.
2. Conocimiento de las y los operadores de los procesos documentados	4.0	0	0	0	El conocimiento del personal, respecto a la operación es vasta, no obstante, existe sobre carga de trabajo, lo que limita su participación en los procesos de planeación y/o seguimiento. Es de mención que le Programa, cuenta con personal especializado para la atención de la población potencial.
3. Estandarización de procesos	0	3.7	0	0	La mayor parte de la ejecución del Programa se encuentra regida por procesos estandarizados; sin embargo, en algunos casos los procedimientos documentados son demasiado generalizados, limitando la actuación del área ejecutora. Adicionalmente y pese a que su flujo es lógico y lineal, deja al aire acciones derivadas, las Políticas Aplicables son insuficientes y es necesario replantear la articulación de los mismos.
4. Existencia de Sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos	0	3.1	0	0	El Programa es el resultado de una planeación estratégica que instrumenta el Presupuesto Basado en Resultados Municipal; por lo que cuenta con diagnóstico, objetivos, estrategias, líneas de acción, indicadores de gestión y metas; no obstante se requiere la actualización de dichos documentos y determinar la pertinencia de los indicadores que se derivan de la operación del Programa.
5. Existencia de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	0	0	1.1	0	A lo largo de las fases evaluadas se identifican esfuerzos importantes para la mejora de la operación del Programa, no obstante, dichos intentos, son de carácter informal, motivo por el cual, el compromiso por parte de los ejecutores es laxo y sin resultados importante.
Grado de consolidación operativa		3.1			El Programa presenta un grado de consolidación parcial, fortalecido en gran medida por el amplio conocimiento de los operadores, empero, las áreas de oportunidad constituyen espacios de riesgo que podrían debilitar la ejecución óptima del Programa como tal, ya que si bien es cierto la operación se encuentra documentada, aspectos como la carencia de elementos de monitoreo impiden conocer su alcance real y el impacto social que posee.

Anexo 4 Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos del Programa

a) Elaboración del Programa Anual

Concepto		Argumento
Descripción		Se trata de un proceso estandarizado, en el cual con base en el catálogo de metas considerando: el costo por actividad, Programas Anuales de años anteriores, indicadores de productividad del recurso humano y la asignación presupuestal, se generan la Programación anual de los Programas y proyectos
Límites del proceso		Las actividades tienen límites de ejecución de acuerdo a los objetivos institucionales que se registran en el Sistema de Evaluación del Desempeño. Los indicadores institucionales. Oficios y documentación de planeación estratégica hacia el interior del SMDIF Toluca.
Insumos y recursos	Tiempo	Para la ejecución del proceso se establece un calendario de actividades en función a lo establecido en el Manual para la Planeación vigente, mismo que se puede ver modificado por el OSFEM, y notificado a través de la Gaceta de Gobierno del Estado de México
	Personal	Participa por como actores principales el Titular de la UIPPE y el Encargado/a de Planeación y Programación, quienes se apoyan con un Enlace por cada uno de los Departamentos quienes a su vez trabajan de la mano de los Coordinadores de Programas; es importante señalar que en todo momento durante la ejecución del proceso, se cuenta con la Participación del Titular, así como el Titular y personal de apoyo de la Dirección a la cual se encuentra Adscrita el área; en el Pp. evaluado, participan alrededor de 6 Servidores Públicos entre personal de la UIPPE, la Dirección y el Departamento responsables de la operación del Programa.
	Recursos financieros	Los recursos financieros para la ejecución de este procesos son considerados principalmente dentro del Capítulo 1000 del presupuesto del SMDIF Toluca, en virtud a que la ejecución requiere principalmente de la participación de Servidores Públicos.
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.
Productos		Programa Operativo Anual Formatos del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM)
Sistemas de información		Sistema de Contabilidad CAI
Coordinación		Interna Comunicación anticipada con los participantes del proceso Externa Comunicación con DIFEM y OSFEM
Pertinencia del proceso		El proceso cumple con los criterios de pertinencia
Importancia estratégica		Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Conocer en etapas tempranas del ciclo el Catálogo de Programas, Proyectos y Metas proporcionado por DIFEM Difusión oportuna de Techos Presupuestarios por Programa y Proyecto Presupuestario Concentración de cifras históricas de cumplimiento por meta
Mecanismos para conocer la satisfacción		No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción

b) Planeación Presupuestaria.

Concepto		Argumento
Descripción		Se trata de un proceso inferido que, en función a un análisis comparativo del comportamiento histórico en el ejercicio de los Programas y Proyectos en relación a la propuesta de metas, plantea el presupuesto suficiente para la ejecución de los mismos, esto en función a la asignación general del SDMT.
Límites del proceso		Las actividades tienen límites de ejecución de acuerdo a los objetivos institucionales que se registran en el Sistema de Evaluación del Desempeño. Los indicadores institucionales. Oficios y documentación de planeación estratégica hacia el interior del SMDIF Toluca.
Insumos y recursos	Tiempo	Para la ejecución del proceso se establece un calendario de actividades en función a lo establecido en el Manual para la Planeación vigente, mismo que se puede ver modificado por el OSFEM, y notificado a través de la Gaceta de Gobierno del Estado de México
	Personal	Participa por como actores principales el personal de la Dirección de Administración y Tesorería, el Departamento de Finanzas, la UIPPE y del área Ejecutora.
	Recursos financieros	El recurso necesario para el proceso es principalmente humano.
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.
Productos		Presupuesto para el Programa y el cronograma que lo generado en base a la Programación presupuestaria genera el gasto en operación.
Sistemas de información		Sistema de Contabilidad CAI.
Coordinación		Interna Comunicación anticipada con los participantes del proceso Externa Comunicación con la Dirección de Administración y Tesorería del H. Ayuntamiento de Toluca y OSFEM.
Pertinencia del proceso		El proceso cumple con los criterios de pertinencia
Importancia estratégica		Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Conocer en etapas tempranas la Asignación Presupuestal para el SMDIF Toluca Estructura Programática del SMDIF Toluca para el Ejercicio Fiscal Concentración de cifras históricas de cumplimiento por meta.
Mecanismos para conocer la satisfacción		No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.

c) Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas		
Concepto	Argumento	
Descripción	Se trata de un proceso estandarizado, en donde se puntualiza los pasos a seguir para atender de forma oportuna las peticiones ciudadanas inherentes al Departamento.	
Límites del proceso	Las actividades se limitan por las funciones y marco normativo establecen la competencia del área.	
Insumos y recursos	Tiempo	Acorde a las políticas aplicables establecidas, el tiempo de ejecución va de 5 a 20 días hábiles.
	Personal	Participa por como actores principales el área de Dirección General, la Dirección y Departamento responsable de dar respuesta a la petición.
	Recursos financieros	Presupuesto asignado a la Dirección General, la Dirección y Departamento responsable de dar respuesta a la petición.
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.
Productos	Respuesta al peticionario y servicio.	
Sistemas de información	Ninguno.	
Coordinación	Interna Dirección General, Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor	
Pertinencia del proceso	El proceso cumple con los criterios de pertinencia	
Importancia estratégica	Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Establecer la prioridad de atención.	
Mecanismos para conocer la satisfacción	No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.	

d) Distribución de apoyos

Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM).		
Concepto	Argumento	
Descripción	Se trata de un procedimiento genérico, a través del cual se establecen los pasos a seguir por el área ejecutora, para la puntual atención de las peticiones ciudadanos de ayudas funcionales.	
Límites del proceso	Las actividades se limitan por las funciones y atribuciones conferidas al área ejecutora del Programa; además de la capacidad administrativa de la misma.	
Insumos y recursos	Tiempo	A nivel interno, no se encontró indicio documental en donde se señale el plazo de respuesta; no obstante, es de mención que a nivel de campo, los operadores señalan que la entrega de apoyos, esta sujeta a la disponibilidad de apoyos obtenidos a través de las gestiones realizadas.
	Personal	Participa por como actores principales el área de Dirección General, la Dirección y Departamento responsable de dar respuesta a la petición.
	Recursos financieros	Presupuesto asignado a la Dirección de Programas al Adulto Mayor.
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.
Productos	Respuesta al peticionario y en su caso apoyo funcionales (Bastón, sillas de ruedas, aparatos auditivos, etc.)	
Sistemas de información	Ninguno.	
Coordinación	Interna Dirección General, Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor	
Pertinencia del proceso	El proceso cumple con los criterios de pertinencia	
Importancia estratégica	Se trata de un procedimiento de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental, abundar en la descripción de la ejecución de la acción misma, ya que de la forma en la cual esta constituida, el procedimiento descrito, deja vacíos interpretativos.	
Mecanismos para conocer la satisfacción	No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.	

Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.		
Concepto	Argumento	
Descripción	Procedimiento estándar al cual se apega el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor, para la inscripción de los adultos mayores a las Casas de Día y el Club.	
Límites del proceso	Los establecidos en las funciones y atribuciones del área, así como el marco normativo que rige al programa y que al ser correspondientes a otros órdenes de gobierno, no corresponden al entorno municipal, en el cual se ejecuta el Programa. Dicha situación, nos habla de una amplitud de interpretación sujeta a los criterios de los operadores que conducen a incongruencias.	
Insumos y recursos	Tiempo	A nivel interno, no se encontró indicio documental en donde se señale el plazo de respuesta; sin embargo a nivel de campo, se refiere a que la respuesta es inmediata, posterior a la valoración gerontológica.
	Personal	Participa por como actores principales la Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
	Recursos financieros	Presupuesto asignado al Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.
Productos	Respuesta al peticionario y la prestación de los servicios brindados en las Casas de Día y Club del Adulto Mayor	
Sistemas de información	Ninguno.	
Coordinación	Interna Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor	
Pertinencia del proceso	El proceso cumple con los criterios de pertinencia	
Importancia estratégica	Se trata de un procedimiento de relevancia estratégica, que contiene los elementos descriptivos básicos, para dirigir y detallar la ejecución del Programa,	
Mecanismos para conocer la satisfacción	En estricto sentido, no se dispone de mecanismos de medición de satisfacción; sin embargo, se dispone de instrumentos que de forma indirecta, contribuyen a conocer la opinión de la población beneficiaria, tal es el caso de las supervisiones realizadas tanto a persona, como a las unidades administrativas.	

Concepto		Consulta Gerontológica	Consulta Gerontológica
Concepto		Argumento	
Descripción		Procedimiento que documenta los servicios médico -asistenciales brindados en las distintas unidades administrativas, que conforman el SMDIF Toluca-	
Límites del proceso		Las actividades se limitan por las funciones y atribuciones conferidas al área ejecutora del Programa; además de la capacidad administrativa de la misma.	
Insumos y recursos	Tiempo	A nivel interno, no se encontró indicio documental en donde se señale el plazo de respuesta; no obstante, acorde a la información vertida dentro de las Cédulas de Trámites y Servicios, la respuesta es inmediata, con un tiempo estimado de espera de entre 15 y 30 minutos.	
	Personal	Participa por como actores principales el área de Dirección General, la Dirección y Departamento responsable de dar respuesta a la petición.	
	Recursos financieros	Presupuesto asignado al Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.	
	Infraestructura	Consta principalmente de los edificios administrativos del SMDIF Toluca.	
Productos		Respuesta al peticionario y servicio otorgado.	
Sistemas de información		Ninguno.	
Coordinación		Interna Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor	
Pertinencia del proceso		El procedimiento cumple con los criterios de pertinencia	
Importancia estratégica		El procedimiento responde a un ámbito estratégico, con un amplio grado de pertinencia, en donde se detectan algunos vacíos relevantes, tal es el caso de canalización de adultos mayores, a servicios médicos de alta especialidad. el procedimiento descrito, deja vacíos interpretativos.	
Mecanismos para conocer la satisfacción		No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.	

e) Supervisión de Programas operativos

Supervisión de Programas operativos		
Concepto	Argumento	
Descripción	Se trata de un proceso, en el cual se documenta de la supervisión de la ejecución de los Programas presupuestarios	
Límites del proceso	Las actividades tienen tanto en el marco normativo, como en entorno a las atribuciones y competencia de la Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.	
Insumos y recursos	Tiempo	Para la ejecución del proceso desde es el inicio de la visita, hasta la solventación, se requieren hasta 15 días hábiles.
	Personal	Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
	Recursos financieros	Presupuesto asignado a la Dirección de Programas al Adulto Mayor y el Departamento de Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
	Infraestructura	Oficinas administrativas.
Productos	Cédula de supervisión Reportes de seguimiento de observaciones.	
Sistemas de información	Ninguno.	
Coordinación	Con el área o personal supervisado.	
Pertinencia del proceso	El proceso cumple con los criterios de pertinencia.	
Importancia estratégica	Se trata de un proceso de relevancia estratégica, en donde resulta fundamental: Establecer comunicación con el área o personal supervisado Comunicar los resultados de la supervisión y acuerdan posibles soluciones a las desviaciones encontradas.	
Mecanismos para conocer la satisfacción	No se dispone de mecanismos de medición de satisfacción.	

Anexo 5 Análisis FODA del Programa

<p>FORTALEZAS</p>	<p>El Programa cuenta con una plantilla de personal especializados en la atención de Adultos Mayores, así mismo, se un marco normativo sólido en la materia y un creciente interés social respecto a los temas de atención.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>El tema de la atención a la población adulta mayor, se encuentran en franco ascenso, motivo por el cual se están desarrollando múltiples Políticas Sociales y Públicas que complementan el Programa de Apoyo a los Adultos Mayores, así mismo, existe una amplia apertura por instituciones de la sociedad civil y organismos internacionales para la atención de este grupo poblacional</p>
<p>DEBILIDADES</p>	<p>El Programa no conoce a detalle el universo de atención y no posee Reglas de Operación propias lo que implica que su actuar tiene cierto grado de incertidumbre; Se carece de una plataforma o sistema que permita la sistematización del padrón de beneficiarios; no dispone de instrumentos enfocados a la medición de alcances y medición del grado de satisfacción del beneficiario. Se carece de espacios y/o convenios enfocados en dar refugio o albergue a Adultos Mayores en situación de abandono.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>El crecimiento de la población potencial es acelerado, en comparación a las Políticas y Programas enfocadas a la atención de los Adultos Mayores, así mismo y considerando una exploración profunda del Programa, se puede advertir una disminución presupuestas importante.</p>

Anexo 6 Recomendaciones del Programa

Entre las recomendaciones sugeridas destaca:

- La revisión de la MIR Tipo a efecto de determinar la pertinencia de los indicadores del programa
- El desarrollo de Reglas de Operación propias
- Desarrollo de procesos que contribuyan a afianzar los procedimientos existentes y abarquen todos los aspectos del Modelo general de Procesos.
- Desarrollar una estrategia de difusión que consideren las características de la población Adultos Mayores, a efecto de garantizar un mayor alcance.
- Definir la Población Objetivo y Población Atendida
- Desarrollar una plataforma o un sistema propio que permita sistematizar este proceso relativo a la integración del padrón de beneficiarios.
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca dar el seguimiento oportuno de los menores beneficiados
- Desarrollar instrumentos, mecanismo y herramientas que permitan al SMDIF Toluca medir el alcance del Programa y el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Anexo 7 Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del Programa

Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2022
 Presupuesto Basado en Resultados Municipal

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

PBRM-01e MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022, POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO Y DEPENDENCIA GENERAL

Programa presupuestario: 02000803 Apoyo a los adultos mayores
 Objetivo del programa presupuestario: Incluir acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autosuficiencia.
 Dependencia General: F00 AREA DE GESTIÓN SOCIAL
 Pilar temático o Eje transversal: 1 Pilar 1: Social
 Tema de desarrollo: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia

Objetivo o resumen narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y Tipo		
Fin Contribuir a elevar la calidad de vida a los adultos mayores a través de programas de apoyo.	Tasa de variación en el número de programas de apoyo a los adultos mayores gestionados.	$(\text{Programas de apoyo a los adultos mayores gestionados en el año actual} / \text{Programas de apoyo a los adultos mayores gestionados en el año anterior}) * 100$	Anual Estratégico Eficiencia	Registros administrativos	N/A
Propósito Los adultos mayores disminuyen su vulnerabilidad con servicios y apoyos institucionales.	Tasa de variación en el número de adultos mayores beneficiados.	$(\text{Número de adultos mayores beneficiados en el año actual} / \text{Número de adultos mayores beneficiados en el año anterior}) * 100$	Anual Estratégico Eficiencia	Padron de beneficiarios de adultos mayores.	Los adultos mayores reciben los servicios y apoyos institucionales que elevan su calidad de vida.
Componentes 1. Apoyos para adultos mayores entregados.	Porcentaje de apoyos entregados a adultos mayores.	$(\text{Apoyos para adultos mayores entregados} / \text{Apoyos para adultos mayores solicitados}) * 100$	Trimestral Gestión Eficiencia	Constancias de entrega de apoyos.	Los adultos mayores solicitan y asisten a recibir apoyos.
2. Servicios integrales para adultos mayores otorgados.	Porcentaje de servicios integrales otorgados a adultos mayores.	$(\text{Servicios integrales a adultos mayores otorgados} / \text{Servicios integrales a adultos mayores programados}) * 100$	Trimestral Gestión Eficiencia	Registros administrativos	Los adultos mayores solicitan y muestran interés por las acciones encaminadas a mejorar sus condiciones de vida.
Actividades 1.1 Gestión de apoyos a adultos mayores.	Porcentaje de apoyos para adultos mayores otorgados derivado de la gestión realizada.	$(\text{Número de apoyos otorgados para los adultos mayores} / \text{Número de apoyos gestionados}) * 100$	Trimestral Gestión Eficiencia	Registros administrativos de la gestión realizada para la obtención de apoyos.	Los gestores sociales y privado brindan apoyos para beneficio de los adultos mayores.
2.1 Impartición de actividades educativas, sociales, deportivas, y manuales a adultos mayores	Porcentaje de actividades impartidas a adultos mayores	$(\text{Número de actividades impartidas a adultos mayores} / \text{Número de actividades para adultos mayores programadas}) * 100$	Trimestral Gestión Eficiencia	Registros administrativos, evidencia documental y lista de asistencia a las actividades	Los adultos mayores muestran interés por las actividades que les permiten elevar su calidad de vida y fomenta la integración social y el auto empleo

Anexo 8 Sistema de monitoreo e indicadores de gestión del Programa



Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2022
Presupuesto Basado en Resultados Municipal

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2022

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060803 Apoyo a los adultos mayores
PROYECTO: 02060803102 Asistencia social a los adultos mayores 02060803201 Vía activa para el adulto mayor
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autoeficiencia.
DEPENDENCIA GENERAL: F00 AREA DE GESTION SOCIAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 308 Área de Orientación Familiar

Numero: NF 1
NOMBRE DEL INDICADOR: Tasa de variación en el número de programas de apoyo a los adultos mayores gestionados.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Programas de apoyo a los adultos mayores gestionados en el año actual/Programas de apoyo a los adultos mayores gestionados en el año anterior)*100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador, mayor número de programas de apoyo a los adultos mayores gestionados
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 2
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Número de programas de apoyo a los adultos mayores ejecutados en 2021
LINEA BASE: 2
ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Anual
TIPO DE INDICADOR: Estratégico

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Programas de apoyo a los adultos mayores gestionados en el año actual	Programa	Sumable	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
Programas de apoyo a los adultos mayores gestionados en el año anterior	Programa	Sumable	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00
RESULTADO ESPERADO			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Se lleva a cabo un proyecto en beneficio de los adultos mayores vulnerables del municipio
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Registros administrativos
METAS DE ACTIVIDADES RELACIONADAS Y AVANCE: Gestionar todo tipo de apoyo ante las diversas dependencias gubernamentales (DIFM, SEM, Semestre I) Realizar visitas para la detección de posibles apoyos para la población Adulto Mayor del municipio de Toluca
Supervisar la operación y desarrollo del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor Operar grupos de adultos mayores en diversas comunidades del municipio
Desarrollar talleres educativos, sociales, deportivos, manuales de capacitación, dirigidos a los adultos mayores Implementar prácticas sobre cuidados de la salud física y mental en el adulto mayor
Realizar eventos masivos dirigidos a las personas adultas mayores (Comerón Plana de la primavera, Día Realizar encuentros con grupos de adultos mayores de otras comunidades y/o municipios
Realizar talleres para la venta y exposición de productos elaborados por los adultos mayores Organizar atención médica (Medicina General, Psicológica, Oftalmológica, Odontológica) a los adultos mayor
Implementar prácticas a los cuidadores primarios. (Escuela para Hijos) Realizar consultas gerontológicas
Supervisar Casas de día y Clubes Realizar Actividades Artísticas, culturales y recreativas para adultos mayores
Realizar encuentros intergeneracionales promoviendo una cultura de respeto hacia los adultos mayores Canalizar a asesorías jurídicas a los adultos mayores

Act
Ve a



Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2022
Presupuesto Basado en Resultados Municipal

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2022

PILAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060803 Apoyo a los adultos mayores
PROYECTO: 02060803102 Asistencia social a los adultos mayores 02060803201 Vía activa para el adulto mayor
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autoeficiencia.
DEPENDENCIA GENERAL: F00 AREA DE GESTION SOCIAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 308 Área de Orientación Familiar

Numero: NP 1
NOMBRE DEL INDICADOR: Tasa de variación en el número de adultos mayores beneficiados.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Número de adultos mayores beneficiados en el año actual/ Número de adultos mayores beneficiados en el año anterior)*100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de adultos mayores beneficiados
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 590
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Adultos mayores beneficiados durante 2021
LINEA BASE: 590
ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Anual
TIPO DE INDICADOR: Estratégico

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Número de adultos mayores beneficiados en el año actual	Adulto mayor	No sumable	0.00	0.00	0.00	755.00	755.00
Número de adultos mayores beneficiados en el año anterior	Adulto mayor	No sumable	0.00	0.00	0.00	755.00	755.00
RESULTADO ESPERADO			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Calcular el incremento de adultos mayores atendidos en el año actual con respecto al anterior, se presenta un incremento esperado de 8.84% al reportar a los adultos mayores beneficiados caudales y de un
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Padrón de beneficiarios de adultos mayores.



Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2022
Presupuesto Basado en Resultados Municipal

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

PBRM-016 FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2022

PIAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060803 Apoyo a los adultos mayores
PROYECTO: 02060803102 Asistencia social a los adultos mayores 02060803201 Vida activa para el adulto mayor
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autosuficiencia.
DEPENDENCIA GENERAL: F00 AREA DE GESTIÓN SOCIAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 308 Área de Orientación Familiar

Numero NC 1
NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de apoyos entregados a adultos mayores.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Apoyos para adultos mayores entregados/Apoyos para adultos mayores solicitados)*100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de adultos mayores beneficiados
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 3,814
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Total de adultos mayores atendidos durante 2021
LINEA BASE: 3,814

ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral
TIPO DE INDICADOR: Gestión

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Apoyos para adultos mayores entregados	Apoyo	Sumable	22.00	40.00	135.00	118.00	315.00
Apoyos para adultos mayores solicitados	Apoyo	Sumable	22.00	40.00	135.00	118.00	315.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Calcular el porcentaje de adultos mayores beneficiados con respecto al total de adultos mayores del municipio, esperando beneficiar al 2.70% de adultos mayores del municipio.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Constancias de entrega de apoyos.
METAS DE ACTIVIDADES: Gestionar todo tipo de apoyos ante las diversas dependencias gubernamentales (DFEM, GSEM, Bienestar+)
RELACIONADAS Y AVANCE: Supervisar la operación y desarrollo del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor
Desarrollar talleres educativos, sociales, deportivos, manuales de capacitación, dirigidos a los adultos me
Realizar eventos masivos dirigidos a las personas adultas mayores (Conexión Raíces de la primavera, Día
Realizar talleres para la venta y exposición de productos elaborados por los adultos mayores
Impartir pláticas a los colectivos primarios (Escuela para hijos)
Supervisar Casas de día y Clubes
Realizar encuentros intergeneracionales promoviendo una cultura de respeto hacia los adultos mayores

Realizar visitas para la detección de posibles apoyos para la población Adulto Mayor del municipio de Toluca
Queer: grupo de adultos mayores en diversas comunidades del municipio
Impartir pláticas sobre cuidados de la salud física y mental en el adulto mayor
Realizar encuentros con grupos de adultos mayores de otras comunidades y/o municipios
Chequear atención médica (Medicina General, Psiquiatría, Oftalmología, Otorrinolaringología) a los adultos mayor
Chequear consulta gerontológica
Realizar Actividades Artísticas, culturales y recreativas para adultos mayores
Consultar y asesorar jurídicas a los adultos mayores

Activ
Ve a C



Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios
Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2022
Presupuesto Basado en Resultados Municipal

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

PBRM-016 FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2022

PIAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060803 Apoyo a los adultos mayores
PROYECTO: 02060803102 Asistencia social a los adultos mayores 02060803201 Vida activa para el adulto mayor
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autosuficiencia.
DEPENDENCIA GENERAL: F00 AREA DE GESTIÓN SOCIAL
DEPENDENCIA AUXILIAR: 308 Área de Orientación Familiar

Numero NC 2
NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de servicios integrales otorgados a adultos mayores.
FÓRMULA DEL CÁLCULO: (Servicios integrales a adultos mayores otorgados/Servicios integrales a adultos mayores programados)*100
INTERPRETACIÓN: A mayor valor del indicador mayor número de servicios integrales a adultos mayores otorgados
DIMENSIÓN QUE ATIENDE: Eficiencia
FACTOR DE COMPARACIÓN: 124
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN: Total de servicios integrales otorgados a adultos mayores durante 2021
LINEA BASE: 124

ESTRUCTURA DEL INDICADOR
FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral
TIPO DE INDICADOR: Gestión

CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Servicios integrales a adultos mayores otorgados	Servicio	Sumable	369.00	728.00	801.00	731.00	2,629.00
Servicios integrales a adultos mayores programados	Servicio	Sumable	369.00	728.00	801.00	731.00	2,629.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Mide el porcentaje de los servicios integrales brindados a los adultos mayores, a lo largo del año. Esperando cubrir la meta programada al 100%.
MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Registros administrativos
METAS DE ACTIVIDADES: Gestionar todo tipo de apoyos ante las diversas dependencias gubernamentales (DFEM, GSEM, Bienestar+)
RELACIONADAS Y AVANCE: Supervisar la operación y desarrollo del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor
Desarrollar talleres educativos, sociales, deportivos, manuales de capacitación, dirigidos a los adultos me
Realizar eventos masivos dirigidos a las personas adultas mayores (Conexión Raíces de la primavera, Día
Realizar talleres para la venta y exposición de productos elaborados por los adultos mayores
Impartir pláticas a los colectivos primarios (Escuela para hijos)
Supervisar Casas de día y Clubes
Realizar encuentros intergeneracionales promoviendo una cultura de respeto hacia los adultos mayores

Realizar visitas para la detección de posibles apoyos para la población Adulto Mayor del municipio de Toluca
Queer: grupo de adultos mayores en diversas comunidades del municipio
Impartir pláticas sobre cuidados de la salud física y mental en el adulto mayor
Realizar encuentros con grupos de adultos mayores de otras comunidades y/o municipios
Chequear atención médica (Medicina General, Psiquiatría, Oftalmología, Otorrinolaringología) a los adultos mayor
Chequear consulta gerontológica
Realizar Actividades Artísticas, culturales y recreativas para adultos mayores
Consultar y asesorar jurídicas a los adultos mayores

Activ
Ve a C



Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2022

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

PRM-016 FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2022

PLAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
 TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
 PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060803 Apoyo a los adultos mayores
 PROYECTO: 020608030102 Asistencia social a los adultos mayores 020608030201 Vida activa para el adulto mayor
 OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autoeficacia.
 DEPENDENCIA GENERAL: F00 AREA DE GESTION SOCIAL
 DEPENDENCIA AUXILIAR: 308 Área de Orientación Familiar

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

Nombre del indicador: Porcentaje de apoyos para adultos mayores obtenidos derivado de la gestión realizada.
 Fórmula del cálculo: (Número de apoyos obtenidos para los adultos mayores / Número de apoyos programados) * 100
 Interpretación: A mayor valor del indicador mayor número de adultos mayores beneficiados
 Dimensión que atiende: Eficiencia
 Frecuencia de medición: Trimestral
 Tipo de indicador: Gestión
 Factor de comparación: 3.746
 Descripción del factor de comparación: Total de apoyos gestionados durante 2021
 Línea base: 3.746

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Número de apoyos obtenidos para los adultos mayores	Apoyo	Sumable	22.00	40.00	135.00	118.00	315.00
Número de apoyos gestionados	Apoyo	Sumable	22.00	40.00	135.00	118.00	315.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Calcular el porcentaje de apoyos obtenidos con respecto a los programados por obtener, esperando alcanzar el 100% de la meta programada

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Registros administrativos de la gestión realizada para la obtención de apoyos.

METAS DE ACTIVIDADES RELACIONADAS Y AVANCE:

- Gestionar todo tipo de apoyos ante las diversas dependencias gubernamentales (DFEM, ISEM, Bienestar)
 - Realizar visitas para la detección de posibles apoyos para la población Adulto Mayor del municipio de Toluca
- Supervisar la operación y desarrollo del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor
 - Operar grupos de adultos mayores en diversas comunidades del municipio
- Desarrollar talleres educativos, sociales, deportivos, manuales, de capacitación, dirigidos a los adultos mayores
 - Impartir pláticas sobre cuidados de la salud física y mental en el adulto mayor
- Realizar eventos masivos dirigidos a las personas adultas mayores (Comemoración Día de la Primavera, Día del Adulto Mayor)
 - Realizar encuentros con grupos de adultos mayores de otras comunidades y/o municipios
- Realizar talleres para la venta y exposición de productos elaborados por los adultos mayores
 - Otorgar atención médica (Medicina General, Psicológica, Oftalmológica, Otorrinolaringológica) a los adultos mayores
- Impartir pláticas a los cuidadores primarios. (Escuelas para hijos)
 - Otorgar consulta gerontológica
- Supervisar Casas de día y Clubes
 - Realizar Actividades Artísticas, culturales y recreativas para adultos mayores
- Realizar encuentros intergeneracionales promoviendo una cultura de respeto hacia los adultos mayores
 - Canalizar a asesorías jurídicas a los adultos mayores

Actívate
Ve a Cc



Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal del Ejercicio Anual 2022

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE TOLUCA

PRM-016 FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2022

PLAR DE DESARROLLO / EJE TRANSVERSAL: Pilar 1: Social
 TEMA DE DESARROLLO: Desarrollo humano incluyente, sin discriminación y libre de violencia
 PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02060803 Apoyo a los adultos mayores
 PROYECTO: 020608030102 Asistencia social a los adultos mayores 020608030201 Vida activa para el adulto mayor
 OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: Incluye acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que los adultos mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autoeficacia.
 DEPENDENCIA GENERAL: F00 AREA DE GESTION SOCIAL
 DEPENDENCIA AUXILIAR: 308 Área de Orientación Familiar

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

Nombre del indicador: Porcentaje de actividades impartidas a adultos mayores.
 Fórmula del cálculo: (Número de actividades impartidas / Total de actividades para adultos mayores programadas) * 100
 Interpretación: A mayor valor del indicador mayor número de actividades impartidas a los adultos mayores
 Dimensión que atiende: Eficiencia
 Frecuencia de medición: Trimestral
 Tipo de indicador: Gestión
 Factor de comparación: 3.201
 Descripción del factor de comparación: Número de actividades impartidas durante 2021
 Línea base: 3.201

CALENDARIZACION TRIMESTRAL

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
Número de actividades a adultos mayores impartidas	Servicio	Sumable	369.00	728.00	801.00	731.00	2,629.00
Total de actividades para adultos mayores programadas	Servicio	Sumable	369.00	728.00	801.00	731.00	2,629.00
RESULTADO ESPERADO			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL: Medir el porcentaje de actividades impartidas a adultos mayores en el año, se espera obtener una calificación de 100%

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: Registros administrativos, evidencia fotográfica y listas de asistencia a las actividades

METAS DE ACTIVIDADES RELACIONADAS Y AVANCE:

- Gestionar todo tipo de apoyos ante las diversas dependencias gubernamentales (DFEM, ISEM, Bienestar)
 - Realizar visitas para la detección de posibles apoyos para la población Adulto Mayor del municipio de Toluca
- Supervisar la operación y desarrollo del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor
 - Operar grupos de adultos mayores en diversas comunidades del municipio
- Desarrollar talleres educativos, sociales, deportivos, manuales, de capacitación, dirigidos a los adultos mayores
 - Impartir pláticas sobre cuidados de la salud física y mental en el adulto mayor
- Realizar eventos masivos dirigidos a las personas adultas mayores (Comemoración Día de la Primavera, Día del Adulto Mayor)
 - Realizar encuentros con grupos de adultos mayores de otras comunidades y/o municipios
- Realizar talleres para la venta y exposición de productos elaborados por los adultos mayores
 - Otorgar atención médica (Medicina General, Psicológica, Oftalmológica, Otorrinolaringológica) a los adultos mayores
- Impartir pláticas a los cuidadores primarios. (Escuelas para hijos)
 - Otorgar consulta gerontológica
- Supervisar Casas de día y Clubes
 - Realizar Actividades Artísticas, culturales y recreativas para adultos mayores
- Realizar encuentros intergeneracionales promoviendo una cultura de respeto hacia los adultos mayores
 - Canalizar a asesorías jurídicas a los adultos mayores

Actívate
Ve a Cc

Anexo 9 Trabajo de campo realizado

La evaluación de procesos al Programa presupuestario 02060803 Apoyo a los adultos mayores fue ejecutada a través de una técnica de investigación de análisis de gabinete y trabajo de campo, con una estrategia de levantamiento basada en técnicas cualitativas de recolección de información, tales como entrevistas a profundidad y entrevistas semiestructuradas.

La información obtenida en el trabajo de campo permitió profundizar y complementar la contenida en los documentos revisados en el análisis de gabinete y de esta forma identificar buenas prácticas, áreas de oportunidad, entre otros hallazgos, con la finalidad de brindar recomendaciones que permitan gestionar y ejecutar de mejor manera los procesos que componen el Programa evaluado.

La metodología con enfoque cualitativo fue realizada en entrevistas a profundidad con personal encargado de implementar el Programa.

a) Bitácora de trabajo

Se propone el uso del siguiente formato para presentar la bitácora de trabajo:

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
SMDIF	Toluca	21/09/23	Personal Administrativo de la Dirección de Programas al Adulto Mayor	Entrevista semiestructurada	60 Mins.	Se aplicó el Instrumento de CONEVAL
		05/12/23	Gerontólogo	Entrevista a profundidad	40 Mins.	Instrumento 1

A. Instrumento 1

Presentación de la Evaluación

- ¿Cuál es su nombre?
- ¿A qué área se encuentra adscrito?
- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el SMDIF Toluca?
- ¿Cuál es su relación con el Pp. 02060803 Apoyo a los adultos mayores?
- ¿Conoce sus antecedentes?
- ¿Cómo se determina la población a atender?
- ¿Quién ejecuta el proceso de Planeación?
- ¿Cuáles son las acciones más representativas del Programa?
- En la ejecución del Programa ¿Existe alguna parte del proceso en donde complique el proceso?
- ¿Cuál?
- Además del Manual de procedimientos, ¿hay otro documento que norme el Programa o alguno de sus proyectos?

- ¿Tienen mapas de procesos del Programa?
- En 2022 ¿Tenían reglas de operación propias del Programa?
- ¿Generan realmente, todos los documentos que mencionan en el Manual de Procedimientos de 2022?
- ¿Se cuenta con el instrumento estadístico que apoye la ejecución del Programa?
- Desde su perspectiva, ¿cuál es la parte más complicada de la entrega de la ejecución del Programa?
- ¿Quién realiza la selección de beneficiarios?
- ¿Cuál es la Interacción del SMDIF Toluca, con otras Instituciones o dependencias, en la ejecución del Programa?
- En 2022 ¿Cuántas personas operaban el Programa?
- ¿Tiene el dato de la población objetivo y población potencial?
- ¿Cuentan con un diagnóstico, que refleje la situación de los adultos mayores del municipio?
- ¿Se cuenta con la infraestructura necesaria para cumplir con los objetivos?
- Al interior, ya sea el jefe del Departamento o Director de área ¿Evalúan la ejecución del Programa?
- ¿Piensa que el personal, está debidamente organizado?
- ¿Piensa que el personal, cuenta con el perfil adecuado para llevar a cabo sus funciones?
- ¿Considera que los tiempos de ejecución del Programa son adecuado?
- ¿Qué cambiaría en la ejecución del Programa?
- ¿Cómo se maneja el padrón de beneficiarios? ¿En plataforma, un sistema, hojas de Excel?
- ¿Quién hace la captura?
- ¿Cuántos vehículos tienen para la operación del Programa?
- ¿Cómo se hace el seguimiento de los beneficiarios?

Anexo 10 Instrumentos de recolección de información de la evaluación de procesos del Programa”

Guion Entrevista propuesta por CONEVAL

Planeación (planeación estratégica, Programación y presupuesto)

- ¿La planeación estratégica es el resultado de un ejercicio institucionalizado que involucra a los actores clave de la gestión del Programa?
- ¿Existe un documento resultado de la planeación estratégica? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿En qué medida es utilizado para guiar la operación del Programa?
- ¿La planeación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del Programa?
- ¿La planeación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas? ¿Las metas son factibles, pero están orientadas a impulsar el desempeño?

Difusión del Programa

- ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo del Programa?
- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? Deberá considerarse si también se transmiten en las lenguas indígenas de cada región donde opera el Programa.

Solicitud de Apoyos

- ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual solicitar la afiliación o la entrega del bien y/o el servicio?
- ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?
- ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?
- ¿Existen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada, así como registrar y dar trámite a las solicitudes?, ¿son adecuados estos mecanismos?
- En caso de Programas que apoyen la realización de proyectos, ¿se brinda asesoría para la presentación de los proyectos?, de ser así, ¿es pertinente esta asesoría? Selección de beneficiarios (o de proyectos)
- ¿Existe una metodología o método para la selección de beneficiarios y/o proyectos? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?
- ¿La selección de beneficiarios y/o proyectos es un proceso transparente e imparcial? ¿El resultado de la selección es público?
- ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del Programa, padrón de beneficiarios? ¿Qué información integra dicho padrón?
- ¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón de beneficiarios?, ¿estos mecanismos son pertinentes?

Producción de bienes y/o servicios

- ¿Se cuenta con los insumos suficientes para obtener la producción necesaria?
- ¿El Programa tiene mecanismos para estimar la producción necesaria de acuerdo con la posible demanda?, ¿es adecuado este mecanismo?
- ¿Existen mecanismos de control de calidad de los bienes y servicios? ¿Estos mecanismos son pertinentes?
- Los tipos de apoyo que entrega el Programa, ¿están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras?

Distribución de apoyos

- ¿Los bienes y/o servicios llegan completos y en tiempo al punto de destino?
- ¿Existen especificaciones (Programas o planes de trabajo) sobre la forma en que se debe trasladar el bien y/o servicio para asegurar su adecuada entrega al punto de destino?, ¿son adecuadas estas especificaciones, respecto a normas o lineamientos existentes?
- ¿La logística de distribución se actualiza? ¿existe un periodo para dicha actualización? ¿En el diseño y actualización de la logística se toman en cuenta los factores geográficos y climatológicos en cada región donde opera el Programa?

Entrega de apoyos

- ¿El Programa cuenta con los mecanismos para verificar que los apoyos se entreguen de acuerdo con lo establecido en la normatividad específica y lleguen a la población que debe ser beneficiada?, ¿estos mecanismos son adecuados?
- ¿Los puntos de entrega de apoyos son cercanos a los beneficiarios y de fácil acceso? ¿Se considera que son suficientes? ¿por qué?
- ¿Existe, de manera sistematizada, un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión y entrega de apoyos?, ¿este documento es adecuado?, ¿los resultados se utilizan para implementar mejoras en la operación del Programa?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte de los beneficiarios?

Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

- ¿El Programa tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los beneficiarios y/o proyectos que permitan identificar si los apoyos son utilizados de acuerdo con lo establecido? ¿Cómo se implementa el mecanismo?, ¿es adecuado?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del beneficiario?
- En caso de que los apoyos involucren la ejecución de obra o de infraestructura, ¿el Programa cuenta con un mecanismo de monitoreo que permita identificar si se realizaron acorde a la normatividad aplicable? ¿El monitoreo considera plazos para la revisión de las condiciones de la obra o la infraestructura después de terminada la obra?

- ¿El Programa tiene mecanismos para identificar si se cumple el Propósito? ¿Son suficientes y pertinentes?

Contraloría Social y satisfacción del usuario

- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del beneficiario respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el Programa?, ¿son adecuados estos mecanismos?
- ¿Existe evidencia para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los beneficiarios son utilizadas para la mejora continua del Programa?

7. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

CDN	Convención de los derechos del Niño
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación
DIFEM	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
INAPAM	Instituto Nacional de Población Adulta Mayor
INEGI	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
LTAIPEMyM	Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y sus municipios
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
MML	Metodología de Marco Lógico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OSFEM	Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México
PAE	Programa Anual de Evaluación
PbRM	Presupuesto basado en Resultados Municipal
Pp	Programa Presupuestario
PDEM	Plan de Desarrollo del Estado de México
PDM	Plan de Desarrollo Municipal
PND	Plan Nacional de Desarrollo
POA	Programa Operativo Anual
ROP	Reglas de Operación para Programas
SED	Sistema de Evaluación de Desempeño
SNDIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
SMDIF	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca
Toluca	
UIPPE	Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación
TdR	Términos de Referencia

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Consejo Nacional de la Población (2018). Datos Abiertos. Disponible en: <<https://datos.gob.mx/busca/organization/conapo>> [Accesado 20 de octubre 2023].

Collet, R. P. (2021). Las políticas sociales de atención a los adultos mayores en México. Trayectorias Humanas Trascontinentales, (11). Disponible en: <<https://doi.org/10.25965/trahs.3956>> [Accesado 20 de agosto 2023].

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. 2014. Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia. INEGI: México.

Encuesta Nacional de los Hogares INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. 2020. Encuesta Nacional de los Hogares 2020. INEGI: México.

Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México. IGCEM. 2020. Estadística Básica Municipal del Sector Salud. GEM: México.

Huenchuan Navarro, Sandra, Marco Legal y de políticas en favor de las personas mayores en América Latina