# Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales Ejercicio Fiscal 2021

**PAE 2022**

Coordinación General de Planeación, Seguimiento y Evaluación

Secretaría
de Bienestar
Gobierno de Puebla

**GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA**
**Luis Miguel Gerónimo Barbosa Huerta**
Gobernador del Estado

**SECRETARÍA DE BIENESTAR**
**Lizeth Sánchez García**

**COORDINADOR GENERAL DE PLANEACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**
**Ernesto Escamilla García**

# Términos de Referencia Evaluación de Procesos de Programas Sociales

Para el Ejercicio fiscal 2021


**Elaboró**
**Coordinación General de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Secretaría de Bienestar**

**Alejandro Iván Baquedano Sánchez**
Dirección de Seguimiento y Evaluación

**Rivelino Barrales Morales**
Analista Especializado B

**Claudia Marissa González Castillo**
Jefatura de Departamento de Evaluación

**Alfredo Ruíz Betanzos**
**Blanca Lilia Ramírez Tehuiltzil**
**Josefina Rivera Nava**
**Miriam Susana Hernández Sánchez**
**Virginia Janet Arzate Escamilla**
**Valentín Diego Gómez**
Dirección de Evaluación

Secretaría
de Bienestar
Gobierno de Puebla

Los presentes **Términos de Referencia para Evaluación de Procesos de Programas Sociales**, fueron diseñados por la Coordinación General de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Secretaría de Bienestar.

Este documento fue elaborado en el mes de abril de 2022.
Todos los derechos reservados. Gobierno del Estado de Puebla

**Para mayor información o asesoría:**
**Secretaría de Bienestar**
Coordinación General de Planeación, Seguimiento y Evaluación
Tel. 222 777 9700 Ext. 1134

## Presentación

En nuestro estado el Sistema de Evaluación del Desempeño ha tenido un gran impulso en los últimos años, al mostrar que es una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo de los programas sociales, al permitir conocer que acciones son efectivas y en cuales existen áreas de oportunidad que permitan hacer más efectivo el resolver los problemas sociales y económicos de Puebla.

La evaluación de procesos es un instrumento funcional, toda vez que brinda información para la mejora de la gestión de los Programas Sociales, asimismo se concentra en analizar mediante trabajo de campo si se llevan a cabo los procesos operativos de manera eficaz y eficiente, e incluso como afirma el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social "es una de las de mayor utilidad para fortalecer y mejorar la implementación de los programas" (CONEVAL, 2022), por lo que su elaboración es recomendable a partir del tercer año de operación.

De esta manera, tenemos que su principal propósito es el análisis para determinar si el programa es eficaz y eficiente en sus procesos, por lo que es necesario tanto el trabajo de campo como el de gabinete, de donde podrán hacerse sugerencias para la mejora de la gestión. Asimismo, llevará un estudio de sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), tanto de la operación misma, como del marco normativo, estructura y funcionamiento de todo el programa, generando propuestas para la mejora de las estrategias que puedan hacer más eficiente su operación.

En razón de lo anterior, la elaboración de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de los Programas Sociales, forma parte de la consolidación del Presupuesto basado en Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED), y son elaborados desde una perspectiva sistemática que permite analizar los procesos que operan en un programa, mediante la construcción de sus instrumentos metodológicos, así como su implementación, elaboración y propuestas para la mejora de la gestión de los Programas Sociales, considerando esto, el Gobierno del Estado de Puebla ha promovido e impulsado distintas acciones en materia de monitoreo, evaluación y seguimiento, orientadas a fortalecer las etapas del ciclo presupuestario, contribuir al sistema de rendición de cuentas y con base en ello, crear valor público.

Se hace un especial énfasis en los productos entregables, mismos que al ser integrados demuestren tanto la particularidad del programa evaluado, como la evidencia suficiente

de que se cumplieron los principios de exhaustividad, transparencia e imparcialidad en la elaboración de la evaluación.

En este contexto y bajo la premisa de que el alcance de cualquier ejercicio evaluativo se relaciona directamente con su metodología, para la conformación de este documento se consultaron, retomaron y adaptaron algunos criterios de evaluación de los siguientes instrumentos públicos:

- Modelo de Términos de Referencia Evaluación de Procesos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) de febrero de 2017.
- Anexo Guía de entrevistas a profundidad y semi estructurada Social (CONEVAL) y publicado de enero de 2017.
- Términos de Referencia para la Evaluación de tipo Específica de Desempeño del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISMDF) 2021.

Este modelo de TdR se encuentra conformado por 10 secciones y 32 preguntas de análisis, así como 10 anexos, con los cuales se sustentarán y justificarán posteriores evaluaciones de procesos de los Programas Sociales de la Secretaría de Bienestar.

## Contenido

Presentación ..... 4
Contenido ..... 6
Glosario ..... 8
Abreviaturas ..... 13
Marco Legal ..... 14
Objetivos de la Evaluación ..... 15
Objetivo General de la Evaluación ..... 15
Alcance de la Evaluación ..... 16
Exposición de Motivos ..... 24
Perfil del Coordinador y Equipo de Evaluación ..... 25
Secciones Temáticas ..... 34
Metodología de los Procesos ..... 36
Descripción y Análisis de los Procesos del Programa ..... 37
Técnicas y Métodos de Aplicación ..... 38
Criterios Generales para Responder a las Preguntas ..... 39
Formato de Respuesta ..... 40
Consideraciones para dar Respuesta ..... 40
Análisis de Gabinete ..... 41
Análisis Cualitativo ..... 43
Análisis Cuantitativo ..... 43
Trabajo de Campo ..... 44
Secciones para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales ..... 46
A. Análisis de Procesos del Programa ..... 46
B. Planeación (Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación) ..... 61

C. Difusión del Programa ..... 67
E. Selección de Beneficiarios ..... 77
F. Adquisición de Bienes y Servicios ..... 85
G. Distribución de Bienes y Servicios ..... 93
H. Entrega de Bienes y Servicios ..... 99
I. Seguimiento a Beneficiarios ..... 105
J. Contraloría social y satisfacción de usuarios ..... 109
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas ..... 119
Valoración Final del Programa ..... 121
Hallazgos y Recomendaciones clasificadas por apartado ..... 125
Conclusiones ..... 128
Anexo 1. Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos ..... 129
Anexo 2. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa ..... 131
Anexo 3. Metas del Programa ..... 132
Anexo 4. Ficha Técnica de Indicadores del Programa ..... 133
Anexo 5. Diagramas de Flujo del Programa ..... 134
Anexo 6. Ficha de Identificación y Equivalencia de los Procesos del Programa ..... 137
Anexo 7. Avance de los Indicadores del Programa ..... 139
Anexo 8. Datos de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación ..... 140
Anexo 9. Ficha Técnica con los Datos Generales de la Evaluación ..... 141
Anexo Independiente. Formato de Difusión de los Resultados de la Evaluación ..... 145
Fuentes de Referencia ..... 150

## Glosario

Para los fines de los presentes Términos de Referencia, entenderemos como:

**Adecuado:** Criterio para la elección de indicadores que consiste en proveer suficientes bases para medir. Un indicador no debe ser ni tan directo ni tan abstracto que convierta en una tarea complicada y problemática la estimación del desempeño.

**Amenazas:** Son situaciones o factores externos (contextuales) que afectan de forma negativa al programa y pueden comprometer el cumplimiento del objetivo de éste.

**Aspecto Susceptible de Mejora (ASM):** Recomendaciones de carácter operativo que se sugiere se implementen para alcanzar el nivel óptimo y cumplir con los parámetros solicitados en la pregunta.

**Cabalidad:** Que la información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño, registrados en cada componente o módulo estén completos considerando su naturaleza, tipo, periodicidad de reporte, así como el estatus correspondiente.

**Confiabilidad aceptable:** Se refiere a que las fuentes de información de las variables consideradas en los indicadores de desempeño vigentes proporcionan datos de forma verificable, oportuna y fidedigna, a efecto de que existan condiciones para su seguimiento, evaluación y verificación.

**Congruencia:** Que la información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño, registrada en cada componente o módulo es coherente y consolidada, toda vez que su reporte se apega a los catálogos correspondientes, los folios son únicos y siguen todos los flujos de validación establecidos en el sistema.

**Diagnóstico:** Documento de análisis que busca identificar el problema que se pretende resolver y detallar sus características relevantes, y de cuyos resultados se obtienen propuestas de atención.

**Eficiencia:** Es la capacidad de lograr los objetivos y las metas establecidas con un uso óptimo de los recursos; mide la relación entre los bienes y servicios generados con respecto a los insumos o recursos utilizados, incluyendo información sobre costos

unitarios. La aplicación de este concepto hace referencia a las etapas de ejercicio y control, seguimiento y evaluación.

**Eficiencia presupuestal:** Se define como el cociente del presupuesto ejercido entre el presupuesto modificado, multiplicado por cien.

**Evaluación:** Análisis sistemático y objetivo de los programas y que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus procesos.

**Fortalezas:** Son aquellos elementos internos o capacidades de gestión o recursos del programa, tanto humanos como materiales, que puedan usarse para lograr su fin o propósito, dichas fortalezas deben estar redactadas de forma positiva, considerando su aporte al logro del fin o propósito del programa.

**Granularidad:** Que la información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño, registrada en cada componente o módulo es pormenorizada y por lo tanto cumple con el detalle y la desagregación suficiente de sus características.

**Hallazgo:** Evidencias obtenidas tanto en el análisis de gabinete como en el trabajo de campo que sirve para realizar afirmaciones basadas en hechos.

**Homogeneidad:** Que la información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño, registrada en cada componente o módulo, es comparable entre los distintos ejecutores, toda vez que su reporte se apega a los conceptos de armonización contable y los criterios de captura establecidos en el sistema.

**Indicadores de desempeño:** Instrumentos de medición que, junto con sus respectivas metas corresponden a un índice, medida, cociente o fórmula que permiten establecer un parámetro de medición de lo que se pretende lograr, expresado en términos de cobertura, eficiencia, impacto económico y social, calidad y equidad. De esta manera, los indicadores deben permitir medir resultados, calidad y cantidad de los bienes y servicios provistos, eficiencia de las actividades desempeñadas por las dependencias y entidades, consistencia de los procesos, impacto social y económico de la acción gubernamental y los efectos de la implantación de mejores prácticas.

**Indicador de gestión:** Instrumento que mide el avance y logro en procesos y actividades, es decir, la forma en que los bienes y/o servicios públicos son generados y entregados.

Incluye indicadores de actividades y de componentes que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias.

**Indicador estratégico:** Instrumento que mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios; contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos e incluye indicadores de Fin, Propósito y de Componentes que consideran apoyos, bienes y/o servicios que impactan directamente a la población o área de enfoque.

**Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):** Herramienta que facilita entender y mejorar la lógica interna de los programas presupuestarios, la construcción de la MIR permite focalizar la atención de un programa presupuestario y proporciona los elementos necesarios para la verificación del cumplimiento de sus objetivos y metas. Asimismo, retroalimenta el proceso presupuestario para asegurar el logro de resultados.

**Metodología de Marco Lógico (MML):** Método que facilita el proceso de conceptualización, ejecución y evaluación de programas presupuestarios. El uso de la MML es cada vez más generalizado como herramienta de administración de programas y proyectos; pues con base en ella, es posible presentar de forma sistemática y lógica los objetivos y sus relaciones de causalidad, identificar y definir los factores externos que pueden influir en el cumplimiento de objetivos, evaluar el avance en la consecución de los objetivos y examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

**Monitoreo:** Proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, como indicadores, estudios, diagnósticos, entre otros, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de objetivos de una intervención pública respecto a los resultados esperados.

**Operadores:** Recursos humanos que están encargados de la implementación de un programa o acción pública.

**Oportunidad:** Son situaciones o factores externos (contextuales), ajenos al programa, que podrían afectar positivamente al cumplimiento de los objetivos de éste.

**Población atendida:** Población beneficiada por un programa en un ejercicio fiscal.

**Población objetivo:** Población que un programa tiene planteado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

**Población potencial:** Población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.

**Presupuesto basado en Resultados (PbR):** Es un proceso basado en consideraciones objetivas para la asignación de recursos, con la finalidad de fortalecer las políticas, programas públicos y desempeño institucional cuyo aporte sea decisivo para generar las condiciones sociales, económicas y ambientales para el desarrollo nacional sustentable. El PbR busca modificar el volumen y la calidad de los bienes y servicios públicos mediante la asignación de recursos a aquellos programas que sean pertinentes y estratégicos para obtener los resultados esperados.

**Procedimientos sistematizados:** Se refiere a que la información se integre con criterios homogéneos dentro de las bases de datos y esté disponible en algún sistema informático.

**Proceso de Presupuesto basado en Resultados:** Identifica las siguientes etapas: Planeación, Programación, Presupuestación, Ejercicio y Control, Seguimiento, Evaluación y Rendición de Cuentas.

**Procesos de gestión:** Es el conjunto de actividades realizadas por servidores públicos de las diferentes áreas o unidades administrativas que intervienen en la entrega de bienes y/o servicios a la población beneficiaria. Con base en el proceso presupuestario para Resultados, las actividades pueden corresponder a aspectos de Planeación, Programación, Presupuestación, Ejercicio y Control, Seguimiento, Evaluación y Rendición de Cuentas.

**Recomendación:** Sugerencia emitidas por el equipo evaluador derivadas de los hallazgos, áreas de oportunidad, cuellos de botella y del análisis FODA identificados en la evaluación cuyo propósito es contribuir a la mejora del programa.

**Relevante:** Criterio para la elección con base en que el indicador provee información sobre la esencia del objetivo que quiere medir; debe estar definido sobre lo importante, con sentido práctico.

**Reingeniería de Procesos:** Aquellas recomendaciones que apuntan a una transformación o modificación profunda, sustancial, de uno o varios de los procesos del programa.

**Sistema de Evaluación del Desempeño (SED):** Conjunto de elementos que permiten monitorear, evaluar y dar seguimiento a la política pública y los Programas Presupuestarios con el objeto de mejorar los resultados de los mismos.

**Sistemático:** Se refiere a contar con procedimientos manuales o computarizados para generar información homogénea derivada del proceso.

**Trabajo de campo:** Estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como la observación directa, entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, grupos focales y la aplicación de cuestionarios, entre otros instrumentos que el equipo evaluador considere, sin descartar técnicas de análisis cuantitativo.

**URP:** Unidad Responsable del Programa.

## Abreviaturas

Para los fines de los presentes Términos de Referencia, entenderemos como:

**ASM:** Aspecto Susceptible de Mejora.

**CONEVAL:** Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

**LAASSPEM:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

**MIR:** Matriz de Indicadores para Resultados.

**MML:** Metodología de Marco Lógico.

**PED:** Plan Estatal de Desarrollo.

**PND:** Plan Nacional de Desarrollo.

**PbR:** Presupuesto basado en Resultados.

**Pp:** Programa presupuestario.

**SED:** Sistema de Evaluación del Desempeño.

**SRFT:** Sistema de Recursos Federales Transferidos.

**TdR:** Términos de Referencia.

**URP:** Unidad Responsable del Programa.

## Marco Legal

Con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 72 al 80 de la Ley General de Desarrollo Social, y bajo este contexto la Secretaría de Bienestar, con apoyo técnico de la Secretaría de Planeación y Finanzas, ambas del Gobierno del Estado de Puebla; a través de las Dirección de Seguimiento y Evaluación, adscrita a la Coordinación General de Planeación, Seguimiento y Evaluación, así como de la Dirección de Evaluación, adscrita a la Subsecretaría de Planeación respectivamente; en el marco de las atribuciones conferidas a dichas Unidades Administrativas en los artículos 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 11 fracción V, 68, 69, 70 y 71 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla; 33 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 6 fracción IX, 131, 133, 134, 136, 139 fracciones III y IV de la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla; 149 de la Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Puebla y sus Municipios; 55 de la Ley de Desarrollo Social para el Estado de Puebla; 11 fracciones XXVI, 12, 14 y 17 fracciones I, II, IV, V, XII y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas; y artículos 5 fracciones IV, 11 fracciones VII y XXVIII, 25 fracciones I, III del Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar; y a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2022, emite los Términos de Referencia (TdR) para la Evaluación de Procesos de los Programas Sociales correspondiente al ejercicio fiscal 2021.

Asimismo, no omitimos mencionar que la Dirección de Seguimiento y Evaluación, adscrita a la Coordinación General de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Secretaría de Bienestar, así como de la Dirección de Evaluación, adscrita a la Subsecretaría de Planeación, como parte del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Administración Pública Estatal, en el marco de sus atribuciones, podrán brindar asesoría y apoyo técnico a las URP´s que así lo requieran.

# Objetivos de la Evaluación

## Objetivo General de la Evaluación

Llevar a cabo un análisis sistemático de la gestión operativa del programa, que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.

## Objetivos Específicos de la Evaluación

- Describir la gestión operativa del programa mediante el análisis de sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculicen la gestión del programa, así como determinar las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

## Alcance de la Evaluación

Identificar las fortalezas, retos y recomendaciones sobre los procesos mediante los cuales opera un Programa Social en el ejercicio fiscal que se evalúa, a través de un método mixto que implica llevar a cabo un análisis de gabinete[1] el cual se realiza con base en las evidencias documentales proporcionadas por los responsables de la operación del programa evaluado, mismo que debe ser complementado con los resultados de entrevistas y reuniones de trabajo sostenidas con los beneficiarios y los servidores públicos que operan el programa; es decir, con trabajo de campo, lo anterior a fin de conocer con mayor detalle la contribución, la gestión y los procesos.

### Limitaciones en la Elaboración de la Evaluación

La contingencia sanitaria ocasionada por el SARS-CoV-2 implica replantear el trabajo evaluativo abordando desafíos éticos, conceptuales y metodológicos que afectarán la capacidad para realizar evaluaciones.

En este sentido se podrían identificar restricciones a la recopilación de datos, de visitas de campo y de entrevistas presenciales, por lo que, el equipo evaluador deberá priorizar de manera exclusiva la recopilación e intercambio de información mediante mecanismos electrónicos siempre que sea necesario; siendo que, en este sentido, la evaluación se realizará con análisis de gabinete y entrevistas a servidores públicos responsables de coordinar, operar o supervisar los programas.

[1] El análisis de gabinete se define como el conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo reuniones de trabajo con los servidores públicos relacionados con la aplicación del mismo.

Deberá ser necesario corroborar la ubicación exacta de algunos beneficiarios, por lo que el evaluador deberá visitarlos atendiendo las medidas sanitarias establecidas por las autoridades competentes.

Es importante destacar que las limitaciones en ningún caso deberán de considerarse como eliminación del trabajo de campo y de visitas en sitio, sino únicamente reconsiderar la forma tradicional y transitar, en la medida de lo posible, a la modalidad digital, mediante entrevistas en plataforma y respuestas formales en documentos escaneados, y sobre todo, hacer énfasis en la calidad de entrega de información por parte de los responsables del programa, en el sentido de que muy probablemente sólo pueda tener contacto de forma física en una sola ocasión.

## Descripción del Servicio

Para cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos de la evaluación, la instancia evaluadora debe:

I. Organizar, revisar y valorar la información disponible sobre el programa a evaluar, para lo cual es importante considerar que las evidencias documentales deben ser proporcionadas por las instancias responsables.
II. Complementar la revisión documental con los resultados de las entrevistas a profundidad y de las reuniones de trabajo sostenidas con los servidores públicos a cargo de la operación del programa. En los cuales se deberá incluir solicitudes de información a las Unidades Administrativas correspondientes, integrándolas mediante oficio que adicione en sus requerimientos la solicitud de las ligas electrónicas de los documentos públicos en los portales oficiales, con el propósito de complementar la revisión mediante la evidencia electrónica existente.
III. Responder las preguntas y completar los Anexos que conforman los “Criterios técnicos para llevar a cabo la Evaluación de Procesos”, con base en las evidencias documentales recabadas, en la información derivada de las entrevistas y de las

reuniones de trabajo realizadas, a partir de lo cual se generarán los productos de evaluación que se especifican más adelante.

IV. Generar y entregar los productos de evaluación que se especifican en la Tabla 1:

**Tabla 1. Productos de evaluación y plazos de entrega**

| Producto | Descripción del Producto | Plazos de Entrega |
|---|---|---|
| **Programa de trabajo e instrumentos específicos para la recolección de información** | a) Programa de trabajo definitivo, el cual deberá incluir información del equipo evaluador y los procesos señalados para la realización de la evaluación.<br>b) Instrumento(s) para la realización de entrevistas a profundidad.<br>c) Relación de las necesidades de información específica que la instancia evaluadora requiere del programa evaluado. | (20 DÍAS) |
| **Informe Final de Evaluación de Procesos.** | Versión impresa y digital (formato PDF no protegido contra copiado) del Informe Final de Evaluación Procesos en extenso, el cual debe contener los siguientes elementos:<br>**Presentación (Portada con la información de referencia de la evaluación: tipo de evaluación, denominación oficial y ramo del programa evaluado, fecha de elaboración y Ejercicio Fiscal evaluado)**<br>**Índice**<br>**Introducción**<br>**Resumen ejecutivo** | Versión digital: (7 DÍAS) |

| | | |
|---|---|---|
| | **Marco Legal**<br><br>**Objetivos de la Evaluación**<br><br>**Nota Metodológica***<br><br>**1)** Criterios técnicos para la evaluación de procesos<br>a. Planeación (Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación).<br>b. Difusión del Programa.<br>c. Solicitud de Apoyos.<br>d. Selección de Beneficiarios.<br>e. Adquisición de Bienes y Servicios.<br>f. Distribución de Bienes y Servicios.<br>g. Entrega de Bienes y Servicios<br>h. Seguimiento a Beneficiarios<br>i. Contraloría social y satisfacción de usuarios.<br>**2) Desarrollo de las secciones de la evaluación en función de los TdR correspondientes**<br>**3) Análisis FODA**<br>a. Fortalezas<br>b. Oportunidades<br>c. Debilidades<br>d. Amenazas<br>**4) Valoración final del programa**<br>**5) Hallazgos y Recomendaciones**<br>**6) Conclusiones**<br>a. Generales de la Evaluación.<br>b. Particulares de aspectos sobresalientes de la misma.<br>**7) Anexos**<br>**8) Fuentes de Referencia**<br><br>Cabe señalar que las respuestas de forma binaria deberán responderse de | Versión impresa: (7 DÍAS) |

| | | |
|---|---|---|
| | manera directa (SI/NO) y no inducida, señalándose en la justificación los motivos o hechos que sustentan tanto la respuesta como el nivel otorgado. | |
| **Formato CONAC para la difusión de los resultados de las evaluaciones.** | Versión impresa y digital (formato PDF) del formato para la difusión de los resultados de la evaluación establecido por el Consejo Nacional de Armonización Contable, el cual debe contener la desagregación de los siguientes elementos:<br>1. Descripción de la evaluación.<br>2. Principales hallazgos de la evaluación.<br>3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación.<br>4. Datos de la instancia evaluadora.<br>5. Identificación del programa.<br>6. Datos de contratación de la evaluación, en su caso.<br>7. Difusión de la evaluación.<br>Debido a los requerimientos del archivo, los documentos impresos deberán ser empastados (no engargolados ni carpetas). | Versión digital: (5 DÍAS)<br>Versión impresa: (5 DÍAS) |
| **Productos complementarios de la Evaluación del Procesos.** | Versión digital (archivo fuente) de:<br>a. La base de datos generada con la información de gabinete y/o de campo para el análisis de la evaluación. | (5 DÍAS) |

| | | |
|---|---|---|
| | b. Los instrumentos de recolección de información: cuestionarios, entrevistas y formatos, entre otros.<br><br>c. Evidencia fotográfica, audio u otra, recolectada para la evaluación.<br><br>d. Evidencia de todas las solicitudes de información y seguimiento al ente evaluado.<br><br>e. Evidencia y ligas de acceso de la investigación en los portales oficiales de internet del Gobierno Estatal o Federal, así como plataformas del Gobierno Federal que en su caso aplique, relativos a la información necesaria para complementar el análisis de gabinete. | |
| **Resultados finales de la Evaluación.** | Presentación de Power Point (u otra aplicación para presentaciones electrónicas) de los resultados finales de la evaluación, la cual debe contener, los siguientes elementos:<br><br>a) Principales hallazgos.<br>b) Principales recomendaciones.<br>c) Valoración final.<br><br>Asimismo, dicha presentación debe integrar y cumplir con los aspectos especificados en los presentes Términos de Referencia. | (10 DÍAS) |
| *** Nota metodológica: Descripción de las técnicas y los modelos utilizados, acompañada del muestreo, especificando los supuestos empleados y las principales características del tamaño y dispersión de la muestra utilizada.** | | |

Es importante señalar que la evaluación debe elaborarse con base en la información existente (árbol de problemas, árbol de objetivos, matriz de indicadores de resultados, reglas de operación, etc.), por lo que cuando no exista deberá señalarse la inexistencia de la misma, no pudiendo ser sustituida por información estatal o nacional ajena al programa, la cual sólo deberá ser utilizada para fines de comparación o, en su caso, especificar de manera clara la forma en que fueron adaptadas y aplicadas a la situación estatal que se valora.

De la misma manera reiteramos que, para poder llevar a cabo una revisión integral, es indispensable que los documentos en formato PDF que se entreguen, no deberán tener protección contra copiado, ya que de lo contrario la solicitud de revisión de la evaluación será rechazada.

Asimismo, debido a los requerimientos del archivo, los documentos impresos deberán ser empastados (no engargolados, ni carpetas).

El proceso de realizar una evaluación contempla aspectos tanto objetivos como subjetivos, por este motivo, durante la recopilación de la información es necesario e indispensable la aplicación de ciertos instrumentos que proporcionan tanto la certeza como la información sobre los aspectos a evaluar.

Por este motivo, al entregarse las evaluaciones en la Coordinación General de Planeación, Seguimiento y Evaluación, deberá entregarse lo siguiente:

**En forma impresa:**

- Informe final de la evaluación del Programa.
- Oficio de solicitud de revisión de la evaluación.
- Resumen de la evaluación.
- Debido a los requerimientos de la Ley General de Archivo, los documentos impresos deberán ser mediante empastado rustico (no engargolados ni carpetas).

**En forma digital:**

Deberá entregarse de forma enumerativa, más no limitativa, como mínimo la siguiente información, misma que deberá presentarse en formatos editables para poder efectuar el análisis (Word, Excel, PDF[2]):

- Informe Final de la Evaluación.
- Resumen Ejecutivo de la Evaluación.
- Presentación en formato Power Point (u otra plataforma para presentaciones electrónicas) de los resultados finales de la evaluación, la cual deberá contener mínimo 15 y máximo 20 diapositivas.
- Oficio de Solicitud de revisión de la evaluación, firmado por el responsable de haberla realizado.
- Bases de datos generadas con la información de gabinete y/o campo.
- Minutas (o documento similar ya sea presencial o virtual) sobre el seguimiento del proceso de evaluación, los cuales deberán ser firmadas por los involucrados.
- Evidencia fotográfica de las reuniones realizadas.
- Papeles de trabajo (actas de trabajo, cuestionarios, encuestas, archivos de Excel que muestren la forma que se valoró y se llega a los resultados indicados, así como toda la información que acredite la realización de la evaluación en forma particular del programa evaluado).

[2] Sólo se aceptará si no tiene protección contra copiado

## Exposición de Motivos

LIZETH SÁNCHEZ GARCÍA, Secretaria de Bienestar del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Puebla, con fundamento en lo dispuesto en los artículos; 1 Fracción IX, 55, 57 y 58 de la Ley de Desarrollo Social para el Estado de Puebla, 25 Fracciones I y X del Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar; y

### Considerando

Que en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 72 al 80 de la Ley General de Desarrollo Social; en los que se establece que los indicadores de gestión y servicios que se establezcan deberán reflejar los procedimientos y la calidad de los servicios de los programas, metas y acciones de la Política Nacional de Desarrollo Social.

Que la presente administración del Estado de Puebla, encabezada por el Gobernador Luis Miguel Gerónimo Barbosa Huerta, ha determinado fomentar la implementación de dicho ejercicio de evaluación a los Programas Sociales.

Es así que, a fin de dar cumplimiento a la distinta reglamentación Federal y Estatal, así como a los Lineamientos del Sistema de Evaluación del Desempeño, se emiten los Términos de Referencia para Evaluación de Procesos, correspondientes al PAE 2022, con el objeto de describir el propósito de esta evaluación, así como definir claramente hacia donde debe ser dirigida, estableciendo claramente una guía de referencia que permita la entrega de los resultados esperados.

## Perfil del Coordinador y Equipo de Evaluación

El perfil del coordinador de la evaluación, así como del equipo evaluador, son las características deseables para desarrollar el proyecto Evaluación de Procesos de los Programas Sociales se describe en la tabla 2, no siendo en ningún caso limitativo o condicionante respecto a la aceptación y análisis de la misma.

**Tabla 2. Descripción del Perfil del Equipo Evaluador[3]**

| Cargo | Escolaridad y Áreas del Conocimiento | Experiencia |
|---|---|---|
| **Coordinación de la Evaluación** | Grado de maestría o superior en las áreas de ciencias sociales, ciencia política, economía, políticas públicas, sociología o áreas afines a la temática de la evaluación, así como cursos, especialidades y/o talleres en dicha área. | Experiencia mínima de 2 años en la realización de:<br>• Estudios e investigaciones sobre políticas públicas, evaluación de programas y políticas de desarrollo social, descentralización, seguimiento de gasto público y coordinación interinstitucional. |

[3] Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2017). *Términos de Referencia Evaluación de Procesos 2017.* Ciudad de México. Recuperado el 5 de octubre de 2022, de https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/TDR_Procesos.pdf

| | | |
|---|---|---|
| | | • Proyectos de investigaciones evaluativas donde se hayan empleado las metodologías establecidas por la SHCP, SFP, y CONEVAL, que pueden ser evaluaciones a programas federales o bien evaluaciones a programas de gobiernos estatales. |
| **Especialista en técnicas cuantitativas y cualitativas** | Licenciatura o superior en ciencias sociales, ciencia política, economía, evaluación de políticas públicas, sociología o áreas afines a la temática de la evaluación.<br><br>Con experiencia en investigación de campo y técnicas cuantitativas y cualitativas. | Experiencia mínima de 2 años en la realización de estudios e investigaciones sobre temas de políticas públicas, evaluación de programas y políticas de desarrollo social, descentralización, seguimiento de gasto público y coordinación interinstitucional. |
| **Especialista en trabajo de campo** | Licenciatura o superior en ciencias sociales, ciencia | Experiencia mínima de 2 años en la realización de |

| | | |
|---|---|---|
| | política, economía, políticas públicas, sociología o antropología, con experiencia de trabajo en campo. | estudios e investigaciones en campo sobre temas de políticas públicas, evaluación de programas y políticas de desarrollo social, descentralización, seguimiento de gasto público y coordinación interinstitucional. |

## Responsabilidad y Compromisos

Derivado de la experiencia en años anteriores, para los casos en que la evaluación sea llevada por una instancia externa (en caso de que aplique):

- La instancia evaluadora externa será la responsable de los costos y gastos que significan las instalaciones físicas, equipo de oficina, alquiler de servicios y transporte que se requiera para la realización de la evaluación; asimismo, es responsable del pago por servicios profesionales, viáticos y aseguramiento del personal profesional, técnico, administrativo y de apoyo que sea contratado para la ejecución de la evaluación y operaciones conexas, o en su caso, establecer lo contrario.
- La instancia evaluadora deberá entregar desde el momento de la presentación de su propuesta, un organigrama del equipo evaluador que participará en la prestación del servicio indicando brevemente la función que desempeñará y en caso de sustitución de algún miembro, entregar la actualización correspondiente, junto con su currículum y cédula profesional. En caso de sustitución de las

personas asignadas, deberá ser con un profesionista que cuente con el mismo perfil, debiendo notificarlo a la contratante.

- Respecto de los entregables, la instancia evaluadora será la responsable de responder por escrito sobre aquellos comentarios emitidos por el personal responsable del programa, y por la instancia revisora.
- Para la revisión de los productos entregables, la Unidad Responsable del programa entregará a la instancia evaluadora sus observaciones y recomendaciones. La instancia evaluadora realizará las correcciones o aclaraciones pertinentes referentes a los productos entregables.
- La Unidad Responsable del Programa deberá tener una participación activa en la revisión de los productos que proporcione la Instancia Evaluadora, así como del proceso de evaluación, por lo que, esta última realizará una mesa de trabajo, donde se expondrán las correcciones realizadas a los productos entregables debiéndose documentar dicho proceso.
- En total este proceso de revisión, corrección y aprobación de los productos entregables deberá estar dentro del periodo establecido en el contrato para la prestación del servicio.
- Se sugiere que la Unidad Responsable del Programa nombre a un coordinador de la evaluación con facultades de decisión, tomando en consideración que deberá:
    - Suministrar oportunamente a la Instancia Evaluadora toda la documentación e información necesaria para el desarrollo del proceso de evaluación.
    - Atender y resolver las dudas que la instancia evaluadora solicite para el adecuado análisis y evaluación del programa, dichas dudas o

requerimientos no podrán ser otras que no estén en el marco del proceso de evaluación del programa.

- Convocar al personal de la Unidad Responsable de la operación y ejecución del programa, para participar en la revisión y retroalimentación de los productos que presente la Instancia Evaluadora.
- Verificar que las recomendaciones establecidas por la Instancia Evaluadora sean susceptibles de implementarse en el corto y mediano plazo, acorde a los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos con los que cuenta la URP.
- Verificar que el personal de la(s) Unidad(es) Responsable(s), asista a todas las reuniones y aplicación de entrevistas y/o encuestas que la Instancia Evaluadora lleve a cabo.
- Difundir y publicar los resultados de la evaluación.

- La Instancia Evaluadora, cuando sea externa (en caso de que aplique), deberá:
  - Ser una persona física o moral del sector privado, social o académico, registrado ante la autoridad hacendaria e independiente a la administración pública.
  - Contar con experiencia probada en la materia de evaluación correspondiente.
  - No existir conflicto de interés.
  - Realizar de manera oficial los requerimientos de información, en tiempo y forma ante la URP, debiendo anexar dicha solicitud dentro de la información digital anexa a los resultados de la evaluación.

- Verificar la confiabilidad de la información suministrada por la Unidad Responsable del Programa evaluado, así como del resto de la información de la que este se valga para el proceso evaluativo.
- Para el caso que se tenga contacto con beneficiarios o personas que participan en la operación del programa (encuestas, entrevistas, grupos de enfoque, etc.), los instrumentos y las preguntas, deberán apegarse a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla y contar con el visto bueno por parte de la URP.
- Atender y resolver las dudas y los requerimientos que se presenten durante el proceso evaluativo por parte de la Unidad Responsable del Programa y por la Coordinadora de la Evaluación.
- Integrar los productos que se establecen en los presentes Términos de Referencia.
- Incorporar y realizar las adecuaciones que se deriven de la retroalimentación realizada por la Unidad Responsable del Programa.
- Integrar hallazgos y recomendaciones susceptibles de implementarse por parte de la Unidad Responsable del Programa, por cada una de las preguntas.

  Notificar a la Unidad Responsable del Programa sobre las reuniones, entrevistas y otros encuentros, con tiempo prudente para su realización.

- La instancia evaluadora externa (en caso de que aplique) NO deberá:
  - Estar vinculada directa o indirectamente con alguna dependencia de los distintos órdenes de Gobierno ni con el municipio a evaluar, a efecto de que las evaluaciones cumplan con la independencia, imparcialidad,

transparencia y los demás que se establezcan en las disposiciones aplicables.

- En concordancia con el punto anterior, es necesario hacer mención que la Instancia Evaluadora Externa no deberá ser o estar relacionada con la figura del auditor externo o dictaminador externo, sea este contratado para ejercer las funciones de “Auditoria” por el municipio y/o se vincule con algún otro que se encuentre registrado en el Padrón de Auditores Externos del ejercicio correspondiente para el municipio evaluado, esto en congruencia con lo que se establece en los Lineamientos de los Auditores Externos, en su apartado “III, CONDICIONES DE CONTRATACIÓN EN TIEMPO REGULAR Y POR ASIGNACIÓN”.

## Productos de Evaluación

Por otro lado, de igual manera se sugiere que en el “Plan de trabajo e instrumentos específicos para la recolección de información” la Instancia Evaluadora Externa (en caso de que aplique) especifique los siguientes puntos:

- Presentación general del proceso de evaluación.
- Las técnicas que se utilizarán para recabar y recopilar información (derivado de la emergencia sanitaria).
- Cronograma de trabajo, mismo que debe especificar entre otros puntos, las fechas para realizar las visitas a la URP y la aplicación de encuestas y/o entrevistas a profundidad; el periodo en el que se realizará la revisión, valoración y retroalimentación de la información y evidencia documental; el periodo de retroalimentación de los productos entregados a la URP, este último es quien tendrá la responsabilidad de analizar y valorar el producto (Plan de Trabajo, Informe Preliminar, Informe Final de Evaluación).

La “Presentación de Power Point u otra aplicación para presentaciones electrónicas” debe ser un documento que represente visualmente los principales elementos de la evaluación, cuyo contenido sea de comprensión de diferentes públicos o audiencias de la intervención. Esta presentación o infografía, permitirá comunicar de forma clara, concisa y precisa los principales resultados de la evaluación. Es importante mencionar que este documento debe contener elementos de diseño, gráficos y esquemáticos, ya que visualmente no debe solo contener texto; asimismo, se solicita que dicha presentación o infografía se publique en los principales portales de internet del Gobierno Estatal y/o Nacional, para su consulta.

- Dicho documento debe especificar como mínimo lo siguiente:
    - Datos del programa (nombre y clave del programa, Unidades Responsables del Programa, presupuesto ejercido, objetivo general),
    - Principales proyectos o rubros en los que se ejerció el recurso,
    - Objetivo de la evaluación, instancia evaluadora externa (en caso de que aplique) que realizó la evaluación, costo de la evaluación,
    - Resultados de la valoración final y por temática,
    - Principales fortalezas (máximo 5),
    - Principales hallazgos negativos, entendiéndose como debilidades y/o amenazas (máximo 3),
    - Principales recomendaciones (máximo 3),
    - Principales conclusiones (máximo 3),
    - Links, donde se puede consultar los documentos como el informe final, y demás entregables.

## Documentación Entregable

Es importante establecer una herramienta que permita comprobar el seguimiento y avance del proceso de evaluación, por lo que se solicita como entregable, las minutas de trabajo donde se establezcan asuntos tratados, acuerdos, fechas límite de entrega, entre otros aspectos. En el caso de que no se puedan realizar reuniones de trabajo debido a la emergencia sanitaria, es necesario solicitar evidencia documental o digital (videoconferencias) que permitan sustentar dicho entregable. En este sentido, la instancia evaluadora debe realizar como mínimo 3 reuniones y que por lo tanto deberán entregar un mínimo de 3 minutas, que cada uno corresponde al plan de trabajo y la solicitud de información, otro para los avances o resultados preliminares y el último para los entregables finales. Lo anterior, para dar pie a que la Unidad Responsable del Programa pueda realizar un análisis, valoración y retroalimentación de los productos o avances de la evaluación del programa. Dichas reuniones no necesariamente deben ser presenciales, ya que pueden realizarse vía remota mediante programas como Cisco Webex, Google Meeting, Zoom, entre otros.

## Metodología de Evaluación

### Secciones Temáticas

La aplicación de los presentes Términos de Referencia requiere la aplicación de una sección de Contenido para el Análisis y Valoración del Programa Social, guiado por 5 características básicas, así como de 10 secciones temáticas conformadas por un total de 32 preguntas, de las cuales 3 son de respuesta cerrada y 29 de respuesta abierta, tal como se señala en la Tabla 3.

**Tabla 3. Contenido para el Análisis y Valoración del Programa 2021**[4]

| No. | Sección | Preguntas | Subtotal |
|---|---|---|---|
| | Características generales del fondo | A – J | |
| **A** | Análisis de Procesos del Programa | 1 - 3 | 3 |
| **B** | Planeación (Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación) | 4 - 6 | 3 |
| **C** | Difusión del Programa | 7 | 1 |
| **D** | Solicitud de Apoyos | 8 - 11 | 4 |
| **E** | Selección de Beneficiarios | 12 - 15 | 4 |

[4] Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2017). *Términos de Referencia Evaluación de Procesos 2017.* Ciudad de México. Recuperado el 5 de octubre de 2022, de https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/TDR_Procesos.pdf

| | | | |
|---|---|---|---|
| **F** | Adquisición de Bienes y Servicios | 16 - 19 | 4 |
| **G** | Distribución de Bienes y Servicios | 20 - 22 | 3 |
| **H** | Entrega de Bienes y Servicios | 23 - 25 | 3 |
| **I** | Seguimiento a Beneficiarios | 26 – 27 | 2 |
| **J** | Contraloría social y satisfacción de usuarios | 28 - 32 | 5 |
| | **TOTAL** | | **32** |

## Metodología de los Procesos

La valoración de los puntos de la sección *A. Análisis de Procesos del Programa* se realizarán, principalmente, a partir de técnicas de investigación cualitativa como son el análisis documental, la observación directa, estudios de caso y multicaso específicos, entrevistas semiestructuradas y grupos focales o grupos de enfoque (*focus groups*), entre otras técnicas que la instancia evaluadora considere pertinentes para realizar el análisis de gabinete y el trabajo de campo, tales como la aplicación de cuestionarios de aplicación electrónica o a distancia.

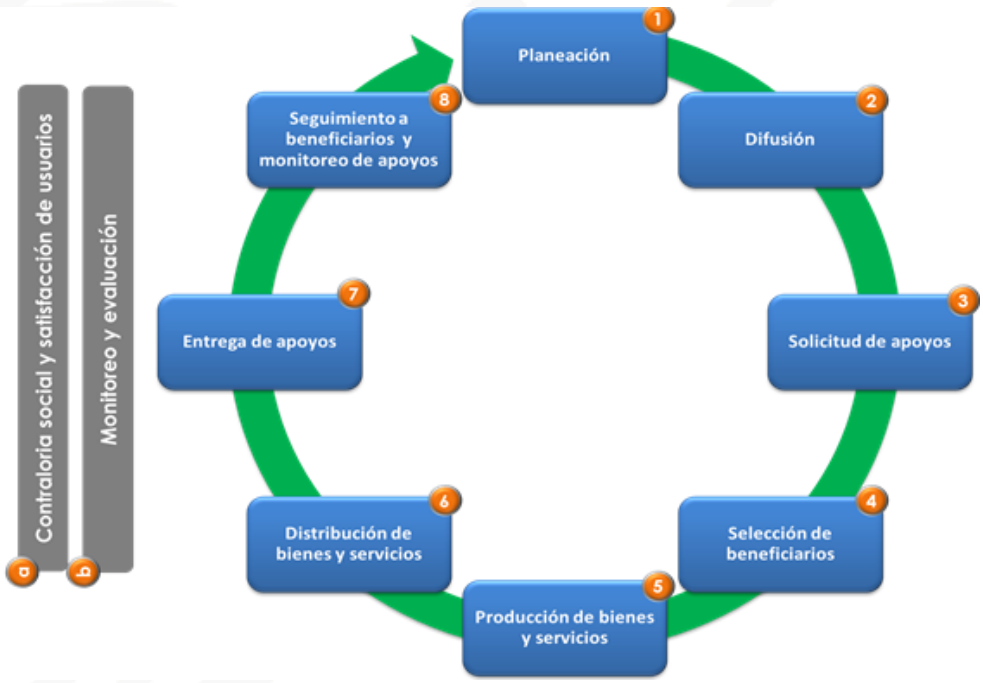
La metodología y los instrumentos definidos, así como el trabajo de gabinete y de campo deberán generar evidencia empírica suficiente para valorar a profundidad la forma en que se ejecutan los procesos, subprocesos o macroprocesos, que integran la operación del Programa, así como su contexto institucional y organizacional.

El análisis o trabajo de gabinete deberá generar como resultado inicial, un mapeo de los procesos, subprocesos o macroprocesos, que integran la gestión operativa del Programa que constituirá esencialmente el Producto 1 de la evaluación; posteriormente, se procesará la información recabada en campo para la generación del informe preliminar y final de la evaluación.

## Descripción y Análisis de los Procesos del Programa

Para la descripción y análisis de los procesos se toma como base el "Modelo General de Procesos" sugerido por el CONEVAL, a continuación, se presenta el Diagrama de Procesos:

**Diagrama de Procesos**




**Fuente:** TdR Procesos (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2017).

Es importante mencionar que la sección de *A. Análisis de Procesos del Programa*, cuenta con 3 puntos, mediante los cuales se busca en primer lugar identificar y posteriormente describir y valorar los procesos, los subprocesos y los macroprocesos existentes en el Programa.

En el punto 3, es donde se define la estructura que deberá cumplir la valoración de cada proceso, subproceso o macroproceso.

Cabe señalar, que además de las etapas de descripción y análisis de los procesos del programa mencionados por CONEVAL, se agregó dentro de los presentes TdR una sección relativa a la *Contraloría social y satisfacción de usuarios*, con el propósito de cumplir con las etapas con que cuentan los Programas Sociales en el estado de Puebla.

### Técnicas y Métodos de Aplicación

El análisis y valoración sistemática debe realizarse mediante un método mixto que implica:

a) **Trabajo de gabinete**, el cual se define como "el conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, documentos normativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas, entre otras". Por lo tanto, dicho trabajo se lleva a cabo con base en la información y evidencias documentales proporcionadas por los servidores públicos responsables de la gestión del programa, así como la derivada de investigar en los portales oficiales de internet del Gobierno Estatal o Federal, así como plataformas del Gobierno Federal en su caso aplique; por lo que resulta conveniente para la URP nombrar a una unidad específica como "Coordinadora de la Evaluación", con el objetivo de que ésta funja como enlace institucional ante los involucrados y el evaluador externo durante todo el proceso de evaluación.

b) **Trabajo de campo**, el cual consiste en la formulación y aplicación de entrevistas y la realización de reuniones de trabajo con los servidores públicos de la Unidad Responsable del Programa, involucrados en los procesos de gestión, las cuales deben ser convocadas por el evaluador en función de las necesidades de información complementarias que se requieran para realizar un análisis exhaustivo de las preguntas de cada sección temática.

## Criterios Generales para Responder a las Preguntas

Las 10 secciones temáticas que conforman este documento metodológico incluyen preguntas específicas, de las cuales 29 deben responderse con base en un esquema binario “Sí” / “No”, asignar un nivel de cumplimiento y sustentar, con base en la revisión de las evidencias documentales disponibles y anexadas en los papeles de trabajo, para lo cual es indispensable hacer explícitos los principales argumentos empleados en el análisis. En los casos en los que la respuesta sea “Sí”, el evaluador debe considerar la consistencia, calidad y apego de la información o evidencias presentadas a las características establecidas en cada pregunta, para lo cual se aplica una tabla de criterios con niveles que van de 1 a 4, donde el criterio con valor igual a 1 significa un cumplimiento mínimo de los parámetros de calidad y consistencia, así como de las características correspondientes; mientras que el criterio con valor igual a 4 corresponde a un cumplimiento total de los parámetros de calidad y consistencia, así como de las características correspondientes.

Para los casos en que se considere que la información sea inexistente, el nivel es 0, la respuesta que corresponderá será “No”, y se deberá generar un análisis del contexto o razones por lo que no se cuenta con dicha información o evidencia documental, asimismo, se deberá generar un Aspecto Susceptible de Mejora y por lo tanto una recomendación, que permita mejorar o cambiar positivamente la situación actual.

Las 3 preguntas que no tienen respuestas binarias (por lo que no incluyen niveles de cumplimiento) se deben responder con base en un análisis exhaustivo sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

## Formato de Respuesta

Cada una de las preguntas debe responderse en un máximo de dos cuartillas e incluir los siguientes conceptos:

a) Pregunta.
b) Respuesta binaria (“Sí / No”). Para las respuestas binarias, en los casos en que la respuesta sea “Sí”, el nivel de respuesta debe incluir el valor numérico y el criterio correspondiente, el cual debe ser consistente con la columna de cumplimiento.
c) Análisis que justifique la respuesta, la cual deberá ser clara y oportuna de acuerdo a lo solicitado por pregunta.
d) Fuentes de información utilizadas, y en caso de ser públicas, la dirección electrónica para ser consultada.

## Consideraciones para dar Respuesta

Para las preguntas que han de responderse de manera binaria (“Sí” / “No”), se debe considerar lo siguiente:

- Cuando el Programa no cuente con documentos o evidencia para dar respuesta a la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta debe ser “No”.
- Si el Programa cuenta con información para responder a la pregunta, es decir si la respuesta general es “Sí” se procede a asignar una valoración 1 a 4, en virtud de los criterios establecidos para cada nivel de cumplimiento.

Para el total de las preguntas, los Términos de Referencia incluyen los siguientes aspectos que se deben considerar al responder:

1) De manera enunciativa más no limitativa, elementos con los que debe justificar su valoración, así como la información que se debe incluir en la respuesta o en los Anexos.

2) Fuentes de información mínimas por utilizar para dar respuesta.
3) Congruencia entre respuestas. En caso de que la pregunta analizada tenga relación con otra(s), se señala(n) la(s) pregunta(s) con la(s) que debe haber coherencia en la(s) repuesta(s).
4) Anexos básicos para dar respuesta a las preguntas que lo requieran. Los que se deben incluir son los siguientes:

Anexo 1. Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos

Anexo 2. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa

Anexo 3. Metas del Programa

Anexo 4. Ficha Técnica de Indicadores del Programa

Anexo 5. Diagramas de Flujo del Programa

Anexo 6. Ficha de Identificación y Equivalencia de los Procesos del Programa

Anexo 7. Avance de los Indicadores del Programa

Anexo 8. Datos de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación

Anexo 9. Ficha Técnica con los Datos Generales de la Evaluación

Anexo Independiente. Formato de Difusión de los Resultados de la Evaluación

## Análisis de Gabinete

Con base en la información proporcionada por la Unidad Responsable del Programa, se realizará una descripción detallada del programa que debe incluirse en el Informe Final de Resultados de la evaluación, la cual debe contener los siguientes aspectos:

a) El análisis del marco normativo que lo rige, mismo que requiere de trabajo de gabinete que incluye acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas (en

caso de que aplique), documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, y documentos relacionados con el programa.

b) Mapeo del proceso general de implementación del programa y cada uno de sus elementos:

   a. Identificar los puntos clave de la operación.

   b. Identificar los actores relevantes que intervienen.

   Esto permitirá determinar los criterios de selección de la muestra analítica, así como las características del trabajo de campo que se requeriría como parte de la evaluación de procesos en una etapa posterior.

c) Análisis y descripción de la fórmula de distribución de los recursos de acuerdo con la Ley de Coordinación Fiscal y demás normatividad aplicable; del presupuesto asignado al programa en el ejercicio fiscal evaluado y el porcentaje que este representa respecto al presupuesto estatal de dicho programa del ejercicio evaluado.

d) El contenido mínimo del análisis de gabinete contempla:

   a. La normatividad aplicable (leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos, manuales de procedimientos, entre otros).
   b. Diagnóstico y estudios de la problemática que el programa pretende atender.
   c. Diagnósticos y estudios del marco contextual en el que opera el programa.
   d. Matriz de Indicadores para Resultados, del ejercicio fiscal a ser evaluado.
   e. Sistemas de información.
   f. Evaluaciones anteriores del programa.
   g. Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora, en su caso.
   h. Estrategia de integración de beneficiarios y de padrón del programa.

## Análisis Cualitativo

Un aspecto fundamental de la evaluación de procesos es la percepción que tienen los beneficiarios del programa y el personal responsable de su operación, por lo que deberá diseñarse una estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como la observación directa, entrevistas a profundidad y semiestructuradas, y grupos focales.

En la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información considerarán a los actores que intervienen en la gestión del programa tanto a nivel directivo como a nivel de las unidades de ejecución donde opere, así como a la población beneficiaria.

## Análisis Cuantitativo

Para el análisis cuantitativo, el evaluador deberá aplicar encuestas a personal operativo y a beneficiarios, que permita realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos del programa.

## Trabajo de Campo

El trabajo de campo debe de ser plenamente planificado para evitar salidas infructuosas o requerir más de las indispensables, y ante la imposibilidad de visitar la totalidad de los beneficiarios deberá de hacerse por medio de muestreo, del cual se deberá hacer un análisis previo y considerar las diferentes modalidades de los apoyos cuando las haya en un mismo programa.

Se deberá anexar una matriz analítica que justifique los criterios de selección de la muestra, misma que debe ser basada en proporción con la importancia que represente para la evaluación. Para definir la muestra, deberá tomarse en consideración la información obtenida de las entrevistas o encuestas realizadas al personal de la Unidad Responsable del Programa, de tal manera que se garanticen los criterios de variabilidad y representatividad.

De manera enumerativa, más no limitativa, será necesario considerar:

- El desempeño operativo del programa.
- Regionalización geográfica y cultural.
- Volumen de operación.
- Monto presupuestal.
- Puntos de entrega de los bienes.
- Proyectos, hogares, estancias, superficies, unidades de producción, entre otros.

El evaluador deberá anexar el cronograma de actividades a realizar en el transcurso de la evaluación:

- Agenda de trabajo en campo con fechas.
- Instrumentos a emplear.
- Número de actores a entrevistar.
- Tiempo estimado de aplicación por cada instrumento.

- Tiempo de traslado.

Así mismo, el evaluador deberá entregar las bases de datos resultantes y generadas durante la evaluación, junto con los instrumentos aplicados en formato digital, el resultado cuantitativo y la forma en que se llegó a él. La totalidad de las bases deberá entregarse en formatos editables (Excel, Word).

Así mismo, la metodología y la estrategia de trabajo en campo deberán incluir:

- Muestra propuesta (con matriz analítica).
- Instrumentos de recolección que se aplicarán.
- Cronograma de actividades.
- Agenda de trabajo en campo.
- Formatos de consentimiento informado.

Por otra parte, la metodología que se va a emplear para valorar los puntos de la sección *A. Análisis de Procesos del Programa* es la que se señala a continuación:

## Secciones para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales

### A. Análisis de Procesos del Programa

Como se señaló anteriormente, los análisis de los procesos se realizarán tomando como referencia el "Modelo general de procesos", el que no necesariamente será coincidente con los procesos que pueda tener un Programa, por lo que, de manera adicional deberá indicarlos y describirlos.

**1.- ¿El Programa cuenta con algún documento normativo que permita conocer qué instancias y/o actores, reciben o se atienden a través de los componentes del Programa, asimismo, que contenga los procedimientos para la entrega de los componentes?**

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**No procede valoración cuantitativa.**

**Consideraciones para emitir la respuesta correspondiente:**

1.1 En la respuesta se debe indicar a qué documento se refiere y la ubicación, es decir dónde se encuentra disponible, así como mencionar cuáles son las características establecidas que tienen los procedimientos utilizados por el programa para la entrega o proporción de los componentes a la población o área de enfoque objetivo y la evidencia de dichas afirmaciones

De igual manera se deben incluir las características que recaba el Programa sobre su población o área de enfoque atendida, y el tipo de apoyo o acciones que se realizan para atender a dicha población o área de enfoque, así como indicar los medios de verificación de la información proporcionada. Además, se deberá señalar si existen mecanismos

documentados para seleccionar, verificar, darle seguimiento, depurar y/o actualizar a los destinatarios, así como la evidencia de dichas afirmaciones.

Considerando lo anterior, se deben mencionar las áreas de mejora detectadas en los procedimientos y las características que no tienen. En caso de no contar con ningún documento, se debe realizar la propuesta del mismo.

**2.- Diagnóstico general de los procesos y subprocesos del Programa.**

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**No procede valoración cuantitativa.**

**Consideraciones para emitir la respuesta correspondiente:**

**2.1.** Realizar el Diagnóstico General de los Procesos y Subprocesos o Macroprocesos del Programa (Producto 1), en el que se dé cuenta de la problemática o necesidad que atiende, o de la función de gobierno que desarrolla, así como del contexto y las condiciones en las que opera el Programa.

En este diagnóstico se deben identificar los procesos y subprocesos o macroprocesos, que integran la operación o gestión del Programa a partir de la normativa vigente y de las entrevistas a funcionarios de la UR realizadas; se deberá presentar una descripción integral con el mapa de procesos y subprocesos del Programa. Por lo que el Diagnóstico General de los Procesos y Subprocesos o Macroprocesos del Programa deberá integrar la estrategia y plan de trabajo de campo, técnicas de investigación a utilizarse, e instrumentos de levantamiento de información, se incluirán dos secciones:

**I. Descripción del contexto en el que opera el Programa.**

Describir todas las UR que participan en su operación o que ejercen sus recursos, los entregables que produce cada UR que participa en la operación del Programa en el marco del mismo, el problema o necesidad de política pública identificado por el Programa, población o área de enfoque potencial, objetivo y atendida del Programa, y su cuantificación, cantidad de destinatarios por cada uno de los entregables que el Programa tuvo al cierre del último ejercicio fiscal del que se tenga registro, cantidad de destinatarios por cada uno de los entregables que el Programa espera atender en el ejercicio fiscal

evaluado, así como el contexto organizacional y social en que se desarrolla su operación.

**II. Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos o macroprocesos, del Programa.**

Se deberá desarrollar, a partir del trabajo de gabinete y de entrevistas semiestructuradas con funcionarios de la(s) Unidad(es) Responsable(s) del Programa realizadas, un diagnóstico inicial de procesos del Programa en el que se identifiquen claramente los procesos y subprocesos o macroprocesos, que integran su operación o gestión, así como las instancias o actores que participan en ellos; se deberá presentar una descripción integral con un mapa de procesos y subprocesos o macroprocesos, del Programa, así como llenar el *Anexo 6 "Ficha de Identificación y Equivalencia de los Procesos del Programa".* Las entrevistas semiestructuradas se realizarán con la finalidad de profundizar y despejar dudas sobre el mapa de los procesos y subprocesos o macroprocesos, que integran la gestión operativa del Programa. En esta sección, se deberá señalar cuáles de los procesos y subprocesos o macroprocesos, identificados están documentados y cuáles no, así como –en su caso– la normativa que los rige; por ejemplo, un manual de procedimientos o de organización, lineamientos de operación, entre otros. Cabe señalar que los procesos y subprocesos o macroprocesos, que integran la operación o gestión del Programa son estructuras analíticas que debe de construir la instancia evaluadora, a partir de su experiencia en el desarrollo de evaluaciones de procesos e implementación de políticas públicas; por tanto, debe tenerse en cuenta que, a pesar de ser lo deseable, los procesos y subprocesos o macroprocesos, no necesariamente pueden estar documentados.

**3.- Descripción y valoración de los procesos y subprocesos del Programa.**

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**No procede valoración cuantitativa.**

**Consideraciones para emitir la respuesta correspondiente:**

Después de realizar el trabajo de campo y sistematizar la información levantada, se realizará la descripción y valoración de cada uno de los procesos, subprocesos o macroprocesos, identificados en el *Anexo 6 "Ficha de identificación y equivalencia de los procesos del programa",* contrastando en todos los casos la evidencia documental y su ejecución en la práctica.

Por lo anterior, en esta sección se deberá realizar una descripción minuciosa del desarrollo y el análisis de cada proceso y subproceso o macroproceso, de acuerdo con el alcance establecido, utilizando la información obtenida mediante el análisis de gabinete y el trabajo de campo; asimismo, se deberá realizar una valoración integral sobre la gestión de cada uno de los procesos a partir de la gestión en sus subprocesos o macroprocesos a partir de la gestión de los procesos.

La valoración de cada proceso, subproceso o macroproceso, deberá contener la siguiente estructura:

I. Descripción detallada de las actividades, los elementos y los actores que integran el desarrollo de cada proceso y subproceso o macroproceso;
II. Límites de cada proceso y subproceso o macroproceso, así como su articulación con otros;
III. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes

y adecuados para la ejecución de cada proceso y subproceso o macroproceso;

a. Tiempo: ¿El tiempo en que se ejecuta el proceso o subproceso es el adecuado, acorde a lo planificado y congruente con la normativa que aplica?
b. Personal: ¿El personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación necesaria para la ejecución del proceso o subproceso?
c. Recursos financieros: ¿Los recursos financieros son suficientes para la ejecución del proceso o subproceso?
d. Recursos materiales: ¿Los recursos materiales son suficientes para la ejecución del proceso o subproceso?
e. Infraestructura: ¿Se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para la ejecución del proceso o subproceso?
f. Insumos tecnológicos

IV. Productos: ¿Los productos de cada proceso, subproceso o macroproceso, sirven de insumo para ejecutar el proceso, subproceso o macroproceso, subsecuente?

V. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información utilizados en la ejecución de cada proceso, subproceso o macroproceso (automatizados, semiautomatizados o manuales) funcionan como una fuente de información útil para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los operadores en otros niveles? ¿Estos sistemas de información automatizan algunos procesos, subprocesos o macroproceso, del Programa? ¿Sirven como mecanismo de control interno para el mejor de desarrollo de los procesos, subprocesos o macroproceso?

VI. Coordinación: ¿La coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la ejecución del proceso, subproceso o macroproceso?

VII. Evaluación de la pertinencia de la forma en que se ejecuta cada proceso, subproceso o macroproceso, en el contexto y condiciones en que se desarrolla, considerando la estructura organizacional involucrada y la coordinación entre las unidades administrativas que intervienen en el proceso, subproceso o macroproceso;

VIII. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica de cada proceso, subproceso o macroproceso;

IX. Opinión de actores (destinatarios, beneficiarios, usuarios, clientes u operadores del Programa) sobre la eficacia, eficiencia y calidad de cada proceso, subproceso o macroproceso;

X. Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios, o destinatarios de los componentes o entregables que otorga el Programa.

Es importante mencionar que para la valoración también se debe considerar el grado de consolidación operativa del Programa, el cual podrá determinarse *a priori* considerando algunos elementos como los siguientes:

i. Si existen documentos que normen los procesos y subprocesos o macroprocesos;
ii. Si en los procesos y subprocesos o macroprocesos los mecanismos de contraloría social, de quejas y denuncias de los beneficiarios, existen denuncias relativas a uso indebido de los bienes o servicios por parte de los beneficiarios o de funcionarios públicos.
iii. Señalar si en los procesos y subprocesos o macroprocesos hay seguimiento a las quejas o denuncias fue suficiente para tener consecuencias legales.
iv. Señalar si en los procesos y subprocesos o macroprocesos que medidas se tomaron con el beneficiario o funcionario que haya resultado responsable.
v. Si los procesos y subprocesos o macroprocesos, están estandarizados, es decir si son utilizados por todas las instancias ejecutoras de manera homogénea;
vi. Si los procesos y subprocesos o macroprocesos, están documentados y son del conocimiento de todos los operadores;
vii. Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión;

viii. Si se cuenta en los procesos y subprocesos o macroprocesos, analizados con sistemas informáticos que permitan la automatización en la ejecución de los mismos;
ix. Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos.

Por otra parte, en caso de que el Programa genere diversos componentes o entregables y que estos impliquen la realización de actividades diferentes, será necesario describir los procesos y subprocesos o macroprocesos, correspondientes a cada tipo de componente o entregable otorgado.

En la descripción de los procesos y subprocesos o macroprocesos se deberán elaborar los diagramas de alto nivel y los diagramas detallados *Anexo 5, Diagramas de Flujo del Programa* que describan los procesos y subprocesos o macroprocesos, del Programa. Para ello se deberá usar como referencia la sección “VII Mapeo de procesos” de la “Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos” (páginas 18 a 25), elaborada por la Secretaría de la Función Pública (SFP), disponible en la siguiente dirección electrónica:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/56904/Gu_a_para_la_Optimizaci_n__Estandarizaci_n_y_Mejora_Continua_de_Procesos.pdf

Estos diagramas se deberán elaborar de acuerdo con lo especificado en el *Anexo 5, Diagramas de Flujo del Programa.*

## Valoración de los procesos y subprocesos de la operación del Programa

Deberá contener una síntesis de los resultados encontrados en la Evaluación de Procesos del Programa, resaltando los hallazgos más relevantes que se hayan detectado y que pudiesen transformarse en ASM.

Para obtener una valoración cuantitativa de los procesos y subprocesos, se deberá calcular una valoración global que considere la operación y la ejecución de los procesos y subprocesos o macroprocesos, del Programa a partir del siguiente esquema de puntuación:

- Eficacia:
  - Todos los procesos (o macroprocesos) son eficaces = 5 puntos.
  - Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz = 4 puntos.
  - Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz = 3 puntos.
  - Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz = 2 puntos.
  - Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es eficaz = 1 punto.
  - Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es eficaz = 0 puntos.

| • Nombre del proceso | ¿Es eficaz?<br><br>Sí/No |
|---|---|
| **Proceso 1** | Sí/No |
| **Proceso 2** | Sí/No |
| **…** | Sí/No |
| **Proceso n** | Sí/No |
| **Total** | |

Nota: Para establecer el total deberá realizar un promedio simple de los procesos y subprocesos.

- Oportunidad:
  - Todos los procesos (o macroprocesos) son oportunos = 5 puntos.
  - Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno = 4 puntos.
  - Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno = 3 puntos.
  - Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno = 2 puntos.
  - Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es oportuno = 1 punto.
  - Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es oportuno = 0 puntos.

| • Nombre del proceso | ¿Es eficaz?<br><br>Sí/No |
|---|---|
| **Proceso 1** | Sí/No |
| **Proceso 2** | Sí/No |
| **…** | Sí/No |
| **Proceso n** | Sí/No |
| **Total** | |

Nota: Para establecer el total deberá realizar un promedio simple de los procesos y subprocesos.

- Suficiencia:
  - Todos los procesos (o macroprocesos) son suficientes = 5 puntos.
  - Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente = 4 puntos.
  - Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente = 3 puntos.
  - Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente = 2 puntos.
  - Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es suficiente = 1 punto.
  - Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es suficiente = 0 puntos.

| • Nombre del proceso | ¿Es eficaz?<br><br>Sí/No |
|---|---|
| **Proceso 1** | Sí/No |
| **Proceso 2** | Sí/No |
| **…** | Sí/No |
| **Proceso n** | Sí/No |
| **Total** | |

Nota: Para establecer el total deberá realizar un promedio simple de los procesos y subprocesos.

- Pertinencia:
  - Todos los procesos (o macroprocesos) son pertinentes = 5 puntos.
  - Entre 70% y 99.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente = 4 puntos.
  - Entre 40% y 69.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente = 3 puntos.
  - Entre 20% y 39.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente = 2 puntos.
  - Entre 1% y 19.99% de los procesos (o macroprocesos) es pertinente = 1 punto.
  - Ninguno de los procesos (o macroprocesos) es pertinente = 0 puntos.

| • Nombre del proceso | ¿Es eficaz?<br><br>Sí/No |
|---|---|
| **Proceso 1** | Sí/No |
| **Proceso 2** | Sí/No |
| **…** | Sí/No |
| **Proceso n** | Sí/No |
| **Total** | |

Nota: Para establecer el total deberá realizar un promedio simple de los procesos y subprocesos.

A partir de los puntajes asignados en los cuatro atributos anteriores, esta valoración cuantitativa global debe considerar el total de puntos posibles de obtener (5 x 4 = 20 puntos) y los puntos obtenidos en la Evaluación de Procesos Programa (‘y’ puntos), de modo que se indique el porcentaje de puntos obtenidos del total de puntos posibles [(‘y’/20) x 100] = valoración cuantitativa global de la operación del Programa.

### Valoración global cuantitativa

A fin de documentar, argumentar y sustentar cada una de las valoraciones cuantitativas sobre la operación y la ejecución de los procesos (o macroprocesos) del Programa se deberá generar la siguiente tabla para la *“Valoración global cuantitativa”*.

## Sección de Procesos

| Proceso | Eficacia (Sí/No) | Argumento o justificación |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| ***Porcentaje de procesos eficaces*** | *(Total de procesos **eficaces** / Total de procesos del Programa) x 100* | |
| | | |
| **Proceso** | **Oportunidad (Sí/No)** | **Argumento o justificación** |
| | | |
| | | |
| | | |
| ***Porcentaje de procesos oportunos*** | *(Total de procesos **oportunos** / Total de procesos del Programa) x 100* | |
| | | |
| **Proceso** | **Suficiencia** | **Argumento o justificación** |

| | (Sí/No) | |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| ***Porcentaje de procesos suficientes*** | *(Total de procesos **suficientes** / Total de procesos del Programa) x 100* | |
| | | |

| Proceso | Pertinencia (Sí/No) | Argumento o justificación |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| ***Porcentaje de procesos pertinentes*** | *(Total de procesos **pertinentes** / Total de procesos del Programa) x 100* | |

**NOTA:** Los argumentos y justificaciones del evaluador deberán considerar el análisis y valoraciones de los subprocesos de cada proceso, de modo que haya consistencia entre estos elementos. Asimismo, el evaluador deberá expresar los resultados de la valoración cuantitativa en una gráfica tipo radial.

## B. Planeación (Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación)

**4.- ¿Se cuenta con un diagnóstico del programa, en el cual se describen las problemáticas vinculadas a las carencias sociales detectadas en la población, cuyo problema desea resolverse y se presenta de forma clara?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Causas, efectos y características del problema a resolver. | • Sí/No |
| b) Los datos y estadísticas utilizadas se basan en los informes de pobreza, en datos estadísticos e información emitida por las instituciones oficiales. | • Sí/No |
| c) La información presentada es actualizada y es referenciada de fuentes oficiales. | • Sí/No |
| d) Se encuentra integrado en un documento público y este se encuentra aprobado. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios)**

Si el programa no cuenta con un **diagnóstico del problema**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se considera al menos una de las características establecidas en los incisos de esta pregunta. |
| 2 | • Se consideran al menos dos de las características establecidas en los incisos de esta pregunta. |
| 3 | • Se consideran al menos tres de las características establecidas en los incisos de esta pregunta. |
| 4 | • Considera todas las características establecidas en la pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el documento de Diagnóstico del Programa.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del Diagnóstico que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en el Diagnóstico y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide incorporar el documento público aprobado donde se encuentre el Diagnóstico del Programa.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 4, 5 y 6. (Debe ser consistente con el Apartado)

**5.- ¿El diagnóstico cuenta con misión, visión, fin, propósito, otros objetivos y metas?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Se cuenta con Misión y Visión. | • Sí/No |
| b) Se cuenta con Fin y Propósito. | • Sí/No |
| c) Se cuenta con Objetivos general y específicos. | • Sí/No |
| d) Se cuenta con metas y proyección de cobertura a un año, cinco años y tiempo programado para la cobertura a toda la población potencial. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si el programa no cuenta con un **diagnóstico que cuente con misión, visión, fin, propósito, otros objetivos y metas**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se considera al menos una de las características establecidas en los incisos de esta pregunta. |
| 2 | • Se consideran al menos dos de las características establecidas en los incisos de esta pregunta. |
| 3 | • Se consideran al menos tres de las características establecidas en los incisos de esta pregunta. |
| 4 | • Se consideran todas las características establecidas en la pregunta. |

Se deberá usar la información de la respuesta para completar el *Anexo 3, Metas del Programa y Anexo 4, Ficha Técnica de Indicadores del Programa.*

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el documento de Diagnóstico del Programa que cuente con misión, visión, fin, propósito, otros objetivos y metas, la Ficha Técnica de Indicadores del Programa y las Metas del Programa.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del Diagnóstico que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en el Diagnóstico y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide incorporar metas y proyección de cobertura a un año, cinco años y tiempo programado para la cobertura a toda la población potencial.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 4, 5 y 6. (Debe ser consistente con el Apartado)

**6.- ¿Se cuenta con indicadores y metas que coadyuven con la medición de cumplimiento, de acuerdo con las siguientes características?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Se establecen indicadores para cada nivel y contienen: Nombre, año base y unidad de medida. | • Sí/No |
| b) Se establecen metas claras, medibles localmente, alcanzables y tienen: Periodicidad de medición, sentido del indicador, método de cálculo, meta del indicador. | • Sí/No |
| c) Se realiza la previsión de los recursos a ejercer en el programa. | • Sí/No |
| d) Se hace mención de los responsables del seguimiento y cumplimiento del programa evaluado. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si el programa no cuenta con **indicadores y metas que coadyuven con la medición de cumplimiento**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Las metas de los indicadores consideran al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Las metas de los indicadores consideran al menos dos de las características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Las metas de los indicadores consideran al menos tres de las características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Las metas de los indicadores consideran todas las características establecidas en esta pregunta. |

Se deberá usar la información de la respuesta para completar el *Anexo 4, Ficha Técnica de Indicadores del Programa.*

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el documento que contenga indicadores y metas que coadyuven con la medición de cumplimiento.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los indicadores y metas, así como la previsión de los recursos a ejercer en el programa. Y la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide hacer mención de los responsables del seguimiento y cumplimiento del programa evaluado.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de la pregunta 4, 5 y 6. (Debe ser consistente con el Apartado)

## C. Difusión del Programa

**7.- ¿Existe un proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un documento descriptivo distinto de los lineamientos o reglas de operación, dirigido al personal y posibles beneficiarios. | • Sí/No |
| b) | Existe un proceso institucionalizado de información sobre los principales beneficios del programa y se encuentra publicado. | • Sí/No |
| c) | El personal de la URP conoce las características principales del programa. | • Sí/No |
| d) | El personal de la Secretaría conoce las características principales del programa. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si el programa no cuenta con un **proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

Se deberá usar la información de la respuesta para completar el *Anexo 6, Ficha de Identificación y Equivalencia de los Procesos del Programa.*

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima un documento descriptivo distinto de los lineamientos o reglas de operación, dirigido al personal y posibles beneficiarios, así como información descriptiva del programa.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del documento descriptivo que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en el proceso institucionalizado y las características principales del programa.
- Para el inciso d) se pide incorporar información que valide el conocimiento de las características principales del programa por parte del personal de la Secretaría.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 8. (Debe ser consistente con el Apartado)

## D. Solicitud de Apoyos

**8.- ¿Existe un proceso sistemático e institucionalizado de información sobre los requisitos de inscripción del programa?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un documento descriptivo distinto de los lineamientos o reglas de operación, dirigido al personal y posibles beneficiarios, que contiene los requisitos y la focalización. | • Sí/No |
| b) | Señalar si el documento se encuentra publicado y en forma impresa y disponible en la Secretaría. | • Sí/No |
| c) | Personal de la URP conoce los requisitos para ser beneficiario del programa. | • Sí/No |
| d) | El personal de la Secretaría conoce los requisitos para ser beneficiario del programa. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si el programa no cuenta con un **proceso sistemático e institucionalizado de información sobre los requisitos de inscripción del programa**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y Lineamientos del Programa.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la existencia de un documento descriptivo distinto de los lineamientos o reglas de operación, así como los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide informar si el personal de la Secretaría conoce los requisitos para ser beneficiario del programa.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 9, 10 y 11. (Debe ser consistente con el Apartado)

**9.- ¿Existen formatos establecidos para el registro de posibles beneficiarios?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un documento impreso para el registro de los posibles beneficiarios y es utilizado. | • Sí/No |
| b) | Señalar si el documento cumple con los requisitos y señala la focalización establecida en las reglas de operación y lineamientos. | • Sí/No |
| c) | Señalar si existe un procedimiento para contar con orden y evitar extravío de formatos. | • Sí/No |
| d) | Señalar si se encuentra establecido el destino final para archivo de los formatos. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si el programa no cuenta con **formatos establecidos para el registro de posibles beneficiarios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y formatos establecidos para el registro de posibles beneficiarios.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la existencia de un documento impreso para el registro de los posibles beneficiarios, así como los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide informar si se encuentra establecido el destino final para archivo de los formatos.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 8, 10 y 11. (Debe ser consistente con el Apartado)

**10.- ¿La forma de aplicación de los formatos o solicitudes contempla mecanismos para las características propias de la población objetivo?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si el documento contempla letra en tamaño de fácil lectura. | • Sí/No |
| b) | Señalar se presenta en lenguaje sencillo e inclusivo. | • Sí/No |
| c) | Señalar si se tiene formalizado un mecanismo para casos de discapacidad. | • Sí/No |
| d) | Señalar si se tiene formalizado un mecanismo para casos de analfabetismo. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si el programa no establece **la forma de aplicación de los formatos o solicitudes contempla mecanismos para las características propias de la población objetivo**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y si la aplicación de formatos contempla mecanismos orientados a la población objetivo.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos de los formatos o solicitudes que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si se tiene formalizado un mecanismo para casos de analfabetismo.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 8, 9 y 11. (Debe ser consistente con el Apartado)

**11.- ¿Existen mecanismos institucionalizados para que los operadores registren de manera sistematizada las solicitudes?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si en la recepción las solicitudes son foliadas o se tiene algún documento equivalente de control. | • Sí/No |
| b) | Señalar si cada registro incluye algún medio de identificación del personal operativo en particular que lo recibe y requisita. | • Sí/No |
| c) | Señalar si se tiene formalizado un mecanismo de entrega por cada operativo, para verificar que no exista pérdida ni extravío de documentación. | • Sí/No |
| d) | Señalar si se tiene formalizado un mecanismo para resguardo en cajas de archivo o equivalentes que son etiquetadas y/o foliadas. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si no existen **mecanismos institucionalizados para que los operadores registren de manera sistematizada las solicitudes**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y si existen mecanismos institucionalizados para que los operadores registren de manera sistematizada las solicitudes.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos de los formatos o solicitudes que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si se tiene formalizado un mecanismo para resguardo en cajas de archivo o equivalentes que son etiquetadas y/o foliadas.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 8, 9 y 10. (Debe ser consistente con el Apartado)

## E. Selección de Beneficiarios

**12.- ¿Existen mecanismos institucionalizados para que los operadores analicen de manera sistematizada e imparcial las solicitudes con el fin de la determinación de los beneficiarios?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si la determinación de beneficiarios se lleva a cabo de manera individualizada mediante el análisis de cada formato. | • Sí/No |
| b) | Señalar si existe un instructivo o documento impreso equivalente para la determinación del cumplimiento de cada formato analizado. | • Sí/No |
| c) | Señalar si existe un procedimiento para que a cada formato analizado se le agregue el nombre y firma de quien determinó la procedencia o no del beneficiario. | • Sí/No |
| d) | Señalar si existe un superior jerárquico al operativo que valide la determinación de procedencia del beneficiario. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no existen mecanismos institucionalizados para que los operadores analicen de manera sistematizada e imparcial las solicitudes con el fin de la determinación de los beneficiarios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y si existen mecanismos institucionalizados para que los operadores analicen de manera sistematizada e imparcial las solicitudes**.**
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos de formatos o solicitudes que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si se tiene un superior jerárquico al operativo que valide la determinación de procedencia del beneficiario.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 13, 14 y 15. (Debe ser consistente con el Apartado)

**13.- ¿Existe algún mecanismo de impugnación en caso de determinar que una persona no es susceptible de ser beneficiaria?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existen medios para que los solicitantes puedan conocer que no fueron beneficiarios, así como los motivos de la determinación. | • Sí/No |
| b) | Señalar si existe un proceso formalizado para que el solicitante pueda completar los requisitos para poder ser beneficiario. | • Sí/No |
| c) | Señalar si existe un procedimiento para que, la solicitud del solicitante, sea recibida por el superior al operativo que determinó la improcedencia, y se otorgue el derecho de audiencia, levantándose el acta o minuta correspondiente. | • Sí/No |
| d) | Señalar si existe un control y datos estadísticos pormenorizados (base de datos), que contenga las solicitudes aprobadas y rechazadas, y su sustento. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si no **existe algún mecanismo de impugnación en caso de determinar que una persona no es susceptible de ser beneficiaria**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y si existe algún mecanismo de impugnación en caso de determinar que una persona no es susceptible de ser beneficiaria.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos de formatos o solicitudes que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide incorporar si existe un control y datos estadísticos pormenorizados
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 12, 14 y 15. (Debe ser consistente con el Apartado)

**14.- ¿Una vez concluida la selección de beneficiarios se registra y determina de manera sistematizada el padrón de beneficiarios?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar si existe un padrón de beneficiarios que cumpla con todos los lineamientos. | • Sí/No |
| b) Señalar si el padrón de beneficiarios se deriva de una base en la que se encuentran todos los solicitantes. | • Sí/No |
| c) Señalar si el padrón de beneficiarios se encuentra publicado y es accesible a toda la población. | • Sí/No |
| d) Señalar si existe un padrón de solicitantes rechazados. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **una vez concluida la selección de beneficiarios** no se contempla el **registro y sistematización del padrón de beneficiarios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y el documento de registro del padrón de beneficiarios del Programa.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del padrón de beneficiarios que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si existe un padrón de solicitantes rechazados.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 12, 13 y 15. (Debe ser consistente con el Apartado)

**15.- ¿Una vez concluido el padrón de beneficiarios existen mecanismos de validación?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un padrón de beneficiarios validado. | • Sí/No |
| b) | Señalar si el padrón de beneficiarios cumple con el número de entregas parciales que señalan los lineamientos, y si éstas se encuentran validadas. | • Sí/No |
| c) | Señalar si el padrón de beneficiarios cumple con las fechas de entrega parciales que señalan los lineamientos, y si éstas se encuentran validadas. | • Sí/No |
| d) | Señalar si existe un padrón de beneficiarios definitivo se encuentra validado. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **una vez concluido el padrón de beneficiarios no existen mecanismos de validación**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y el documento de registro del padrón de beneficiarios del Programa.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del padrón de beneficiarios que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si existe un padrón de beneficiarios definitivo se encuentra validado.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 12, 13 y 14. (Debe ser consistente con el Apartado)

## F. Adquisición de Bienes y Servicios

**16.- ¿Se cuenta con mecanismos adecuados de adquisición de bienes o servicios?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existió solicitud formal de la adquisición de bienes y servicios desde la URP hacia el área adquiriente, con las características pormenorizadas de los mismos. | • Sí/No |
| b) | Señalar si existe congruencia entre los bienes y servicios solicitados y los contratados. | • Sí/No |
| c) | Señalar si la URP presentó un calendario de entregas de bienes y servicios. | • Sí/No |
| d) | Señalar si el calendario de entregas de bienes y servicios comprendía en su totalidad meses del ejercicio correspondiente al presupuesto del programa. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si no **se cuenta con mecanismos adecuados de adquisición de bienes o servicios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

Se deberá usar la información de la respuesta para completar el *Anexo 3, Metas del Programa, Anexo 6, Ficha de Identificación y Equivalencia de los Procesos del Programa y Anexo 7, Avance de los Indicadores del Programa.*

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y el documento de registro de los mecanismos de adquisición de bienes o servicios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el documento de solicitud formal de la adquisición de bienes y servicios.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del mecanismo que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si el calendario de entregas de bienes y servicios comprendía en su totalidad meses del ejercicio correspondiente al presupuesto del programa.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 17, 18 y 19. (Debe ser consistente con el Apartado)

**17.- ¿Se cumplió con todos los requisitos de Ley en la adquisición de bienes o servicios?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si el proceso de adquisición es público y se encuentra accesible a toda la población. | • Sí/No |
| b) | Señalar si en conformidad con el monto se llevó a cabo la adquisición por el método establecido por la LAASSPEM o se llevó a cabo una forma de excepción. | • Sí/No |
| c) | Señalar si existe un expediente sobre la adquisición de bienes o servicios. | • Sí/No |
| d) | Señalar si en el expediente se encuentran las fianzas que señala la Ley. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si no **se cumplió con todos los requisitos de Ley en la adquisición de bienes o servicios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y el cumplimiento de los requisitos de Ley en la adquisición de bienes o servicios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el expediente sobre la adquisición de bienes o servicios.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si en el expediente se encuentran las fianzas que señala la Ley.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 18 y 19. (Debe ser consistente con el Apartado)

**18.- ¿Los instrumentos y mecanismos jurídicos para la adquisición de bienes o servicios se encuentran publicados y disponibles a todo el público?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si el contrato se encuentra publicado y accesible a todo el público. | • Sí/No |
| b) | Señalar si el contrato especifica de manera pormenorizada los bienes, servicios y demás entregables. | • Sí/No |
| c) | Señalar si existe un proceso institucionalizado para dar seguimiento al cumplimiento del contrato de adquisición de bienes o servicios. | • Sí/No |
| d) | Señalar si existieron reportes por incumplimiento al contrato de adquisición de bienes o servicios, y que seguimiento se les dio. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **los instrumentos y mecanismos jurídicos para la adquisición de bienes o servicios no se encuentran publicados y disponibles a todo el público**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y los instrumentos y mecanismos jurídicos para la adquisición de bienes o servicios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima los instrumentos y mecanismos jurídicos para la adquisición de bienes o servicios.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos de los instrumentos o mecanismos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si existieron reportes por incumplimiento al contrato de adquisición.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17 y 19. (Debe ser consistente con el Apartado)

**19.- ¿Existe algún mecanismo institucional de verificación de calidad y cantidad de bienes y servicios por parte de la URP?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si en el contrato se encuentran especificadas las características de calidad de los bienes o servicios entregables. | • Sí/No |
| b) | Señalar si en cada entrega hay un responsable de control de calidad y si la entrega es revisada mediante un instructivo formalizado. | • Sí/No |
| c) | Señalar si existe congruencia entre los parámetros de calidad del instructivo o formato, y el contrato de adquisición de bienes o servicios. | • Sí/No |
| d) | Señalar si existieron quejas o informes por parte de la URP, relacionados con la calidad de los bienes o servicios entregados, y que seguimiento de les dio. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si no **existe algún mecanismo institucional de verificación de calidad y cantidad de bienes y servicios por parte de la**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación, Lineamientos del Programa y los mecanismos institucionales de verificación de calidad y cantidad de bienes y servicios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el contrato y/o mecanismos institucionales de verificación de calidad y cantidad de bienes y servicios
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del mecanismo que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide incorporar si existieron quejas o informes por parte de la URP.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17 y 18. (Debe ser consistente con el Apartado)

## G. Distribución de Bienes y Servicios

**20.- ¿Se cuenta con mecanismos institucionalizados para una adecuada recepción de bienes o servicios?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar si existe un protocolo formalizado de recepción de bienes o servicios. | • Sí/No |
| b) Señalar si el protocolo contempla formatos e instructivos formalizados de recepción de bienes o servicios. | • Sí/No |
| c) Señalar si del programa existen formatos de recepción con nombre y firma por cada recepción de bienes o servicios. | • Sí/No |
| d) Señalar si las observaciones mencionadas en los formatos de recepción son consistentes con las quejas o reportes de los bienes o servicios entregados, y que seguimiento de les dio. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no se cuenta con mecanismos institucionalizados para una adecuada recepción de bienes o servicios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos institucionalizados para una adecuada recepción de bienes o servicios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima un protocolo formalizado de recepción de bienes o servicios
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos de los mecanismos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si las observaciones mencionadas en los formatos de recepción son consistentes con las quejas o reportes de los bienes o servicios entregados.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 21 y 22. (Debe ser consistente con el Apartado)

**21.- ¿Los lugares de recepción de bienes o servicios son adecuados?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un calendario formalizado de recepción de bienes o servicios, que contemple de manera concreta las direcciones de entrega. | • Sí/No |
| b) | Señalar si existe un reporte de supervisión del lugar previo a la recepción de bienes o servicios. | • Sí/No |
| c) | Señalar si existen casos de cambio de lugares de entrega, y si existe evidencia de haberse informado al proveedor con por lo menos 24 horas de anticipación. | • Sí/No |
| d) | Señalar si existen reportes de que el lugar de entrega no era adecuado, y que seguimiento se dio. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **los lugares de recepción de bienes o servicios no son adecuados**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y referente a los lugares de recepción de bienes o servicios son adecuados.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el calendario de recepción y reporte de supervisión del lugar de entrega.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si existen reportes de que el lugar de entrega no era adecuado, y su seguimiento.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 20 y 22. (Debe ser consistente con el Apartado)

**22.- ¿Existe algún mecanismo institucional de verificación de calidad y cantidad de bienes y servicios en el lugar de la recepción para entrega?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar si existe un protocolo formalizado de recepción de bienes y servicios en el sitio de entrega. | • Sí/No |
| b) Señalar si el protocolo contempla formatos e instructivos formalizados de recepción de bienes o servicios en el sitio de entrega, con nombre y firma. | • Sí/No |
| c) Señalar si existe un protocolo formalizado para reportar bienes y servicios que se reciban dañados, deteriorados, incompletos o fuera de tiempo en el sitio de entrega. | • Sí/No |
| d) Señalar si las observaciones mencionadas en los formatos de recepción en los lugares de entrega, son consistentes con las quejas o reportes de los bienes o servicios entregados, y que seguimiento de les dio. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si no **existe algún mecanismo institucional de verificación de calidad y cantidad de bienes y servicios en el lugar de la recepción para entrega**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y un protocolo formalizado de recepción de bienes y servicios.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del protocolo que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si las observaciones mencionadas en los formatos de recepción, son consistentes con las quejas o reportes.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 20 y 21. (Debe ser consistente con el Apartado)

## H. Entrega de Bienes y Servicios

**23.- ¿Se cuenta con un proceso determinado para la entrega de bienes y servicios a los beneficiarios?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un protocolo formalizado para la entrega de bienes y servicios que contemple la infraestructura (mobiliario, lugar, comunicación, etc.). | • Sí/No |
| b) | Señalar si existe un protocolo formalizado para la entrega de bienes y servicios que contemple los recursos humanos necesarios (cantidad, perfil, vestimenta, etc.). | • Sí/No |
| c) | Señalar si existe un método formalizado la entrega de bienes y servicios que contemple la capacitación básica en sitio del protocolo de actuación del personal (recepción, lenguaje, incidentes de salud, incidentes de seguridad). | • Sí/No |
| d) | Señalar si existe un protocolo formalizado para el levantamiento de la infraestructura después del evento (levantamiento de mobiliario, reunión y conteo de materiales y equipos, entrega, etc.). | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no se cuenta con un proceso determinado para la entrega de bienes y servicios a los beneficiarios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

Se deberá usar la información de la respuesta para completar el *Anexo 5, Diagramas de Flujo del Programa.*

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y referente al proceso para la entrega de bienes y servicios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el protocolo para la entrega de bienes y servicios.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos del protocolo que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada y los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si existe un protocolo formalizado para el levantamiento de la infraestructura después del evento.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 24 y 25. (Debe ser consistente con el Apartado)

**24.- ¿Existe un documento formalizado que especifique a qué personas, en qué casos y con qué requisitos puede hacerse entrega de bienes y servicios a personas no beneficiarias?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar si existe un protocolo formal de atención especial para los representantes de los beneficiarios. | • Sí/No |
| b) Señalar si existe un documento que enliste los casos en que otra persona puede recibir los bienes o servicios de un beneficiario. | • Sí/No |
| c) Señalar si existe un documento que enliste que tipos de personas pueden recibir los bienes o servicios de un beneficiario. | • Sí/No |
| d) Señalar si existe un documento que enliste los requisitos que debe cubrir una persona para recibir los bienes o servicios de un beneficiario. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no existe un documento formalizado que especifique a qué personas, en qué casos y con qué requisitos puede hacerse entrega de bienes y servicios a personas no beneficiarias**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y el documento formalizado que especifique a qué personas, en qué casos y con qué requisitos puede hacerse entrega de bienes y servicios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el protocolo o documento de atención.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si existe un documento que enliste los requisitos que debe cubrir una persona para recibir los bienes o servicios.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 23 y 25. (Debe ser consistente con el Apartado)

**25.- ¿Se tienen establecidas metas de tiempo de entrega de bienes y servicios a los beneficiarios?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un calendario de entregas que corresponda con el periodo presupuestal del programa. | • Sí/No |
| b) | Señalar si se encuentra formalizado el máximo periodo de tiempo con que cuenta un beneficiario para solicitar la entrega de su bien o servicio. | • Sí/No |
| c) | Señalar si se encuentra formalizado el máximo periodo de tiempo que tardará un beneficiario en recibir su bien o servicio desde el acceso al lugar de entrega hasta la salida. | • Sí/No |
| d) | Señalar si el horario de entrega de bienes y servicios se encuentra publicado en el lugar de entrega, y si existe un tiempo de tolerancia formalizado. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no se tienen establecidas metas de tiempo de entrega de bienes y servicios a los beneficiarios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y las metas de tiempo de entrega de bienes y servicios a los beneficiarios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el calendario de entregas.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si el horario de entrega de bienes y servicios se encuentra publicado en el lugar de entrega, y si existe un tiempo de tolerancia formalizado.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 23 y 24. (Debe ser consistente con el Apartado)

## I. Seguimiento a Beneficiarios

**26.- ¿Se tienen establecidos mecanismos institucionalizados para verificar que los bienes y servicios son utilizados por los beneficiarios?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar si existe un programa de seguimiento del uso de los bienes o servicios e incluye la verificación del adecuado uso. | • Sí/No |
| b) Señalar si el seguimiento del uso de los bienes o servicios se lleva a cabo mediante un instrumento formalizado. | • Sí/No |
| c) Señalar si se encuentra formalizado un mecanismo de seguimiento a las observaciones de los instrumentos. | • Sí/No |
| d) Señalar si derivado de las observaciones señaladas se han hecho modificaciones y adaptaciones a los procesos del programa. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no se tienen establecidos mecanismos institucionalizados para verificar que los bienes y servicios son utilizados por los beneficiarios**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos institucionalizados para verificar que los bienes y servicios son utilizados por los beneficiarios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el programa de seguimiento.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si derivado de las observaciones señaladas se han hecho modificaciones y adaptaciones a los procesos del programa.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 27. (Debe ser consistente con el Apartado)

**27.- ¿Se tienen establecidos mecanismos institucionalizados para verificar que los bienes y servicios que son utilizados por los beneficiarios cumplen con el objetivo del programa?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe un programa de seguimiento que permita conocer si el uso de los bienes o servicios ha resuelto el problema que dio origen al Programa, o si sólo lo ha resuelto parcialmente. | • Sí/No |
| b) | Señalar si el seguimiento del uso de los bienes o servicios se lleva a cabo mediante un instrumento formalizado, que contemple el objetivo general y los objetivos específicos establecidos en el programa. | • Sí/No |
| c) | Señalar si se encuentra formalizado un mecanismo de seguimiento a las observaciones derivadas de los beneficiarios que no utilizan los bienes o servicios o no lo hacen adecuadamente. | • Sí/No |
| d) | Señalar si derivado de las observaciones señaladas se han hecho modificaciones y adaptaciones a los procesos del programa. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no se tienen establecidos mecanismos institucionalizados para verificar que los bienes y servicios que son utilizados por los beneficiarios cumplen con el objetivo del programa**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos institucionalizados para verificar que los bienes y servicios que son utilizados por los beneficiarios.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima el programa de seguimiento.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si derivado de las observaciones señaladas se han hecho modificaciones y adaptaciones a los procesos del programa.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 26. (Debe ser consistente con el Apartado)

## J. Contraloría social y satisfacción de usuarios

**28.- ¿Se encuentran establecidos mecanismos de contraloría social?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar si existe un comité de contraloría social formalizado. | • Sí/No |
| b) Señalar si el comité de contraloría social sesiona en conformidad con lo señalado por la reglamentación. | • Sí/No |
| c) Señalar si existe un funcionario de la URP responsable del seguimiento a los comités de contraloría social. | • Sí/No |
| d) Señalar el seguimiento que se ha dado a las observaciones de los comités de contraloría social. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no se encuentran establecidos mecanismos de contraloría social**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos de contraloría social.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima la existencia de un comité de contraloría social formalizado.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar el seguimiento que se ha dado a las observaciones de los comités de contraloría social.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 29, 30, 31 y 32. (Debe ser consistente con el Apartado)

**29.- Los mecanismos de contraloría social cumplen con los requisitos de Ley:**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar los artículos de la Ley y Reglamentos con los que si cumple. | • Sí/No |
| b) Señalar los artículos de la Ley y Reglamentos que presentan áreas de oportunidad. | • Sí/No |
| c) Señalar si la celebración de sesiones por parte de los comités de contraloría social cumple con los requisitos de la reglamentación aplicable. | • Sí/No |
| d) Señalar si se cuenta con todos los mecanismos de contraloría social que señala la reglamentación correspondiente. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **los mecanismos de contraloría social no cumplen con los requisitos de Ley**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos de contraloría social.
- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima la Ley y Reglamentos.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si se cuenta con todos los mecanismos de contraloría social que señala la reglamentación correspondiente.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 28, 30, 31 y 32. (Debe ser consistente con el Apartado)

**30.- ¿Existen mecanismos institucionalizados de reporte de cumplimiento y avance metas?**

| | Cumplimiento |
|---|---|
| a) Señalar si los reportes de cumplimiento y avance de metas de la URP se encuentran formalizados e institucionalizados. | • Sí/No |
| b) Señalar si los reportes de cumplimiento y avance de metas se entregaron en tiempo y forma. | • Sí/No |
| c) Señalar si los reportes de cumplimiento y avance de metas contemplan cada uno de los indicadores de la matriz del programa. | • Sí/No |
| d) Señalar si los reportes de avance de metas e indicadores cuentan con firma de validación del superior jerárquico de la URP. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no existen mecanismos institucionalizados de reporte de cumplimiento y avance metas**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

Se deberá usar la información de la respuesta para completar el *Anexo 7, Avance de los Indicadores del Programa.*

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos institucionalizados de reporte de cumplimiento y avance metas.
- Para valorar este reactivo se deben utilizar como fuente de información mínima los reportes de cumplimiento y avance de metas de la URP.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si los reportes de avance de metas e indicadores cuentan con firma de validación del superior jerárquico de la URP.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 28, 29, 31 y 32. (Debe ser consistente con el Apartado)

**31.- ¿Existen mecanismos institucionalizados de seguimiento distintos de la URP?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe una instancia de seguimiento distinta de la URP con procedimientos formalizados e institucionalizados. | • Sí/No |
| b) | Señalar si los reportes de cumplimiento y avance de indicadores se solicitaron y recibieron en tiempo y forma, conforme a los lineamientos o equivalente. | • Sí/No |
| c) | Señalar si los reportes de cumplimiento y avance de metas contemplan cada uno de los indicadores de la matriz del programa. | • Sí/No |
| d) | Señalar si los reportes de avance de metas e indicadores cuentan con firma de validación del superior jerárquico de la instancia de seguimiento. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no existen mecanismos institucionalizados de seguimiento distintos de la URP**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

Se deberá usar la información de la respuesta para completar el *Anexo 4, Ficha Técnica de Indicadores del Programa y Anexo 7, Avance de los Indicadores del Programa.*

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos institucionalizados de seguimiento distintos de la URP.
- Para valorar este reactivo se deben utilizar como fuente de información mínima los reportes de cumplimiento y avance de indicadores.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si los reportes de avance de metas e indicadores cuentan con firma de validación del superior jerárquico de la instancia de seguimiento.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 28, 29, 30 y 32. (Debe ser consistente con el Apartado)

**32.- ¿Existen mecanismos de evaluación del programa?**

| | | Cumplimiento |
|---|---|---|
| a) | Señalar si existe una instancia de evaluación con procedimientos formalizados e institucionalizados. | • Sí/No |
| b) | Señalar si existen evaluaciones previas al programa. | • Sí/No |
| c) | Señalar si en conformidad con los lineamientos de evaluación, el programa debió haber sido evaluado previamente. | • Sí/No |
| d) | Señalar si, en caso de existir evaluaciones previas, se llevó a cabo un programa de seguimiento a los ASM. | • Sí/No |

**Respuesta: Si/No (Es indispensable que en dichas preguntas se indique directamente "Sí" / "No", toda vez que de no hacerlo se desconocería de manera explícita la opinión del evaluador).**

**Procede valoración cuantitativa (ver tabla de criterios).**

Si **no existen mecanismos de evaluación del programa**, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es "No", con nivel 0, considerando lo indicado en la tabla de criterios.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

| Nivel | Criterios |
|---|---|
| 1 | • Se cumple con al menos una característica establecida en esta pregunta. |
| 2 | • Se cumple con al menos dos características establecidas en esta pregunta. |
| 3 | • Se cumple con al menos tres características establecidas en esta pregunta. |
| 4 | • Se cumple con todas las características establecidas en esta pregunta. |

**Consideraciones particulares:**

- Para valorar este reactivo se debe utilizar como fuente de información mínima las Reglas de Operación y los mecanismos de evaluación del programa.
- Para valorar este reactivo se deben utilizar como fuente de información mínima la existencia de evaluaciones previas al programa.
- En la respuesta se debe incluir el análisis de la pertinencia de los elementos que establece la pregunta, así como la consistencia entre la información presentada en los diferentes documentos que contengan información de los incisos.
- Para el inciso d) se pide señalar si, en caso de existir evaluaciones previas, se llevó a cabo un programa de seguimiento a los ASM.
- La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con la respuesta de la pregunta 28, 29, 30 y 31. (Debe ser consistente con el Apartado)

## Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

Se debe integrar en el cuadro uno “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas” presente en esta sección, las ya mencionadas específicas por cada tema de la evaluación. En dicho cuadro se debe incluir máximo 5 fortalezas, 5 oportunidades, 5 debilidades y 5 amenazas, por tema de la evaluación, tomando en consideración que:

- **Fortalezas:** Son aquellos elementos internos, capacidades de gestión o recursos humanos y materiales que funcionan de manera correcta y que se pueden mantener o incluso mejorar para contribuir a la consecución del objetivo del programa.
- **Oportunidades:** Son los factores externos no controlables que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría para alcanzar las metas del programa.

Cuando se identifiquen buenas prácticas en los rubros evaluados, tanto las fortalezas como las oportunidades deben ser redactadas en positivo de forma coherente y sustentada en la información de la evaluación.

- **Debilidades:** Se refieren a las limitaciones, fallas o defectos de los insumos o procesos internos relacionados con el programa, que pueden obstaculizar el logro de los objetivos del programa.
- **Amenazas:** Muestran los factores del entorno que, de manera directa o indirecta, afectan negativamente su quehacer, que impide o limita la obtención de los objetivos del programa.

El formato en dónde se debe responder es el siguiente Cuadro:

| Cuadro 1 | |
|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| | |
| **Oportunidades** | **Amenazas** |
| | |
| Nota:<br>Fuente: | |

## Valoración Final del Programa

En esta sección se debe realizar una valoración general del programa a partir de los promedios simples de los niveles de cada una de las secciones. En el caso de las preguntas binarias cuya respuesta es “No” se considera como un 0 (cero) y se contabilizan en el promedio; mientras que las preguntas que no son binarias no se consideran en el cálculo del promedio.

Para la valoración se establece el siguiente Cuadro:

| Secciones | Nivel | Justificación |
|---|---|---|
| A. Análisis de Procesos del Programa | | |
| B. Planeación (Planeación Estratégica, Programación y Presupuestación) | | |
| C. Difusión del Programa | | |
| D. Solicitud de Apoyos | | |
| E. Selección de Beneficiarios | N/A | |
| n..... | | |
| **Nivel de promedio del total de secciones** | | |

Nivel = Nivel promedio por sección

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

N/A: No aplica

Asimismo, integrar las recomendaciones y conclusiones que se consideren más relevantes de los procesos y subprocesos o macroprocesos, del Programa, las cuales deben formularse con base en los hallazgos del trabajo de campo y de gabinete. El objetivo final de las recomendaciones es proveer información valiosa a los operadores del

Programa para realizar adecuaciones en la ejecución de los procesos y subprocesos o macroprocesos, de modo que se potencie la consecución de resultados del Programa.

Las recomendaciones que se formulen como resultado de la Evaluación de Procesos del Programa deberán tener las siguientes características:

- Derivarse de los hallazgos de la evaluación;
- Ser concretas y factibles;
- Incluir un proyecto de implementación, que considere los siguientes elementos:
    - Breve análisis de la viabilidad o factibilidad de la implementación;
    - Principales responsables de la implementación;
    - Análisis de los efectos potenciales que puede implicar la implementación, tanto en la operación del Programa como en el logro de sus objetivos;
    - La comparación entre la situación actual y el resultado que se espera obtener con la implementación de la recomendación.
- Estar categorizadas en dos líneas de acción estratégicas:
    - Consolidación;
    - Reingeniería de procesos o subprocesos.

Al respecto, se debe entender por consolidación, aquellas recomendaciones que están dirigidas a perfeccionar determinados aspectos de la operación, como serían algunas acciones, procedimientos o estrategias del Programa, así como iniciativas para el fortalecimiento de los sistemas automatizados, infraestructura, entre otros.

Por reingeniería de procesos o subprocesos, se entenderán aquellas recomendaciones que apuntan a una transformación o modificación profunda o sustancial de uno o varios de los procesos y subprocesos del Programa. Para ello se deberá llenar la tabla de *"Recomendaciones de la Evaluación de Procesos del Programa"*, y que a su vez deben

derivar en acciones de consolidación para la implementación de los procesos transformados.

A) Consolidación

| **Proceso** | Recomendación | Breve análisis de viabilidad de La implementación | Principales responsables de la implementación | Situación actual | Mejora esperada | Medios de verificación | Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) * |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | |

B) Reingeniería de Procesos

| **Proceso** | Objetivo | Breve análisis de viabilidad de la implementación | Principales responsables de la implementación | Situación actual | Mejora esperada | Elaboración de flujograma del nuevo proceso | Medio de verificación | Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) * |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | |

**NOTA:** El nivel de priorización Alto, Medio o Bajo, se estimará considerando la mejora en la operación del proceso, la viabilidad de la implementación de la recomendación, así como el efecto potencial que esto pueda tener el alcance del objetivo.

A partir del análisis y valoraciones realizadas se deberá emitir un pronunciamiento acerca de la percepción de eficiencia que la instancia evaluadora haya tenido sobre la ejecución de los procesos y subprocesos o macroprocesos del Programa.

## Hallazgos y Recomendaciones clasificadas por apartado

En este apartado se establecerán las recomendaciones que comprende la evaluación, se elaborarán de manera precisa y fundamentada en el análisis realizado en los reactivos contenido en los presentes Términos de Referencia.

Es importante considerar que para escribir una recomendación concreta se puede redactar iniciando con un verbo en infinitivo y que se traduzca fácilmente en mejoras concretas al Pp.

Se deberá escribir concretamente el hallazgo identificado seguido de su referencia y mejora esperada, evitando duplicidad y repetir textualmente lo escrito en los reactivos; lo anterior, para cada uno de los apartados de la evaluación.

Las recomendaciones deben de señalarse considerando lo siguiente:

- Deberán derivarse de los hallazgos de la evaluación.
- Ser concretas y factibles de implementación.
- Deberán incluir por lo menos la siguiente información:
    - Breve análisis de viabilidad o factibilidad de la implementación.
    - Especificar la URP para la implementación.
    - Resultados esperables de la implementación, tanto en operación como en el logro de objetivos.
    - Condiciones actuales que justifiquen su implementación sin ser un riesgo potencial.

Como se muestra en la tabla siguiente:

| No. | Hallazgo | Recomendación | Referencia de pregunta(s) | Mejora esperada |
|---|---|---|---|---|
| Análisis de Procesos del Programa del Programa | | | | |
| | | | | |
| Planeación | | | | |
| | | | | |
| Difusión del Programa | | | | |
| | | | | |
| Solicitud de Apoyos | | | | |
| | | | | |
| Selección de Beneficiarios | | | | |
| | | | | |
| Adquisición de Bienes y Servicios | | | | |
| | | | | |
| Distribución de Bienes y Servicios | | | | |
| | | | | |
| Entrega de Bienes y Servicios | | | | |
| | | | | |
| Seguimiento a Beneficiarios | | | | |
| | | | | |
| Contraloría social y satisfacción de usuarios | | | | |

| No. | Hallazgo | Recomendación | Referencia de pregunta(s) | Mejora esperada |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

## Conclusiones

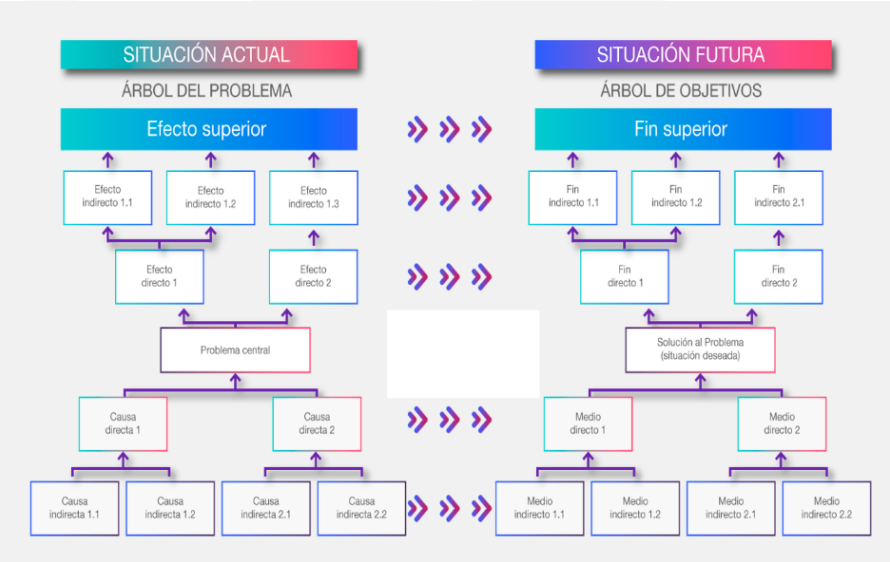
Las conclusiones deben ser precisas y fundamentarse en el análisis y la evaluación realizada en cada una de sus secciones y específicas para el programa evaluado. La extensión máxima es de tres cuartillas. Las conclusiones NO deberán limitarse a hacer una síntesis general de los hallazgos de la evaluación.

En este análisis y valoración se deberá dejar claro si el programa está orientado a la consecución de resultados y si es pertinente o no con respecto al problema o necesidad que atiende; se deberán incluir los argumentos que sostengan esta valoración, mismos que deberán ser consistentes con las respuestas a las preguntas de la evaluación, con la valoración final del programa, con los hallazgos y recomendaciones identificadas.

**Formato de Anexos**

## Anexo 1. Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos

**Nombre del Programa:**
**Fuente de Financiamiento:**
**Unidad Responsable:**
**Tipo de Evaluación:**
**Año del Presupuesto (Evaluación):**




Precisada la definición del problema central se debe llevar a cabo el análisis del problema basado en la construcción del árbol del problema. Para ello, se sugiere seguir los siguientes pasos: Recuperar el problema principal, previamente definido; Mediante una lluvia de ideas, definir las causas del problema central y los efectos provocados por el mismo; Vaciar la información en el esquema de árbol del Problema verificando la

causalidad de cada uno de los efectos; Revisar el esquema completo y verificar su validez e integridad.

Una vez que tenemos estos análisis estamos en posibilidad de construir nuestro Análisis de Objetivos, que nos brinda la proyección de la situación deseada al resolverse la problemática identificada. Para construirlo, se partirá del árbol del Problema y se buscará plantear la situación contraria, es decir, las condiciones negativas se expresarán en forma positiva. Es importante que en esta etapa la definición de medios y fines, se consideran directos o principales aquellos que derivan directamente del problema y ofrecen la posibilidad de desagregarse analíticamente en medios y fines indirectos o secundarios;

Como se mencionó, será a partir del árbol de objetivos que procederemos a construir la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

NOTA: Sólo se aceptan si son específicos del programa. No colocar generales, Federales ni Estatales.

## Anexo 2. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa

| | |
|---|---|
| **Nombre del Programa:** | |
| **Fuente de Financiamiento:** | |
| **Unidad Responsable:** | |
| **Tipo de Evaluación:** | |
| **Año del Presupuesto (Evaluación):** | |

| Nivel | Resumen narrativo | Indicadores | Medios de verificación | Supuestos |
|---|---|---|---|---|
| Fin | | | | |
| Propósito | | | | |
| Componente | | | | |
| Actividad | | | | |

NOTA: Sólo se aceptan si son específicos del programa. No colocar Federales.

## Anexo 3. Metas del Programa

**Nombre del Programa:**
**Fuente de Financiamiento:**
**Unidad Responsable:**
**Tipo de Evaluación:**
**Año del Presupuesto (Evaluación):**

| Nivel de objetivo | | Nombre del indicador | Meta | Unidad de medida | Justificación | Propuesta de mejora de la meta |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fin** | | | | | | |
| **Propósito** | | | | | | |
| **Componente** | | | | | | |
| **Actividad** | C1 | | | | | |
| | | | | | | |
| | C2 | | | | | |
| | | | | | | |
| | C3 | | | | | |
| | | | | | | |

## Anexo 4. Ficha Técnica de Indicadores del Programa

**Nombre del Programa:**
**Fuente de Financiamiento:**
**Unidad Responsable:**
**Tipo de Evaluación:**
**Año del Presupuesto (Evaluación):**

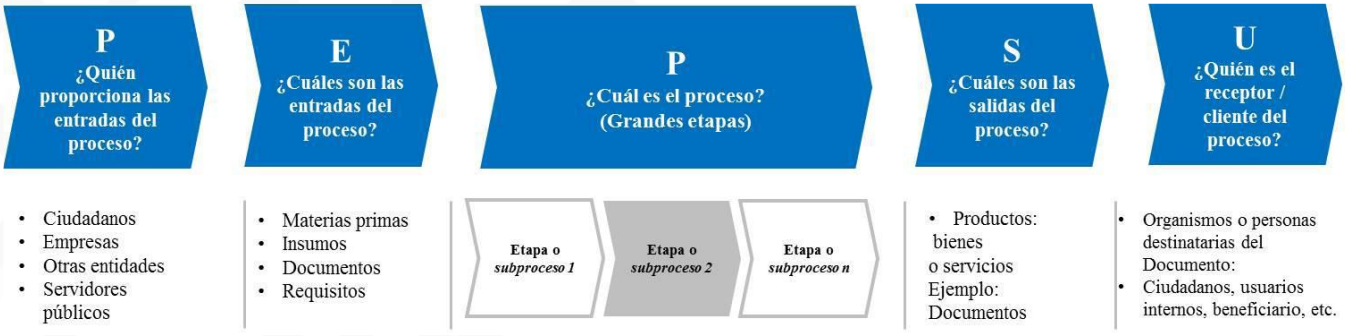
| Nivel | Indicadores | | de | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre | Método de calculo | Unidad Medida | Frecuencia de Medición | Línea base | Metas | Comportamiento del indicador |
| Fin | | | | | | | |
| Propósito | | | | | | | |
| Componente | | | | | | | |
| Actividad | - | - | - | - | - | - | - |

## Anexo 5. Diagramas de Flujo del Programa

| | |
|---|---|
| **Nombre del Programa:** | |
| **Fuente de Financiamiento:** | |
| **Unidad Responsable:** | |
| **Tipo de Evaluación:** | |
| **Año del Presupuesto (Evaluación):** | |

Para la elaboración de los diagramas de flujo, deberá utilizarse la siguiente notación[5] (Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos):

Para el Diagrama de Alto Nivel:




[5] Secretaría de la Función Pública. (2016). Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos. Ciudad de México. Secretaría de la Función Pública. Recuperado el 13 de octubre de 2022 de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/56904/Gu_a_para_la_Optimizaci_n__Estandarizaci_n_y_Mejora_Continua_de_Procesos.pdf

**Por ejemplo:**

ILUSTRATIVO
PROVEEDOR
Interesado
ENTRADA
Recurso administrativo
PROCESO
Preparación documentación
Analizar petición
Elaboración propuesta resolución
Resolución
Notificación
SALIDA
Resolución recurso
USUARIO
Interesado

**Para el Diagrama de Flujo**

| *Figura* | *Significado* | *Utilización* |
|---|---|---|
| | Inicio/final | Inicio o finalización de un proceso |
| | Actividad | Cualquier tipo de actividad de un proceso no representada por el resto de símbolos. En su interior se describe brevemente la actividad. |
| | Actividad Compleja | Proceso vinculado y desarrollado de manera independiente a la línea de proceso descrita. En su interior se describe brevemente el proceso |
| | Decisión | Indicador de bifurcación ante dos opciones alternativas «Si/No». En su interior se describe brevemente la pregunta diferenciada de ambas opciones. |
| | Base de datos | Aplicación o programa automatizado que se utiliza para desarrollar la actividad |
| | Documento simple | Unidad de información o documento de salida / entrada de la unidad |
| | Documento múltiple | Incluye más de un documento de salida / entrada de la unidad |
| | «y» / «e» | Indicador de opciones de línea de actividad. Siempre se deben seguir las dos o más líneas de la actividad. |
|  | Conector de actividades | Señala la dirección de flujo de una actividad a la siguiente. |
|  | Conector de documentos | Señala la dirección o flujo entre un documento y una actividad |
| | Conector de cambio de página | Indica el cambio de página. También se puede referir al cambio de actividades. |

## Anexo 6. Ficha de Identificación y Equivalencia de los Procesos del Programa

**Nombre del Programa:**
**Fuente de Financiamiento:**
**Unidad Responsable:**
**Tipo de Evaluación:**
**Año del Presupuesto (Evaluación):**

| Modelo General de Procesos | Número de Secuencia | Procesos o Subprocesos identificados por el Evaluador (Nombre y breve descripción) |
|---|---|---|
| Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación) | | |
| | | |
| | | |
| Difusión del Programa | | |
| | | |
| | | |
| Registro de Beneficiarios | | |
| | | |
| | | |
| Selección de Beneficiarios | | |
| | | |
| | | |
| Adquisición de Bienes y Servicios | | |
| | | |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| **Distribución de Bienes y Servicios** | | |
| | | |
| | | |
| **Entrega de Bienes y Servicios** | | |
| | | |
| | | |
| **Seguimiento a Beneficiarios** | | |
| | | |
| | | |
| **Contraloría social y satisfacción de usuarios** | | |
| | | |
| | | |
| **Contraloría social y satisfacción de usuarios** | | |
| | | |
| | | |
| **Otros Procesos identificados por el Evaluador que no coinciden con el Modelo General de Procesos** | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Anexo 7. Avance de los Indicadores del Programa

**Nombre del Programa:**
**Fuente de Financiamiento:**
**Unidad Responsable:**
**Tipo de Evaluación:**
**Año del Presupuesto (Evaluación):**

| Nivel de objetivo | | Nombre del indicador | Frecuencia de Medición | Meta (Año evaluado) | Valor alcanzado (Año evaluado) | Avance (%) | Justificación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fin** | | | | | | | |
| **Propósito** | | | | | | | |
| **Componente** | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| **Actividad** | C1 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | C2 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | C3 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | C4 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | C5 | | | | | | |
| | | | | | | | |

## Anexo 8. Datos de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Programa:** | |
| **Fuente de Financiamiento:** | |
| **Unidad Responsable:** | |
| **Tipo de Evaluación:** | |
| **Año del Presupuesto (Evaluación):** | |

| | |
|---|---|
| Nombre de la instancia evaluadora | |
| Nombre del coordinador de la evaluación | |
| Nombres de los principales colaboradores | |
| Nombre de la Unidad Responsable del Programa que dio seguimiento a la evaluación | |
| Nombre de la persona titular de la Unidad Responsable del Programa que dio seguimiento a la evaluación | |
| Forma de contratación de la instancia evaluadora | |
| Costo total de la evaluación | |
| Fuente de financiamiento | |

## Anexo 9. Ficha Técnica con los Datos Generales de la Evaluación

| **Datos generales de la Evaluación** | | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre o denominación de la evaluación** | *[Especificar el nombre de la evaluación considerando su tipo y ejercicio evaluado]* | | |
| **Nombre o denominación del programa evaluado** | *[Indicar el nombre del Pp sujeto a evaluación, de acuerdo con lo establecido en la MIR, señalando su modalidad y clave]* | | |
| **Unidad Responsable de la operación/coordinación del programa** | | **Titular de la unidad responsable de la operación del programa** | |
| *[Especificar la(s) unidad(es) responsable(s) de la administración, operación y ejecución de los programas, subprogramas y proyectos del Pp evaluado correspondientes a las dependencias y entidades]* | | *[Indicar el nombre del(a) Titular de la Unidad Responsable de la operación del Pp]* | |
| **Año del PAE en el que se estableció la evaluación** | **Tipo de evaluación** | | **Año de conclusión y entrega de la evaluación** |
| *[Especificar el ejercicio fiscal al que corresponde el PAE en la que fue programada la evaluación]* | *[Especificar el tipo de evaluación de acuerdo con los Lineamientos de evaluación, el nombre de la evaluación y con lo establecido en el PAE]* | | *[Indicar el año en que se concluyó la evaluación]* |
| **Datos de la Instancia Evaluadora Externa** | | | |

| **Nombre de la Instancia Evaluadora Externa (en caso de que aplique)** | *[Indicar el nombre de la firma, consultoría u organización que realizó la evaluación]* | | |
|---|---|---|---|
| **Nombre del(a) coordinador(a) externo(a) de la evaluación** | **Formación Académica** | **Experiencia General** | **Experiencia Específica** |
| *[Especificar el nombre del(a) responsable de la coordinación de la evaluación de la Instancia Evaluadora Externa]* | *[Estudios de posgrado en ciencias sociales, económicas, historia, antropología, ciencia política, administración pública o afines]* | *[Experiencia en evaluaciones de programas, políticas y/o investigaciones en materia de evaluación]* | *[Experiencia en evaluaciones en las que se hayan implementado metodologías y análisis cualitativos. Que cuente con líneas de investigación o participación en proyectos con temas vinculados a los programas a ser evaluados]* |
| **Nombre de los(as) Principales colaboradores(as) del(a) coordinador(a) de la evaluación** | **Formación Académica** | **Experiencia General** | **Experiencia Específica** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| *[Especificar los nombres de los(as) colaboradores(as) principales del(a) coordinador(a) de la evaluación]* | *[Licenciatura o estudios de posgrado en ciencias sociales, económicas, historia, antropología, ciencia política, psicología, administración pública o ingeniería]* | *[Experiencia en evaluaciones de programas, políticas y/o investigaciones en materia de evaluación]* | *[Experiencia en trabajo de gabinete y de campo, estudios etnográficos, encuestas y cuestionarios, en temas de ingeniería de procesos, Metodología de Marco Lógico y en evaluación de programas públicos]* |
| **Unidad Administrativa responsable de la Coordinación de la evaluación** | *[De acuerdo con lo señalado en el PAE, especificar la Institución y Unidad Administrativa a la que corresponde la coordinación de la evaluación]* | **Nombre del(a) Titular de la unidad administrativa responsable de coordinar la evaluación (Área de Evaluación)** | *[Especificar el nombre del(a) Titular de la Unidad responsable de dar seguimiento a la evaluación que funge como Área de Evaluación]* |
| **Nombres de los(as) servidores(as) públicos(as), adscritos(as) a la unidad administrativa responsable de coordinar la evaluación, que coadyuvaron con la revisión técnica de la evaluación** | | *[Especificar los nombres de los(as) colaboradores(as) principales del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación, respecto de la revisión técnica de la misma]* | |

| Forma de contratación de la Instancia Evaluadora Externa (en caso de que aplique) | Costo total de la evaluación con IVA incluido | Fuente de Financiamiento |
|---|---|---|
| *[Indicar el tipo de contratación de la Instancia Evaluadora Externa; Especificar el tipo de procedimiento de contratación de la Instancia Evaluadora Externa, consistente con los tipos de adjudicación establecidos en la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público]* | *[Especificar el costo total unitario de la evaluación, incluyendo el IVA (en caso de que se haya causado) por ejemplo: $X.XX IVA incluido]* | *[Indicar el tipo de financiamiento de la evaluación]* |

## Anexo Independiente. Formato de Difusión de los Resultados de la Evaluación

| | |
|---|---|
| **Nombre del Programa:** | |
| **Fuente de Financiamiento:** | |
| **Unidad Responsable:** | |
| **Tipo de Evaluación:** | |
| **Año del Presupuesto (Evaluación):** | |

| 1.- Descripción de la Evaluación | |
|---|---|
| 1.1 Nombre de la evaluación: | |
| 1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): | |
| 1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): | |
| 1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece: | Nombre: |
| | Unidad Administrativa |
| 1.5 Objetivo general de la evaluación: | |
| 1.6 Objetivos específicos de la evaluación: | |
| 1.7 Metodología utilizada en la evaluación (cuestionarios, entrevistas, formatos, otros) | |

| | |
|---|---|
| Descripción de las técnicas y modelos utilizados: | |
| 2. Principales hallazgos de la evaluación | |
| 2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación: | |
| 2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones: | |
| 2.2.1 Fortalezas: | |
| 2.2.2 Oportunidades: | |
| 2.2.3 Debilidades: | |
| 2.2.4 Amenazas: | |
| 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación | |
| 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación: | |
| 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia: | |
| 4. Datos de la instancia técnica evaluadora | |

| | |
|---|---|
| 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: | |

| | |
|---|---|
| 4.2 Cargo: | |
| 4.3 Institución a la que pertenece: | |
| 4.4 Principales colaboradores: | |
| 4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: | |
| 4.6 Teléfono (con clave lada): | |
| 5. Identificación del (los) programa(s) | |
| 5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): | |
| 5.2 Siglas: | |
| 5.3 Ente público coordinador del (los) Programa(s): | |
| 5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): | |
| 5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): | |

| | |
|---|---|
| 5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y del (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s): | |
| 5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): | |
| 5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada): | |
| 6. Datos de contratación de la evaluación | |
| 6.1 Tipo de contratación: | |
| 6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: | |
| 6.3 Costo total de la evaluación: $ | |
| 6.4 Fuente de financiamiento: | |
| 7. Difusión de la evaluación | |
| 7.1 Difusión en internet del informe final de evaluación: | |

| | |
|---|---|
| 7.2 Difusión en internet del presente formato: | |

## Fuentes de Referencia

Este apartado deberá contener todas las fuentes de información utilizadas para realizar el análisis de la presente evaluación, y se deberán ordenar por orden alfabético y en el formato APA vigente.