



# Evaluación del Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales

Ejercicio Fiscal Evaluado 2020

Dirección de Planeación y Evaluación





### Contenido

Intro	cción	4
Just	ación	6
Car	erísticas del Programa	7
Id	ificación del Programa	7
Pr	ema o necesidad que pretende atender	7
	s y objetivos internacionales, nacionales y estatales a los que se ula	7
	ripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o cios que ofrece	8
a	ificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y dida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena ad federativa, cuando aplique), como se observa en el siguiente	у 9
	ertura y mecanismos de focalización	9
	,	10
		10
		12
		13
l.	aneación y Orientación a Resultados	13
	Instrumentos de planeación	14
	De la Generación de Información	15
П.	obertura y Focalización	16
	Análisis de cobertura	16
Ш.	Operación	17
	Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad licable	17
	Selección de beneficiarios y/o proyectos	19
	Tipos de apoyos	21
	Rendición de cuentas y transparencia	23
IV	Percepción de la población atendida	24
Anć	de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas	26
Resu	dos del diagnóstico	5
Re	mendaciones	5

Plan de Acción	7
Conclusiones	8
Anexos	10
Anexo 1	10
Anexo 2	13

#### Introducción

El Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2021 del Gobierno del Estado de Puebla, estableció en el numeral 19 "Actividades de Evaluación", la Evaluación Específica al Programa de Donaciones de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, siendo la Unidad Administrativa Responsable el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla (SEDIF).

Esta evaluación integró el estudio de distintos elementos con el propósito de evaluar la consistencia y orientación de los resultados del Programa evaluado, dividiendo en cuatro apartados 9 preguntas las cuales fueron contestadas mediante un análisis de gabinete con base en la información proporcionada por las Unidades Responsables del SEDIF que participaron a lo largo del proceso de evaluación, entrevistas semiestructuradas con el personal del SEDIF, lo publicado en la Plataforma Nacional de Transparencia y página oficial de Organismo.



Fuente: Términos de Referencia Elaborado por: Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF

De las que 9 preguntas que integran el presente documento, 8 fueron respondidas mediante un esquema binario (SÍ/NO) sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis; 1 pregunta que no tiene respuesta binaria se respondió con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

El presente documento se integra de los siguientes apartados:

Criterios técnicos y metodológicos para la evaluación del Programa de Donaciones de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, en el que se señala la metodología utilizada de conformidad con los Términos de Referencia (TdR) realizados para esta evaluación.

Características del Programa en el que se incluye la identificación general del programa, el problema o necesidades que se pretenden atender, metas y objetivos nacionales o estatales a los que se vincula, descripción de los objetivos del programa, así como los bienes y/o servicios que ofrece, identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida, cobertura y mecanismos de focalización, presupuesto del periodo evaluado, principales metas de fin, propósito y componentes y otras características relevantes del programa a evaluar.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones, primeramente se revisa y analiza la información mediante la herramienta FODA con la que se identifican los factores internos y externos que podrían llevar al establecimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) y/o recomendaciones que deben ser atendidas para le mejora del Programa.

Conclusiones, en este apartado se establecen los resultados de la evaluación, señalado las áreas de oportunidad que deben ser atendidas por cada unidad responsable de acuerdo a las atribuciones conferidas en la normatividad aplicable.

Por último, se presentan los anexos, siendo el respaldo documental de las entrevistas realizadas como instrumento de la evaluación.

#### Justificación

Con el compromiso de mejorar los Programas de Asistencia Social que gestiona el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla (SEDIF), se presenta dicha evaluación con el fin de analizar el Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales a cargo de la Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social dependiente de la Unidad de Asistencia Social y Salud del SEDIF.

La Evaluación es un instrumento metodológico que permite medir, comparar y retroalimentar, mediante un análisis sistemático y objetivo teniendo la finalidad de determinar la pertinencia y el logro de objetivos y metas, así como la eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto en el desempeño (Secretaría de Hacienda y Crédito Público [SHCP], 2007).

Con el propósito de contribuir en la mejora continua del Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, se lleva a cabo la presente evaluación de la cuál en caso de ser necesario se emiten recomendaciones que derivan de los hallazgos encontrados mediante el análisis de la información correspondiente al Programa evaluado, con la finalidad de proporcionar información útil para la toma de decisiones.

Si bien, las últimas evaluaciones externas han sido realizadas al desempeño, procesos y resultados del Fondo de Aportaciones Múltiples Subfondo Asistencia Social FAM-AS, estas se han enfocado a los Programas de Asistencia Social Alimentaria. En ese sentido, la presente evaluación busca conocer de manera específica los resultados alcanzados por el Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, considerando que el principal objetivo es que los bienes sean entregados a quien más lo necesita de manera oportuna.

#### Características del Programa

#### Identificación del Programa

**Nombre:** Programa de "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales"

**Unidad Administrativa Responsable:** Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social

Ejercicio Fiscal Evaluado: 2020

Alineación del Programa al Plan Estatal de Desarrollo (PED): Eje 4 Disminución de Desigualdades.

**Programa Presupuestario:** E-079 "Prestación de Servicios de Asistencia social para el Bienestar Familiar", componente 7, en específico en la actividad 7.1 Otorgar a 4,350 personas vulnerables por ingreso y/o carencia social donaciones de aparatos ortopédicos y ayudas funcionales.

#### Problema o necesidad que pretende atender

Población con discapacidad permanente, personas con discapacidad temporal y adultos mayores que por encontrarse en estado de pobreza o pobreza extrema no pueden atender su problema de salud en el Estado de Puebla.

# Metas y objetivos internacionales, nacionales y estatales a los que se vincula

El Programa de "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales", está orientado a contribuir hacia el bienestar a través de la alineación a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en específico a su objetivo 3 "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades".

La contribución a nivel nacional se realiza mediante el eje 2 "Política Social" del Plan Nacional de Desarrollo (PND). Para edificar el bienestar de las mayorías se requiere de una fuerte presencia del sector público en la economía, de enérgicas políticas recaudatorias y de una intervención estatal que modere las enormes desigualdades sociales en las que desemboca de manera inevitable una economía de mercado sin control alguno.

La vinculación del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 con el Plan Nacional de Desarrollo, las Estrategias Nacionales y los instrumentos derivados del PND, se plasma una visión de Gobierno y se establece un plan de acción que orienta esfuerzos y contribuye al cumplimiento de los objetivos nacionales para consolidar el desarrollo social, económico, político y cultura de Puebla. En ese sentido, se cumple con el eje 4 "Disminución de las Desigualdades" del Plan Estatal de Desarrollo (PED), mismo que está vinculado al eje 2 del Plan Nacional de Desarrollo.

El eje 4 del PED, prioriza la reducción de brechas de desigualdad social, en donde se generan condiciones de bienestar que ayudan a satisfacer las necesidades básicas de la población y mejoran su calidad de vida; tal como lo hace el Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales con las personas con discapacidad y adultos mayores en Puebla.

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

#### Objetivo General

Otorgar aparatos rehabilitatorios y ayudas funcionales a las personas con discapacidad permanente, personas con discapacidad temporal y adultos mayores del Estado de Puebla, que se encuentren en estado de pobreza, pobreza extrema con situación de vulnerabilidad familiar o en una situación social complicada, con la finalidad de facilitar su integración familiar y social.

#### Objetivos Específicos

- Contribuir a mejorar la calidad de vida e integración social de la población beneficiaria.
- Otorgar el apoyo conforme a las necesidades reales de la población beneficiaria con el fin de contribuir a una mejor rehabilitación.
- Contar con un padrón de datos de la población beneficiaria.

Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena y entidad federativa, cuando aplique), como se observa en el siguiente figura:



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI 2020 e Información de las Delegaciones Regionales mediante la Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social del SEDIF. Elaborado por: Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF

En el esquema anterior, la Población Potencial se refiere al número total de personas con discapacidad y adultas mayores en el Estado de Puebla, según INEGI 2020. Mientras que la Población Objetivo son aquellas personas que realizaron peticiones para llevar a cabo el trámite de donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales en las Delegaciones Regionales, de las cuales, se atendieron a 4,159 de acuerdo a información proporcionada por la Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social.

#### Cobertura y mecanismos de focalización

Programa operado a nivel Estatal, mediante el cual se identifica atender a personas con discapacidad permanente, personas con discapacidad temporal y personas adultas mayores que se encuentren en estado de pobreza o pobreza extrema.

El trámite de estos apoyos se realiza en las Delegaciones Regionales del SEDIF correspondiente al Municipio donde radique el beneficiario, o de manera personal en el Departamento de Inclusión Social adscrito a la Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social.

En la entrevista realizada a personal del Departamento de Inclusión Social (Anexo 2), indicaron que, para identificar a los posibles beneficiarios, le solicitan a la Dirección de Delegaciones la relación de peticiones que a través de las delegaciones regionales se generan para saber su población objetivo (Anexo 3).

#### Presupuesto del periodo evaluado

El Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, es ejecutado con recursos provenientes del Ramo General 33: Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios, en su Fondo V de Aportaciones Múltiples componente Asistencia Social (FAM-AS), mismos que se rigen por la Ley de Coordinación Fiscal (LCF). De acuerdo con esta Ley, el ejercicio y aplicación de estos, es responsabilidad de cada Entidad Federativa, en el marco de la estructura que establezca el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), a través de la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria y Desarrollo Comunitario (EIASADC).

Presupuesto del periodo evaluado.



Fuente: Dirección de Administración y Finanzas del SEDIF Elaborado por: Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF

#### Principales metas de Fin, Propósito y Componentes

El Programa Presupuestario al que pertenece el Programa de Asistencia Social evaluado, es el **E-079** "**Prestación de Servicios de Asistencia social para el Bienestar Familiar**", a continuación se describe el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):

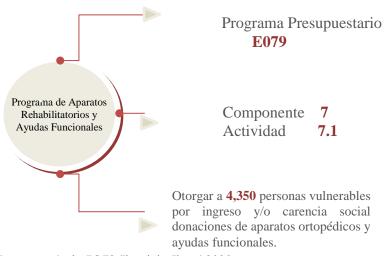
**Fin:** Contribuir a reducir las brechas de desigualdad social de la población en situación de vulnerabilidad por ingreso y/o carencias sociales, mediante programas y mecanismos que promuevan sus derechos sociales para mejorar su calidad de vida.

**Propósito:** Población en situación de vulnerabilidad por ingreso y/o carencias sociales mejoran su condición de vulnerabilidad a través de la implementación de los programas y apoyos asistenciales

#### Componentes:

- 1. Mujeres en situación vulnerable por ingreso y/o carencias sociales con programas de desarrollo social y económico atendidas.
- 2. Adultos mayores en situación vulnerable por ingreso y/o carencias sociales con servicios integrales asistenciales atendidos.
- 3. Servicios y apoyos médicos y de rehabilitación para personas con discapacidad, a través de los centros rehabilitatorios: unidades básicas de rehabilitación, centros de rehabilitación integral e infantil, centro de tecnología adaptada, casa de ángeles y del centro de alta tecnología a personas con discapacidad auditiva y sordoceguera para personas con discapacidad otorgados.
- 4. Niñas, niños y adolescentes en situación de abandono y en comunidades rurales vulnerables con programas de apoyo asistencial atendidos.
- 5. Población abierta en situación de vulnerabilidad con servicios asistenciales atendida.
- 6. Jóvenes con programas asistenciales a través de las casas de jóvenes en progreso beneficiados.
- 7. Población vulnerable por ingreso y/o carencias sociales atendida con donaciones de equipamiento, medicamento, aparatos ortopédicos y medico hospitalarios otorgados.

El Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, pertenece al Programa Presupuestario E079, componente 7, en específico en la actividad 7.1 Otorgar a 4,350 personas vulnerables por ingreso y/o carencia social donaciones de aparatos ortopédicos y ayudas funcionales.



Fuente: Programa Presupuestario EO79 Ejercicio Fiscal 2020 Elaborado por: Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF

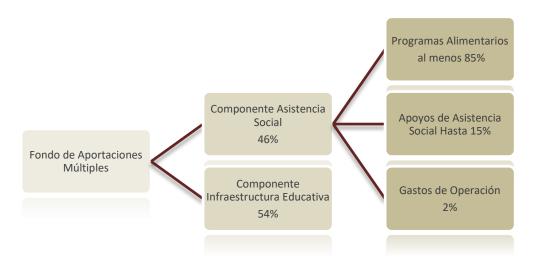
#### Otras características relevantes del programa a evaluar.

Como se menciona en el Presupuesto del Periodo Evaluado, el Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales ejerce recursos provenientes del Ramo General 33: Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios, en su Fondo V de Aportaciones Múltiples componente Asistencia Social (FAM-AS).

Los recursos del FAM-AS podrán ser utilizados en los programas descritos en la ElASADC 2020, emitida por el SNDIF, así como en otros apoyos de asistencia social de acuerdo con los rubros establecidos en el artículo 168 de la Ley General de Salud (LGS) y en el artículo 12 de la Ley de Asistencia Social.

La EIASADC 2020, también establece que los SEDIF deberán priorizar la atención alimentaria, y por lo tanto, se sugiere utilizar no menos del 85% de los recursos del FAM-AS para la operación de los programas alimentarios, destinar hasta un 15% a otros apoyos de asistencia social; y no más de un 2% a gastos de operación. Estas actividades deberán a su vez, ser acordes con el propósito establecido para el FAM-AS en el capítulo IV del PEF 2020.

#### Diagrama porcentaje de Fondo de Aportaciones Múltiples



Fuente: Elaboración Propia con datos de ElASADC 2020 Elaborado por: Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF

El SEDIF, de conformidad a lo señalado anteriormente cuenta con dos Programas Presupuestarios:



Fuente: Programas Presupuestarios E126 y E079 del Ejercicio Fiscal 2020 Elaborado por: Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF \*Nota: el Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, se encuentra dentro de la MIR a nivel actividad, se aplica presupuesto FAM-AS.

Es oportuno aclarar que los recursos federales, no pierden su carácter federal a pesar de ser transferidos a las Entidades Federativas. Es por ello que son auditados y revisados por la Secretaría de la Función Pública, a través de la Dirección General de Operación Regional y Contraloría Social, o en su caso, por la Unidad de Auditoría Gubernamental de los Órganos Internos de Control en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y/o auditores/as independientes contratados para tal efecto, en coordinación con los Órganos Estatales de Control, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Auditoría Superior de la Federación (ASF), y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes.

#### Términos de Referencia

Los Términos de Referencia para la Evaluación Específica al Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, fueron realizados por la Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF, con fundamento en el artículo 25 fracción VIII del Reglamento Interior del SEDIF, así como autorizados por la Unidad de Planeación, Administración y Finanzas con fundamento en los artículos 14 fracción II y 23 fracción X del mismo ordenamiento jurídico.

#### I. Planeación y Orientación a Resultados

#### a. Instrumentos de planeación

### 1) El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

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

Respuesta: Sí cuenta con planes de trabajo resultado de ejercicios de planeación institucional, son conocidos por los responsables del programa y tienen establecidas sus metas.



#### Justificación

- a) El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, cuenta con el Plan Institucional 2020-2024, documento en el que se establecieron las estrategias, temáticas y líneas de acción, basadas en la participación ciudadana, experiencia institucional, atribuciones vigentes y estadísticas institucionales de eiercicios anteriores. Asimismo, las metas del Programa de Asistencia Social evaluado, se encuentran en la actividad 7.1 del Componente 7 del Pp E079, en ese menester, se lleva a cabo una planeación institucional la cuál es coordinada por la Dirección de Planeación y Evaluación (DPE), mediante el diseño y actualización de los Programas Presupuestarios, mismos que incluyen las metas determinadas por las distintas unidades responsables de dicho Organismo, basando este proceso en la normatividad y procesos establecidos por la Secretaría de Planeación y Finanzas tales como son los "Lineamientos para el Proceso de Programación y Presupuestación Orientado a Resultados". Se señala que el Organismo presentó evidencia del proceso de la actualización de su Manual de Procedimientos en el que se incluirá el procedimiento "Programación Anual".
- b) Mediante reuniones de trabajo se dio a conocer el Programa Institucional del Organismo, en las que participaron la Titular de Dirección General, Titulares de Unidades, Directores de Áreas, Jefes de Departamento y Delegados Regionales.

- c) Las metas establecidas para este Programa de Asistencia Social, se encontraron documentadas en la MIR a nivel actividades del E-079 "Prestación de Servicios de Asistencia social para el Bienestar Familiar". Si bien la DIRS cuenta con metas establecidas, basadas en solicitudes de donación presentadas por las Delegaciones Regionales, se recomienda realizar un Plan de Trabajo Interno para canalizar las donaciones de acuerdo a las necesidades de cada región y considerando los periodos establecidos en la ejecución de las metas.
- d) La DPE lleva a cabo, cada ejercicio fiscal, la actualización de documentos programáticos como diagnóstico del Pp, árbol de problemas, árbol de objetivos y determinación de actividades en coordinación con las unidades responsables del SEDIF. El Plan de Trabajo Interno que se propone realice la DIRS, tendría que ser actualizado de manera anual.

#### b. De la Generación de Información

## 2) El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

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

Respuesta: Sí recolecta información para monitorear su desempeño de manera oportuna, confiable, sistematizada, pertinente y actualizada.



#### Justificación

- a) El programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales recolectó información para monitorear su desempeño de cumplimiento oportunamente, ya que mensualmente reportó los avances que se tuvieron con respecto a la Programación establecida en la MIR, a la DPE mediante los Tableros de Control.
- b) La Estructura Orgánica del organismo, tuvo una actualización en marzo de 2020, derivado de esto el Reglamento Interior también fue actualizado. Dentro de los grandes cambios se crearon Unidades, de

las cuales dependen las Direcciones del Organismo; la Unidad de Asistencia Social y Salud, tiene dentro de sus atribuciones supervisar las acciones, así como el cumplimiento de las ROP que ejecuten las Unidades Administrativas a su adscripción; de igual la DIRS como parte de sus funciones es cumplir y hacer cumplir las normas que regulen los trabajos del personal a su cargo; lo señalado anteriormente, se consideran mecanismos de validación de información para el monitorio del desempeño del Programa evaluado.

- c) El reporte de información se realizó mediante el Sistema Estatal de Evaluación (SEE), en donde se registró el avance de los indicadores. Asimismo, los **Tableros de Control funcionaron como mecanismos internos** para monitorear el desempeño del programa, la información se extrajo de los mismos para reportar en el SEE.
- d) Fue pertinente respecto a su gestión ya que con el registro del avance de cumplimiento en los Tableros de control y lo programado trimestralmente en la Matriz de Indicadores de Resultados, permitió tener una medición porcentual del avance en el cumplimiento de metas.
- e) La información que permitió el monitoreo fue actualizada y disponible de manera permanente ya que el registro de información en el SEE se realizó de acuerdo a los calendarios establecidos por la Secretaria de la Función Pública, de manera trimestral

#### II. Cobertura y Focalización

#### a. Análisis de cobertura

3) A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

Respuesta: No procede valoración cuantitativa

La población potencial (con Discapacidad y Adultos Mayores en el Estado de Puebla) son 1,051,205 personas; la población objetivo de acuerdo con la información proporcionada por personal del Departamento de Inclusión Social es de 10,161 personas; y la Población atendida en el Ejercicio Fiscal 2020 fue de 4,341 personas, lo que indica que de la Población Objetivo se atendió al 41% de las personas que viven en el Estado de Puebla que solicitaron un aparato rehabilitatorio, sin embargo se recomienda trabajar en el mapeo de la focalización de la población atenida en el Estado de acuerdo a las regiones establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo (PED), esto con la finalidad de identificar las áreas geográficas que pudieran ser

consideradas en los próximos establecimientos de metas y focalización de atención para llegar a quienes más lo necesitan. Asimismo, no se especifica de qué forma se entregaron esos apoyos a los beneficiarios, si mediante las Delegaciones Regionales, directamente en el Departamento de Inclusión, o bien mediante Asociaciones.



Fuente: Delegaciones Regionales mediante la Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social del SEDIF. Elaborado por: Dirección de Planeación y Evaluación del SEDIF

#### III. Operación

a. Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

#### Solicitud de apoyos

- 4) Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:
  - a) Corresponden a las características de la población objetivo.
  - b) Existen formatos definidos.
  - c) Están disponibles para la población objetivo.
  - d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí, los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo corresponden a las características de la población objetivo, tienen formatos definidos y están apegados al documento normativo del programa.

#### Justificación

a) Actualmente el Organismo se encuentra en proceso de actualización del Manual de Procedimientos, en relación a las propuestas de procedimientos de la DIRS, se presentó el Procedimiento "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Trámite Personal en el Departamento de Inclusión Social", "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Jornadas de entrega de Aparatos Rehabilitatorios", "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Jornadas de Entrega Auxiliares auditivos y Lentes" y "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Prótesis externas/Órtesis", documentos que sirven como referencia para llevar a cabo la operación del Programa y verificar que lo establecido en las Reglas de Operación se cumpla.

En ese sentido, podemos decir que las actividades establecidas en estos manuales que tienen el objetivo de recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de donación, sí corresponden a las características de la población objetivo, ya que como establecen las Reglas de Operación del Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, existen 3 criterios de elegibilidad para este Programa:

- Vivir en el Estado de Puebla
- Ser persona con discapacidad permanente, discapacidad temporal o adulto mayor
- Encontrarse en estado de pobreza

Por lo que, dentro de los requisitos se establece que el solicitante debe entregar: Copia del comprobante de domicilio, Formato de Estudio Socioeconómico, y un Certificado Médico emitido por el sector público que especifique el tipo de apoyo que solicita; mismos documentos que validan los 3 criterios de elegibilidad y que se verifican en la actividad 5 de cada procedimiento mencionado, que a la letra dice "Validar la documentación para realizar el trámite".

b) De acuerdo a la Fracción VIII "Beneficiarios de los apoyos" de las Reglas de Operación del Programa evaluado, en el apartado "Integración de Expediente" determina que la primera parte del expediente incluye el Formato de Solicitud de Apoyo, Formato de Estudio socioeconómico y Formulario de consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales sensibles, mismos que se consideran como requisito para iniciar el trámite. Por otro lado, en

- la segunda parte del expediente, incluye el Formato de Recibo de donación, realizado por el personal del SEDIF. Considerando así, que el programa cuenta con 4 formatos definidos.
- c) Se encontró evidencia que se encuentra información disponible para la ciudadanía como objetivo del programa, requisitos, pasos a seguir y área responsable en Ventanilla Digital del Gobierno de Estado, link: <a href="https://ventanilladigital.puebla.gob.mx">https://ventanilladigital.puebla.gob.mx</a>; sin embargo, se recomienda que la información esté disponible en la página electrónica oficial del Organismo.
  - Por otro parte, si bien el programa cuenta con formatos definidos, no existe evidencia de que estén disponibles en formato PDF para su descarga en plataformas digitales, sino como anexo en las ROP; en ese sentido, solo hasta que el solicitante llega a pedir informes a la Delegación Regional o directamente al Departamento de Inclusión adscrito a la DIRS, se le entregan los formatos a llenar, por lo que se recomienda crear los archivos descargables para que estén disponibles en la página electrónica oficial de la institución.
- d) El documento normativo del programa son las Reglas de Operación, en donde establecen los requisitos para dar trámite a la donación, por lo tanto el procedimiento sí está apegado a dicho documento normativo; no obstante **se recomienda** homologar la estructura de las ROP a lo establecido en la EIASADC vigente, ya que dicho marco normativo establece de que los SEDIF deberán emitir las ROP a las que se sujetarán los programas en los que se utilicen Recursos Federales provenientes del FAM-AS.

#### b. Selección de beneficiarios y/o proyectos

## 5) Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios tienen las siguientes características:

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

Respuesta: No existe un procedimiento para seleccionar a los beneficiarios con criterios claros, estandarizados, sistematizados ni difundidos públicamente.



#### **Justificación**

- a) Existen Criterios de Elegibilidad especificados en las Reglas de Operación; siendo:
  - Vivir en el Estado de Puebla
  - Ser persona con discapacidad permanente, discapacidad temporal o adulto mayor
  - Encontrarse en estado de pobreza

No obstante, una vez iniciado el trámite, ya sea directamente en el Departamento de Inclusión Social o en las Delegaciones Regionales, es decir de todas las personas que presentan documentación y cumplen con los requisitos establecidos, se debe especificar cómo se elige a aquellos a los que son seleccionados como beneficiarios, por lo que se recomienda incluir esta selección en las ROP y Manuales de Procedimientos.

- b) La manera en que se seleccionan los beneficiarios se establece de manera general en las ROP, mismas que se hicieron de conocimiento a las Delegaciones Regionales mediante su capacitación, de acuerdo a lo señalado en la entrevista realizada al personal de la DIRS.
- c) Las Delegaciones Regionales que se encuentran adscritas al Departamento de Delegaciones de la Dirección de Delegaciones (DD), operan uno de los esquemas para la recepción de documentos y entrega de bienes al interior del estado, por lo que las ROP se hicieron de su conocimiento a través de capacitaciones.
- d) Como se menciona en el inciso "a" de esta misma pregunta, los Criterios de Elegibilidad se encuentran publicados en las ROP, que se encuentran publicadas en el sitio web Orden Jurídico Poblano <a href="https://ojp.puebla.gob.mx/">https://ojp.puebla.gob.mx/</a>

# 6) Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Se establece en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada.
- d) Realice mecanismos para su depuración y actualización.

**Respuesta:** Sí. Se cuenta con una base de datos en la que se establece cada persona que recibe el apoyo derivado del programa evaluado.

#### Justificación

3

**CRITERIO** 

- a) La Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social (DIRS) cuenta con una "Base de datos", denominada "Padrón de Beneficiarios", esto una vez una vez que se integró el expediente y se hizo la comprobación de la donación, como lo mencionan en la fracción VIII "Beneficiarios de los apoyos" en el inciso C "Conclusión del trámite" de las Reglas de Operación (ROP) del Programa, sin embargo, se recomienda que en dicho documento normativo, se incorporen las características que debe contener el Padrón de Beneficiarios.
- b) El documento que la DIRS determinó como "Padrón de Beneficiarios" incluye datos de los beneficiarios tales como: nombre completo, edad, sexo, tipo de identificación, teléfono, domicilio, cantidad y apoyo entregado.
- c) El documento que la DIRS presentó como "Padrón de Beneficiarios" es una base de datos en Excel que le ha permitido documentar las personas beneficiadas, de esa manera se trabaja como sistematizada la información, no obstante **se sugiere** asignar un número de folio que identifique al beneficiario en específico y que no cambie con el tiempo, así como apoyarse de medios tecnológicos como un software que permita fortalecer la generación de información.
- d) La DIRS lleva a cabo controles de depuración y actualización, como el registro hasta que se tiene la comprobación del apoyo y al tener el expediente del beneficiario, no obstante estos mecanismos no se encuentran documentados, en ese sentido se sugiere incluir en las ROP el establecimiento de estos mecanismos o la sistematización de dicho proceso.

#### c. Tipos de apoyos

## 7) Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Las entregas de bienes o servicios son comunicadas a los que intervienen en tiempo y forma.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Son supervisados y se verifican las entregas.

Respuesta: Sí, los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios son comunicados, están difundidos y se encuentran apegados al documento normativo del programa.



#### Justificación

- a) En los procedimientos de "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Trámite Personal en el Departamento de Inclusión Social", "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Jornadas de entrega de Aparatos Rehabilitatorios", "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Jornadas de Entrega Auxiliares auditivos y Lentes" y "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Prótesis externas/Órtesis", establece que para realizar la entrega de la donación los beneficiarios deben firmar el Formato de Recibo de Donación y el personal responsable de la entrega debe tomar la fotografía de evidencia del beneficiario con su donación, la cual posteriormente se ocupará para completar los expedientes correspondientes como lo mencionan las Reglas de Operación del programa evaluado, en el inciso b de la Integración de Expediente, por lo que este procedimiento está estandarizado para todas las formas de entrega de donaciones, ya sea directamente en el Departamento de Inclusión o mediante jornadas en las Delegaciones Regionales. Sin embargo, es importante mencionar que en las ROP se establece que una vía de entrega de donaciones también es mediante asociaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro, y no se identificó este Procedimiento se encuentre documentado.
- b) La DIRS informa a las Delegaciones Regionales, los productos y cantidades disponibles a entregar, sin embargo se recomienda se lleven a cabo reuniones de seguimiento de la entrega de los bienes entre las DIRS y la DD.
- c) Se cuenta con la publicación de las ROP en las que se incluyen los procedimientos para el otorgamiento de apoyos; el SEDIF se encuentra en proceso de actualización del Manual de Procedimientos, por lo independientemente de esta situación se recomienda se lleve a cabo una capacitación que permita cumplir con los procesos necesarios para la integración de información y entrega de los bienes.

- d) Los Procedimientos de entrega de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales están apegados a las Reglas de Operación del mismo Programa, puesto que estas exigen la integración de un expediente en el cual deben agregar los documentos mencionados en el inciso "a" de esta pregunta, mismos que pueden ser supervisados por la Unidad de Asistencia Social y Salud, la DIRS y la DD, de acuerdo a las atribuciones que les competen a cada instancia.
- d. Rendición de cuentas y transparencia

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

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

Respuesta: Sí, se cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.



#### **Justificación**

a) Las Reglas de Operación del Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales se publican en la página <a href="https://ojp.puebla.gob.mx/index.php/busqueda?searchword=APAR-ATOS%20REHABI&searchphrase=all">https://ojp.puebla.gob.mx/index.php/busqueda?searchword=APAR-ATOS%20REHABI&searchphrase=all</a>. Se recomienda tener en consideración se debe realizar una actualización cada ejercicio fiscal, toda vez que en la EIASADC 2020, en el apartado de "Reglas de Operación" establece que las ROP de los Programas de Asistencia Social que utilicen los recursos del FAM-AS deberán emitir ROP con vigencia no mayor a un ejercicio fiscal.

- b) La información de los resultados del Programa Presupuestario al cual pertenece el Programa de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, se encuentran publicados en la página de la Plataforma Nacional de Transparencia en las fracciones IV, V y VI del Articulo 77 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. Se puede consultar en la siguiente liga <a href="https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#obligaciones">https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#obligaciones</a>
- c) En la Estructura Orgánica del SEDIF, se encuentra la Dirección de Transparencia que es la encargada de dar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información, para lo cual cuenta con el procedimiento de atención de solicitudes de acceso a la información, mismo que será incluido en el Manual de Procedimientos del Organismo.
- d) La participación ciudadana se propició a través de foros ciudadanos en la elaboración del Plan Institucional del SEDIF, en este documento se establecieron las estrategias y líneas de acción a ejecutar durante el periodo de 2020-2024. Con la finalidad de recopilar la percepción directa de los beneficiarios del Programa evaluado, se podrían llevar a cabo entrevistas, favoreciendo la participación ciudadana.

#### IV. Percepción de la población atendida

- 9) El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
- a) Se han realizado mecanismos de satisfacción de la población atendida en la institución.
- b) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- c) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- d) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta: No



#### **Justificación**

El programa hasta el momento de la evaluación no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida del Programa Evaluado, por lo que se considera información inexistente. No obstante se tiene evidencia de como en otro Programa ejecutado por el Organismo ya fue implementado un mecanismo de entrevistas con la finalidad de

identificar la percepción de los beneficiarios, lo que podría servir de base para la implementación en el programa evaluado.

# Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

Cualquier organización pública debe aspirar a una mejora continua o lo que en los últimos años se conoce como la reinvención del gobierno, que es la transformación fundamental de los organismos y sistemas públicos para que se reproduzcan mejoras espectaculares en su eficacia, su eficiencia, su adaptabilidad y su capacidad para innovar esta transformación se logra cambiando los propósitos, sus incentivos, su responsabilidad, su estructura y su cultura. Por ello en análisis de impacto del programa se utilizan las 5 Estrategias, los mecanismos, los procedimientos y herramientas, para generar una dirección clara y de futuro.

### Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales

#### **CULTURA**

Cambiar los modelos mentales de los empleados, crear una nueva cultura mediante la introducción de nuevas experiencias.

#### **CAPACITACIÓN**

Dotar a los empleados y a las comunidades de primera línea de poder para mejorar los resultados.



# CIUDADANO Sentar al ciudadano en el asiento del conductor (reglas claras)

#### CENTRAL (PLANEACIÓN)

Establecer un propósito claro: utilizar la gestión estratégica para generar una dirección clara del programa.

#### CONSECUENCIAS

Utilizar recompensas para generar consecuencias

#### LISTA DE FORTALEZAS

- F1. Contribuye al Objetivo 10: Reducción de las desigualdades de la Agenda 2030
- F2. El fin del programa expresado en la MIR está claramente especificado y corresponde a un objetivo superior.
- F3. Se tiene documentado el seguimiento a los indicadores de desempeño.
- F4. Programa está vinculado con las metas nacionales del Plan de Desarrollo Nacional.
- F5. Se tienen delegaciones regionales para atender directamente a la población de las distintas regiones.
- F6. El programa maneja transversalidad con programas sectoriales, institucionales y nacionales.
- F7. El programa contribuye al desarrollo integral de las familias.

# FACTORES INTERNOS



#### LISTA DE DEBILIDADES

- D1. Falta de comunicación documentada del seguimiento a la ejecución del Programa.
- D2. No contar con un programa anual de capacitación adecuada según el área de atención.
- D3. Implementación de la tecnología mediante softwares para la generación de información..
- D4. Documentar la depuración y actualización de la documentación soporte de la comprobación de los apoyos otorgados.
- D5. No contar con actualización de las ROP.
- D6. Fortalecer la planificación estratégica en los procesos administrativos.
- D7. Generar estrategias para medir la satisfacción de los beneficiarios.

#### LISTA DE OPORTUNIDADES

- Cambios de administraciones municipales, lo que impacta en la coordinación con SEDIF.
- Establecimiento de una ruta critica por vulnerabilidad de los territorios.
- O3. Comunicación con Sistemas Municipales DIF.
- O4. Diseñar un tablero o mapeo estatal de impacto del programa
- Establecer alianzas con el sector privado y público.
- Falta de desagregación de información estadística necesaria que de soporte al programa.
- Monitoreo al rubro de asistencia social por parte del SNDIF.

# OA

# FACTORES EXTERNOS

#### **LISTA DE AMENAZAS**

- A1. Insuficiencia presupuestal derivado del monto aprobado en cada ejercicio fiscal al FAM-AS.
- A2. Que la población no quiera aceptar el programa por la politización de grupos antagónicos.
- A3. Aumentó de precio en los insumos ofertados por los proveedores.
- A4. Falta de cumplimiento de los requisitos por parte de los posibles beneficiarios.
- A5. Desastres naturales modifiquen la aplicación del programa.
- A6. La duplicidad de programas federales o estatales.
- A7. Que se recrudezca el COVID 19 impidiendo la entrega del programa

Factores a Analizar	Ponderación	Calificación	Valor ponderado
Forto	ılezas		
<b>F1.</b> Contribuye al Objetivo 10: Reducción de las desigualdades de la Agenda 2030	10	8	80
<b>F2.</b> El fin del programa expresado en la MIR está claramente especificado y corresponde a un objetivo superior.	10	7	70
<b>F3.</b> Se tiene documentado el seguimiento a los indicadores de desempeño.	20	9	180
<b>F4.</b> Programa está vinculado con las metas nacionales del Plan de Desarrollo Nacional.	10	7	70
<b>F5.</b> Se tienen delegaciones regionales para atender directamente a la población de las distintas regiones.	10	8	80
<b>F6.</b> El programa maneja transversalidad con programas sectoriales, institucionales y nacionales.	10	8	80
<b>F7.</b> El programa contribuye al desarrollo integral de las familias.	30	9	270
Total	100		830
830/10=83%			

<sup>\*</sup>El procedimiento para la elaboración de una Matriz DAFO consiste en: a) Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0(muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0; b) Asignar una calificación entre 1 y 10, donde el 1 es irrelevante y el 10 se evalúa como muy importante; c) Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, y d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado del programa en su conjunto.

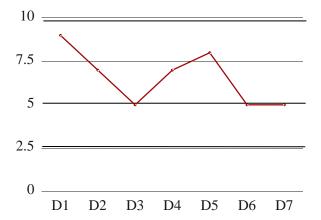
#### **FORTALEZAS**



Factores Analizar	Peso	Calificación	Peso ponderado
Debil	dades		
<b>D1.</b> Falta de comunicación documentada del seguimiento a la ejecución del Programa.	30	9	270
<b>D2.</b> No contar con un programa anual de capacitación adecuada según el área de atención	20	7	140
<b>D3.</b> Implementación de la tecnología mediante softwares para la generación de información.	10	5	50
<b>D4.</b> Documentar la depuración y actualización de la documentación soporte de la comprobación de los apoyos otorgados.	15	7	105
<b>D5.</b> No contar con actualización de las reglas de operación del programa	10	8	80
<b>D6.</b> Fortalecer la planificación estratégica en los procesos administrativos.	10	5	50
<b>D7.</b> Generar estrategias para medir la satisfacción de los beneficiarios.	5	5	25
Total	100		720
720/10=72%			

<sup>\*</sup>El procedimiento para la elaboración de una Matriz DAFO consiste en: a) Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0; b) Asignar una calificación entre 1 y 10, donde el 1 es irrelevante y el 10 se evalúa como muy importante; c) Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, y d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado del programa en su conjunto.

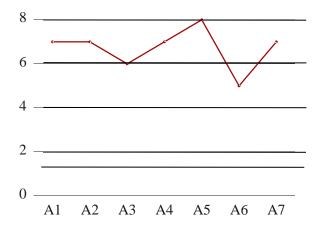
#### **DEBILIDADES**



Factores Analizar	Peso	Calificación	Pero ponderado
Ame	nazas		
<b>A1.</b> Insuficiencia presupuestal derivado del monto aprobado en cada ejercicio fiscal al FAM-AS.	40	7	280
<b>A2.</b> Que la población no quiera aceptar el programa por la politización de grupos antagónicos	5	7	45
<b>A3.</b> Aumentó de precio en los insumos ofertados por los proveedores.	5	6	30
<b>A4.</b> Falta de cumplimiento de los requisitos por parte de los posibles beneficiarios.	10	7	70
<b>A5.</b> Desastres naturales modifiquen la aplicación del programa.	10	8	80
<b>A6.</b> La duplicidad de programas federales o estatales.	10	5	50
<b>A7.</b> Que se recrudezca el COVID 19 impidiendo la entrega del programa	20	7	140
Total	100		715
695/10=69.5			

<sup>\*</sup>El procedimiento para la elaboración de una Matriz DAFO consiste en: a) Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0(muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0; b) Asignar una calificación entre 1 y 10, donde el 1 es irrelevante y el 10 se evalúa como muy importante; c) Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, y d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado del programa en su conjunto.

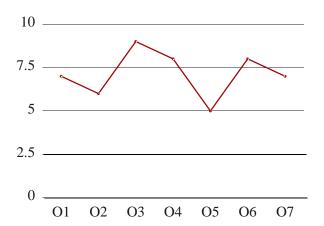
#### **AMENAZAS**



Factores Analizar	Peso	Calificación	Pero ponderad o
Oportun	idades		
<b>O1.</b> Cambios de administraciones municipales, lo que impacta en la coordinación con SEDIF.	20	7	140
<b>O2</b> . Establecimiento de una ruta crítica por vulnerabilidad de los territorios.	5	6	30
<b>O3.</b> Comunicación con Sistemas Municipales DIF.	20	9	180
<b>O4.</b> Diseñar un tablero o mapeo estatal de impacto del programa	10	8	80
<b>O5.</b> Establecer alianzas con el sector privado y público.	5	5	25
<b>O6.</b> Falta de desagregación de información estadística necesaria que de soporte al programa.	30	8	240
<b>O7.</b> Monitoreo al rubro de asistencia social por parte del SNDIF.	10	7	70
Total	100		765
765/10=76.5			

<sup>\*</sup>El procedimiento para la elaboración de una Matriz DAFO consiste en: a) Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0(muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0; b) Asignar una calificación entre 1 y 10, donde el 1 es irrelevante y el 10 se evalúa como muy importante; c) Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, y d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado del programa en su conjunto.

#### **OPORTUNIDADES**



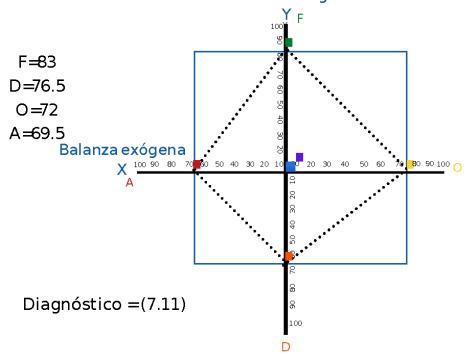
Resumen Ejecutivo	Valoración	
Balanza endógena		
Fortaleza	83	
Debilidades	72	Resta
	11	
Balanza exógena		
oportunidades	76.5	
Amenazas	69.5	Resta
	7	

Balanza Endógena (Y) = Fortalezas – Debilidades = 83-72= 11

Balanza exógena (X) = Oportunidad – Amenaza = 76.5 – 69.5= 7

Diagnóstico = (7.11)

#### Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales Balanza endógena



#### Resultados del diagnóstico

#### **Recomendaciones**

- 1. Actualizar ROP integrando:
  - a. Características de los datos para integrar el Padrón de Beneficiarios tomando en consideración también la EIASADC vigente.
  - b. Los mecanismos para llevar el control de actualización y depuración de los beneficiarios del programa
  - c. Los criterios de selección, una vez que se tienen las listas de solicitantes, para determinar a quién de ellos se les otorgará el apoyo.
  - d. Actualización anual, ya que la EISADC establece que las ROP de los Programas de Asistencia Social que utilicen los recursos del FAM-AS deberán emitir ROP con vigencia no mayor a un ejercicio fiscal.
- 2. Establecer un Plan de Trabajo Interno anual para:
  - a. Canalizar las donaciones de manera más efectiva para cumplir con las metas en el periodo establecido.
  - b. Realizar capacitaciones con los actores que intervienen en el Programa.
  - c. Especificar el desglose de las metas de prótesis y ortesis, así como aparatos rehabilitatorios que se entregarán durante el eiercicio fiscal.
  - d. Trabajar en el mapeo de la focalización de la población atendida en el Estado de acuerdo a las regiones establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo (PED), esto con la finalidad de identificar las áreas geográficas que pudieran ser consideradas en los próximos establecimientos de metas y focalización de atención para llegar a quienes más lo necesitan
  - e. Realizar reuniones de trabajo entre la UASM, la DIRS y la DD a efecto de conocer la calendarización del otorgamiento de los apoyos derivados del Programa y se dé seguimiento a la ejecución del Programa Evaluado.
- 3. Se recomienda establecer el Procedimiento para entrega de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales mediante Asociaciones, Fundaciones e Instituciones sin Fines de Lucro.

- 4. Se sugiere implementar herramientas de control interno en la generación de información, preferentemente utilizando herramientas informáticas que permitan fortalecer y agilizar el proceso de entrega y comprobación de entregas y donaciones.
- 5. Se recomienda implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

#### Plan de Acción

Plan de Acción			
Objetivos General	Descripción de la actividad táctica	Fecha de cumplimiento	Responsable de la acción
Consolidar el objetivo estratégico del programa	Modificar las reglas de operación del programa	Ejercicio fiscal 2022	Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social
Fortalecer las estrategias que permitan cumplir los objetivos del programa	Elaborar un Plan de Trabajo en el que se establezcan las líneas de acción a realizar para el cumplimiento de objetivos.	Ejercicio fiscal 2022	Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social
Documentar el procedimiento de para entrega de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales mediante Asociaciones, Fundaciones e Instituciones sin Fines de Lucro	Elaborar un procedimiento en el que se señale como llevar a cabo la entrega de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales mediante Asociaciones, Fundaciones e Instituciones sin Fines de Lucro	Ejercicio fiscal 2022	Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social
Desarrollar actividades de control, que contribuyan a reducir riesgos identificados, basadas principalmente en el uso de las tecnologías de información	Llevar a cabo una estrategia que permita minimizar riesgos al momento de generar información como el padrón de beneficiarios	Ejercicio fiscal 2022	Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social
Promover instrumentos para conocer la satisfacción de la población beneficiada	Perspectiva de la población beneficiada	Ejercicio fiscal 2022	Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social

#### Conclusiones

El Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales, es la intervención del Estado para la atención de personas con discapacidad permanente, personas con discapacidad temporal y personas adultas mayores, buscando propiciar con la entrega de aparatos rehabilitatorios el fortalecimiento familiar, la integración social e independencia económica.

La transparencia y rendición de cuentas son objetivos claros de la presente administración por lo cual se está a favor de cualquier procedimiento que contribuya a lograr estos elementos.

En el SEDIF, es la primera evaluación interna específica que se realiza, demostrando de esta manera el compromiso a la mejora continua de los programas de asistencia social que permitan lograr su principal objetivo "Que los bienes o servicios lleguen a quien realmente lo necesita".

La finalidad de la evaluación fue proveer de información que apoye con el análisis y toma de decisiones oportunas, la valoración obtenida fue de **81.25%**, lo cual indica que es **aceptable**, ya que cuenta con fortalezas que han permitido el logro de los objetivos establecidos en el Programa.

Las áreas de oportunidad encontradas en este proceso de evaluación son relacionadas con la orientación de resultados y desempeño del Programa, lo que generó recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Organismo, las cuales fueron establecidas en un Plan de Acción. Las principales áreas de oportunidad se encuentran en:

Considerar una actualización de las Reglas de Operación del Programa por ejercicio fiscal, dentro del primer trimestre de cada año.

Establecer un programa anual de capacitación para las Delegaciones Regionales respecto a la normatividad vigente y ejecución del Programa Evaluado.

Implementar el uso de la tecnología en la generación de padrón de beneficiarios.

Finalmente, se puede concluir que el Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales cumple **aceptablemente** con su operación, sin embargo se debe dar atención a las áreas de oportunidad detectadas que permitan el fortalecimiento del Programa.

#### Tabla 2. "Valoración Final del programa"

Nombre del Programa: Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales

Modalidad: Formativa

Entidad: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla

Unidad Responsable: Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social

Tipo de Evaluación: Especifica

Año de la Evaluación: 2021

Tema	Nivel	Justificación
Planeación y Orientación a Resultados	100%	Las preguntas 1 y 2 cumplen con los 4 puntos posibles.
Cobertura y Focalización	No aplica	Derivado de que la pregunta es cualitativa
Operación	85%	Las preguntas 4 y 8 obtuvieron los 4 puntos posibles, mientras que las preguntas 5, 6 y 7 lograron 3 de los 4 puntos disponibles
Percepción de la Población Atendida	25%	La única pregunta de este rubro, cumple con 1 pregunta de los incisos que la componen.
Valoración Final	81.25%	
	Nivel promedio del total de temas	

Nivel= Nivel promedio por tema

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

#### Anexos

#### Anexo 1

# Entrevistas semiestructuradas con las instancias involucradas en la Evaluación del Programa de Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales

Dirección de Delegaciones

Datos de Identific	ación		
Programa Social evaluado:	Programa de "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales"	Ejercicio fiscal evaluado:	2020
Lugar de entrevista:	Realizado en esquema virtual.	Fecha:	09 de julio de 2021

**Instrucciones:** la Instancia Evaluadora realizará una entrevista semiestructurada guiada por las preguntas que se enuncian a continuación y profundizando en aquellos temas o elementos que considere pertinentes.

- 1. ¿Durante el ejercicio fiscal 2020, cuántas capacitaciones le fueron otorgadas respecto a la operación y ejecución del Programa Evaluado?
  - Se realizó 1 capacitación, sin embargo se considera la necesidad de tener más capacitaciones, preferentemente presenciales.
  - Las necesidades generales de las Delegaciones Regionales son:
     Llenado de formatos, establecer rubros y tiempos de la entrega de los apoyos para poder tener planeaciones correctas.
- 2. ¿De qué manera participan en el Programa Evaluado?

  En la entrega de dichas donaciones directamente en el municipio.
- 3. ¿Conoce las Reglas de Operación del Programa, vigentes en el Ejercicio Fiscal 2020?

Sí y son de gran utilidad porque ha habido cambios en las coordinaciones del programa, sin embargo en algunas delegaciones si existen dudas. La Dirección de Delegaciones señala que es importante se les notifique toda actualización de las ROP.

### 4. ¿Se realiza una focalización de cobertura para determinar a los Beneficiarios?

Sí X ¿Cómo realiza? se La focalización se realiza de acuerdo a los bienes disponibles para entregar en cada delegación y a la demanda según el tipo de bienes.

# 5. ¿En su Delegación se realizaron Jornadas para la entrega de bienes y/o servicios derivados del Programa?

Sí ¿Cuándo?

No X

Derivado de la Pandemia por el COVID-19 no se realizaron Jornadas durante el 2020.

# 6. ¿Cuál es el Proceso de Entrega de bienes y servicios derivado del Programa y quiénes intervienen?

- El Departamento de Inclusión Social establece comunicación para decir cuántos aparatos disponibles se encuentran para cada Delegación Regional.
- La Delegación Regional verifica la lista de rezagos para dar prioridad a los municipios que tienen casos específicos, se trabaja en la programación de una distribución equitativa.
- Cuando se informa oficialmente cuántos aparatos se entregarán a la delegación, se le solicita a los municipios entregar los documentos que piden las ROP.
- Se le envía estos documentos al Departamento de Inclusión vía electrónica por si existen observaciones, mismas que se solventan, o bien se llevan a SEDIF.
- SEDIF les entrega los aparatos, pero las Delegaciones gestionan la logística para poder recogerlos y llevarlos a la Delegación.
- Se realiza un calendario para entregar en municipios y las Delegaciones apoyan en esas entregas.

# 7. ¿Considera que la comunicación interna que mantienen las instancias involucradas en los procesos de Ejecución del Programa es adecuada?

La comunicación en algunos casos es por medios electrónicos, vía telefónica o whatssapp,

Se considera que en algunos casos se debe fortalecer por ejemplo, aun cuando los documentos de posibles beneficiarios se le entregan al Departamento de Inclusión digitalmente, las observaciones correspondientes en algunos casos se las hacen saber a las Delegaciones hasta que llegan personalmente a SEDIF, lo cual complica que tengan que volver a viajar para hacer la entrega oficial de los documentos.

#### Anexo 2

# Entrevistas semiestructuradas con las instancias involucradas en la Evaluación del Programa de "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales"

Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social

Datos de Identific	cación -		
Programa Social evaluado:	Programa de "Donación de Aparatos Rehabilitatorios y Ayudas Funcionales"	Ejercicio fiscal:	2020
Lugar de entrevista:	Departamento de Inclusión Social	Fecha:	8 de julio 2021 13:00 hrs.

**Instrucciones:** la Instancia Evaluadora realizará una entrevista semiestructurada guiada por las preguntas que se enuncian a continuación y profundizando en aquellos temas o elementos que considere pertinentes.

#### PROCESO DE PLANEACIÓN

1. ¿Existe una planeación del Programa de Asistencia Social "Donación de Apoyos de Rehabilitación y Ayudas Funcionales?

Se consideran las entregas realizadas en años anteriores, así como la información que presentan las Delegaciones Regionales para determinar las metas a realizar en cada ejercicio fiscal.

# 2. ¿Existen obstáculos en el desarrollo del proceso de planeación del Programa?

- Se requiere personal para apoyar en el proceso de planeación y la operación del Programa mediante el Departamento de Inclusión Social y al mismo tiempo atender a las personas que asisten a pedir informes al SEDIF. Actualmente se cuenta con 3 personas, pero durante el año evaluado hubo 2 personas.
- Realizar la comprobación administrativa podría ser más ágil, derivado de la pandemia los procedimientos han sido más lentos y complicados, ya que las entregas se hacen mediante

las delegaciones y ellas se encargan de hacer la entrega, sin embargo al regresar a la Dirección de Inclusión y Rehabilitación Social el procedimiento de comprobación debe llevarse a cabo.

- El Calendario establecido no se está llevando a cabo.
- Existe un área de oportunidad en el seguimiento a las solicitudes de los beneficiarios, para lo cual se requiere más personal.

#### 3. ¿Cuál es el problema público que se atiende con el Programa?

Personas que tienen discapacidad temporal o permanente y personas adultas mayores, con bajos ingresos con el fin de mejorar su calidad de vida.

#### 4. Existe algún diagnóstico del problema en el que se identifiquen:

Sí X

¿Cuáles? Se solicita información a las Delegaciones para saber qué necesidades tienen las personas con discapacidad en los municipios. A pesar de que existe esta información respecto al ejercicio fiscal anterior, las solicitudes siguen en aumento.

No

# 5. ¿Se cuenta con una estrategia de cobertura para atender a su población objetivo?

Sí x

¿Cuál? Se hizo un estudio con la información de las necesidades que se tenían en las delegaciones regionales para saber cuántas y hacia dónde se mandarían estas ayudas.

No

# 6. ¿Existen documentos que sirvieron de base para la creación de Reglas de Operación del Programa?

Sí x

¿Cuáles? Estadísticas de las delegaciones regionales que brindaban los beneficiarios y el marco legal de las mismas.

No

#### E.

EJECUCIÓN	
7. ¿Existe infor del program	mación que permite conocer quienes reciben los apoyos na?
Sí X No	¿Cuál? Base de datos (padrón de beneficiarios)
8. ¿El program objetivos?	a cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus
Sí X	¿Cuáles? Solo programación de metas que se programa realizar en cada ejercicio fiscal.
	con información que permita conocer la demanda del total
Sí X No	¿Cuál? Misma información que envían las Delegaciones respecto al número de necesidades que informan.
•	erencias significativas entre lo señalado en la normatividad el proceso de ejecución del Programa y lo realizado en la
Sí No x	¿Cuál? Al beneficiario solo se le solicita información de acuerdo a las ROP
• •	mo es el proceso de ejecución del Programa y Resguardo ión de Expedientes de Beneficiarios.
Proceso de ejecu 1 Si el ber	n <b>ción:</b> neficiario cumple con los requisitos se considera el tipo de

2.- Se integra el expediente y se captura en Padrón de Beneficiarios

3.- El expediente se guarda en calidad de "completo" y se realizan carpetas por tipo de apoyo, y se queda en lista de espera para la

(base de datos) del Departamento de Inclusión Social.

### entrega.

MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL

ayuda que necesita.

## 12.¿Se cuenta con mecanismos que permitan supervisar los bienes o servicios otorgados derivados del Programa?

Para los beneficiarios no se realiza la supervisión de años pasados, la DIRS tiene intervención con el beneficiario únicamente cuando solicitan el apoyo directamente en Departamento de Inclusión.

Los Aparatos Ortopédicos los entrega el proveedor directamente en almacén, el Departamento lleva una bitácora de los bienes que se van pidiendo para entregar.

El Departamento de Inclusión Social solicita al Departamento de Enlace, Gestión y Apoyo a Contingencias de la Dirección de Delegaciones el RUD, sin embargo no hay una vinculación para poder identificar el número de RUD con los Aparatos donados.

#### 13.¿A qué Instancias reporta el avance y cumplimiento del Programa?

- Dirección General
- Unidad de Asistencia Social y Salud
- Dirección de Planeación y Evaluación

# 14. ¿Considera que la comunicación interna que mantienen las instancias involucradas en los procesos de gestión del Programa es adecuada?

Con Delegaciones Regionales y Dirección de Delegaciones la mayoría de la comunicación se realiza mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas o utilizando whatssapp.

#### COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

# 15.¿Considera que la comunicación interna que mantienen las instancias involucradas en los procesos de Ejecución del Programa es adecuada?

Para la operación del programa del ejercicio 2020 se capacitó a las Delegaciones presencialmente, después las Reglas de Operación se aprobaron vía Zoom debido a que las ROP de 2019 no tenían vigencia, razón por la cual se tuvieron que actualizar y posterior a eso se dio otra capacitación a las Delegaciones por el mismo medio (Zoom) por lo que conocen el tipo de recurso con el que se opera el programa.