



**Evaluación de Procesos del Programa QC2398  
Apoyos Mayores GTO.**

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
en el Estado de Guanajuato**

**Informe Final**

**VICENTE DE JESÚS CELL REYES**  
*Consultor en Planeación y Evaluación*

Octubre, 2024

## **1. Resumen Ejecutivo.**

El Programa Apoyos Mayores Gto. es administrado y operado por personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores dependiente del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Guanajuato (DIF Estatal).

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar; maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.

Asimismo, señala que son objetivos específicos del Programa: I. Fortalecer la economía de las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad y/o marginación; II. Contribuir a abatir las carencias sociales que presentan las personas adultas mayores en materia de rezago educativo, acceso a servicios básicos de vivienda y acceso a la alimentación nutritiva y de calidad; III. Capacitar a personas cuidadoras y adultas mayores en temas de salud mental, física, nutricional, bucal, de derechos humanos y temas sociales, económico-productivos, reducción de riesgos y daños a su salud e integridad física, relacionados con las personas adultas mayores; y IV. Mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores que se encuentran en situación de desamparo, marginación o sujetos al maltrato.

Para cumplir con estos objetivos, el Programa oferta los siguientes tipos de apoyos:

- I. Apoyos económicos en especie a personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida (Componente I).

II. Capacitación integral a personas adultas mayores y personas responsables de su cuidado en temas de salud mental, higiene bucal, estimulación cognitiva, derechos de las personas adultas mayores, envejecimiento saludable y exitoso, sexualidad en el adulto mayor y decidiendo mi vejez. (Componente II)

En relación al Presupuesto y metas previstas, en este año se le asignó un presupuesto de \$90,000,000.00 (noventa millones de pesos) al programa, para ambos componentes.

Generalmente este programa tiene una saturación de solicitudes, motivo por el cual no realizan un proceso de difusión del programa, se sienten limitados en cuanto a recursos ya que desde hace tres años sufrieron reducción de presupuesto. Tienen un padrón a diciembre y se da continuidad, es decir, continúan en el padrón los que no han cumplido los 65 años de edad, ya que una vez que los cumplan, se dan de baja en el sistema. Mes con mes se van haciendo las bajas. En 2023 terminaron con un padrón de 21,303 beneficiarios del programa, y este año, al mes de junio, el padrón es de 17,733 beneficiarios, en cuanto a las capacitaciones, la meta para este 2024 es llevar a cabo 250 capacitaciones a adultos mayores.

Para lograr su propósito, el programa Apoyos Mayores Gto., para su componente I. recibe solicitudes de adultos mayores ya sea en sus oficinas centrales o a través de sus promotores que tienen asignados municipios para su atención. En caso de no haber recursos suficientes para otorgar apoyos, se anotan los solicitantes en una lista de espera y según el orden en que estén anotados, cuando hay recursos, se les llama para realizar el trámite.

Una vez que se presentan los adultos mayores con su documentación requerida, se procede a verificar que cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos en las ROP y, en caso de cumplirlos, se dan de alta en el sistema ASAM y se les asigna una tarjeta con \$600 pesos (cada mes se otorga esa cantidad) para poder realizar

compras en las farmacias ISSEG<sup>1</sup>, que son las que tienen una mayor cobertura en el estado. Esta tarea del ISSEG está acordada en un convenio de colaboración con el DIF Estatal. Las personas adultas mayores acuden con su tarjeta, a las farmacias con que cuenta el ISSEG para realizar la compra de productos alimenticios, artículos de higiene personal, productos para el hogar, medicamentos u otros artículos incluidos en el catálogo del DIF Estatal. Mensual o quincenalmente, se hace una conciliación con las farmacias para conocer cuánto se les tiene que pagar, por las compras realizadas con la tarjeta por los beneficiarios.

En cuanto al componente II. se reciben solicitudes de los DIF municipales para recibir capacitaciones con temas dirigidos a adultos mayores y, si cumplen los criterios de elegibilidad, se agendan las capacitaciones a ser impartidas por especialistas en diferentes temas.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores como responsable de la operación del Programa.

Es así que la operación del Programa en lo que va del 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado eficientemente con el personal que se tiene y se cuenta con una coordinación adecuada con otras áreas del DIF Estatal.

Dentro de los hallazgos se detectaron dos procesos que tienen responsabilidad compartida con otras dependencias de la Administración Pública Estatal. Tal es el caso de la Contraloría Social y la de Evaluación y Monitoreo.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como de

---

<sup>1</sup> Organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la administración de los seguros y prestaciones contenidos en la Ley de Seguridad Social del Estado Guanajuato.

proporcionar las cédulas foliadas para su aplicación entre los beneficiarios del programa, en tanto que el DIF Estatal se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula, para su llenado en tiempo y forma. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen en el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades se realizan en coordinación con el DIF Estatal, apegado a la normatividad.

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado, quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal.

Por lo que se refiere al apoyo de la operación, el programa cuenta con el sistema ASAM diseñado exclusivamente para este programa. Es un sistema amigable y satisface las necesidades operativas y de gestión del programa. El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y

---

proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Este sistema tiene interfase con el sistema del ISSEG y también la funcionalidad de que, con la captura de la CURP, a través de la SEDESHU (que tiene acceso a la información de RENAPO), pueden obtener el nombre del solicitante y confirmar su edad. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa. Aunque el sistema ASAM es fácil de usar, se recomienda contar con una guía de operación del mismo a fin de que sus funcionalidades estén documentadas.

Cabe resaltar que, con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios.

La operación de este programa se encuentra documentada en la carta proceso elaborada por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal y puede ser consultada en su página institucional.

Por otra parte, no se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, los procesos se desarrollan en tiempo y forma y atendiendo las solicitudes provenientes de adultos mayores, hasta donde el presupuesto asignado al programa, lo permita.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal, las cuales le proporcionan apoyo en materia jurídica y de finanzas.

De lo anteriormente expuesto, se hace la siguiente recomendación a nivel Programa:

- Elaboración de una Guía de Operación del Sistema ASAM. Se recomienda elaborar una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a
-

los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.

## 2. Índice.

### Contenido

<b>1. RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ÍNDICE.....</b>	<b>8</b>
<b>3. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024 .....</b>	<b>10</b>
<b>5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>15</b>
<b>6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA .....</b>	<b>27</b>
<b>7. HALLAZGOS. ....</b>	<b>80</b>
<b>8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES. ....</b>	<b>88</b>
<b>9. ANEXOS: .....</b>	<b>90</b>
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	90
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos. ....	93
III. Flujograma del Programa.....	98
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	99
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	103
VI. Propuesta de modificación a la normatividad. ....	117
VII. Análisis FODA del Programa.....	118
VIII. Recomendaciones del programa.....	120
IX. Trabajo de campo realizado. ....	121
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	122
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	125
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	126
XIII. Base de Recomendaciones.....	132



### **3. Introducción.**

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del **Programa Apoyos Mayores Gto. (QC2398)** del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Guanajuato, que permita saber si los procesos operativos del programa cumplen con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación<sup>2</sup> se encuentran los siguientes:

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

El Programa Apoyos Mayores Gto. es administrado y operado por personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores dependiente del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, en el Estado de Guanajuato, quienes son los responsables de la operación del mismo.

---

<sup>2</sup> Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación en materia de Procesos y Resultados de los Programas Sociales Estatales, págs. 3 y 4 elaborado por la SDSH, sin considerar los objetivos referidos a Resultados.

---

## **4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024<sup>3</sup>**

### **Contexto**

Actualmente el estado de Guanajuato, enfrenta desafíos importantes en materia de política social, tales como: incrementar el nivel educativo de las y los guanajuatenses; brindar acceso a la población sin derechohabiencia a un sistema de salud estatal de calidad, seguridad y capacidad; proveer espacios adecuados y equipados para el desarrollo familiar ; fortalecer el ingreso con acceso a bienes y servicios básicos; mejorar las condiciones para la generación de empleos; fortalecer la infraestructura social y básica; y promover una población organizada y participativa en un entorno de paz y saludable.

Es por ello que surgió la Estrategia GTO Contigo Sí, con el fin de contribuir a que la población del estado de Guanajuato, tenga acceso a una vida plena y oportunidades para su desarrollo social y humano, teniendo como principal propósito que amplíen sus capacidades en educación, salud e ingresos, y que se desarrollen en espacios adecuados de convivencia familiar en un entorno de paz y de valores, mediante un esquema innovador de participación social, gobernanza y vida comunitaria.

Bajo este contexto, la presente administración pública estatal tiene como prioridad fortalecer la economía, el empleo, el compromiso con los grupos vulnerables, la generación de procesos híbridos de educación, el acceso a los servicios de salud y el respeto al medio ambiente para impulsar el bienestar de toda la población, a través de estrategias incluyentes e innovadoras con mecanismos y herramientas de simplificación administrativa que permitan a la población guanajuatense el acceso

---

<sup>3</sup> La ficha técnica con los datos del Programa se presenta en el “Anexo I “Ficha técnica de identificación”.

fácil y oportuno a los apoyos de los programas sociales y servicios otorgados por el Gobierno del Estado.

El aumento en el número de personas adultas mayores, que para el estado según datos del Censo de Población y Vivienda 2020, son 681,374, de los cuales son 365,780 mujeres y 315,594 hombres de este grupo etario, es un tema que captura la atención de la sociedad, debido principalmente a la vulnerabilidad que surge con la caída del ingreso al final de la vida productiva y de la dependencia que resulta de las enfermedades crónico-degenerativas, la discapacidad y la reducción de la funcionalidad. Dicha vulnerabilidad se agrava debido a que los sistemas de pensiones dejan fuera a un número importante de personas adultas mayores, quienes no cuentan con acceso a los beneficios que otorgan las instituciones de seguridad social y no necesariamente cuentan con acceso a los servicios de las instituciones de salud, ya sean públicos o privados.

Una visión integral invita a reflexionar sobre los desafíos de la población que transita o transitará por la etapa de vida de adulto mayor. De acuerdo con las proyecciones de población que estima CONAPO, para 2024 y 2030 el monto de personas adultas mayores aumentará a 730 mil 652 y 897 mil 450, respectivamente. Un enfoque de derechos obliga a mejorar la capacidad institucional (gobierno y familias) para combatir la pobreza y la desigualdad en la que viven muchas personas adultas mayores; mejorar la atención e infraestructura de la seguridad social (tanto en el ámbito de las pensiones como de salud); velar porque ninguna persona adulta mayor experimente discriminación en el trabajo; que no padezcan violencia y que sus redes familiares las provean de los satisfactores necesarios para mejorar su calidad de vida.

La Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores para el Estado de Guanajuato establece, entre otras cosas, la necesidad de garantizar a las personas adultas mayores una vida digna, con equidad, autorrealización y participación en todos los órdenes de la vida pública, siendo obligación de las instituciones

---

gubernamentales y de las familias generar el contexto adecuado para que se cumplan estos objetivos.

Cabe señalar que las transferencias económicas forman parte importante de los ingresos corrientes del hogar donde reside una persona adulta mayor y cada sociedad dispone de los mecanismos de redistribución de recursos con los que se les brinda apoyo a las personas adultas mayores; en ellos se consideran las contribuciones suministradas por el Estado y los recursos provenientes de familiares y conocidos, tales opciones no son excluyentes por lo que con frecuencia se da la combinación de varias.

Considerando todo lo anterior y con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores que se encuentran en pobreza o vulnerabilidad, el Gobierno del Estado de Guanajuato, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato ha puesto en marcha el Programa “QC2398 Apoyos Mayores GTO” para el Ejercicio Fiscal 2024.

En 2017 el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato creó el Programa de Apoyos Sociales para Personas Adultas Mayores en Situación de Vulnerabilidad y Marginación, actualmente con el nombre QC2398 Apoyos Mayores GTO, el cual tenía como finalidad mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores en el Estado de Guanajuato.

Durante 2017 se beneficiaron a 44,000 personas dentro de los 46 municipios del estado de Guanajuato. En 2018 se elevaron los apoyos a la cantidad de 46,287 personas adultas mayores beneficiadas. En 2019 se benefició a 35,000 personas adultas mayores de un segmento de la población de entre 60 a 67 años. En el 2020 se benefició a 35,000 personas adultas mayores del mismo segmento. En el 2021 se dio continuidad a las 35,000 personas adultas mayores del mismo segmento hasta julio. En agosto del mismo año el segmento de edad cambia a un rango de 60 a 64 años. En el 2022 se benefició a 18,401 personas adultas mayores. Durante el

---

2023 se atendieron 19,434 personas adultas mayores del mismo segmento con el propósito de mejorar su calidad de vida (corte al 30 de septiembre 2023).

### **Objetivos del Programa**

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar; maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.

Son objetivos específicos del Programa: I. Fortalecer la economía de las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad y/o marginación; II. Contribuir a abatir las carencias sociales que presentan las personas adultas mayores en materia de rezago educativo, acceso a servicios básicos de vivienda y acceso a la alimentación nutritiva y de calidad; III. Capacitar a personas cuidadoras y adultas mayores en temas de salud mental, física, nutricional, bucal, de derechos humanos y temas sociales, económico-productivos, reducción de riesgos y daños a su salud e integridad física, relacionados con las personas adultas mayores; y IV. Mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores que se encuentran en situación de desamparo, marginación o sujetos al maltrato.

### **Población potencial, población objetivo y población atendida**

En las Reglas de Operación citadas anteriormente, se señala que la población potencial del Programa son personas adultas mayores residentes en el Estado de Guanajuato que no cuenten con recursos para su sostenimiento, encontrándose en circunstancias de pobreza, vulnerabilidad o marginalidad, sin un régimen de seguridad social y no cuenten con otra clase de apoyo gubernamental o esquema de pensión.

La población objetivo la constituyen personas adultas mayores que no cuenten con

recursos para su sostenimiento, encontrándose en circunstancias de pobreza, vulnerabilidad o marginalidad, sin régimen de seguridad social y sin otra clase de apoyo gubernamental o esquema de pensión, preferentemente, que habiten en zonas de atención prioritaria, así como personas adultas mayores y personas responsables de su cuidado.

La población beneficiada directamente por el Programa son personas adultas mayores que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias: responsables de la atención de persona con discapacidad física o mental; tener alguna discapacidad física, que ejerza la patria potestad sobre una niña, niño o adolescente; en circunstancia de pobreza, vulnerabilidad o marginalidad que estén excluidas de un régimen de seguridad social y no cuenten con otra clase de apoyo gubernamental o esquema de pensión.

### **Cobertura geográfica**

En todo el estado de Guanajuato. Este Programa se podrá aplicar preferentemente en zonas de atención prioritaria.

## **5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.**

### **Diseño metodológico**

Este apartado se describe la metodología para llevar a cabo la **Evaluación de Procesos**.

### **Evaluación de Procesos**

Para el análisis cualitativo de los diversos elementos que conforman la operación del programa se considera el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.

Para ello se llevará a cabo un trabajo de gabinete consistente en la revisión de los manuales de operación y otra documentación específica sobre la operación del programa que sea proporcionada al equipo evaluador.

Cabe mencionar que el **análisis de procesos** es, por sus características, de **tipo cualitativo**, ya que el análisis y argumentación de los aspectos de mejora no descansan en una métrica estándar, sino en el análisis de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis, es decir, de la apreciación del funcionamiento y efectividad de las acciones implementadas por los operadores del programa para alcanzar los objetivos del mismo.

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE,

---

se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

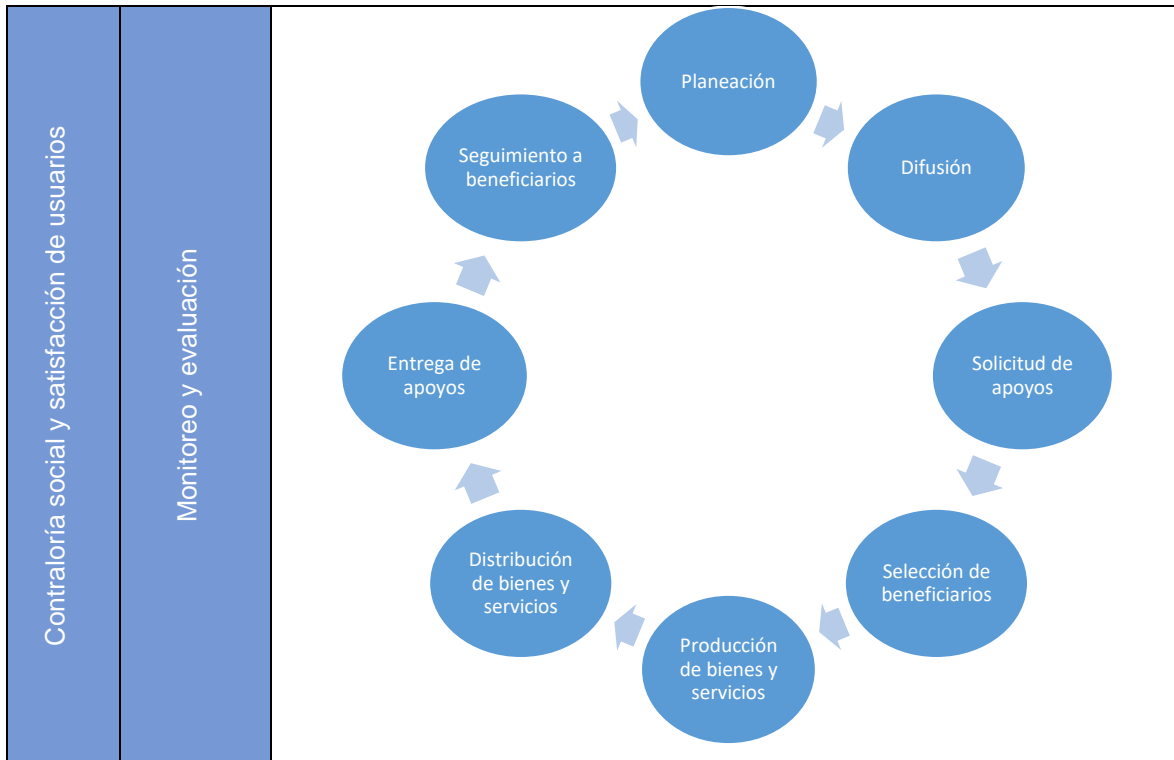
La identificación de los procesos clave comprenderá la elaboración por parte del consultor de:

- Diagramas de Flujo del proceso general del programa para cumplir con los bienes y/o los servicios (es decir los Componentes del programa) de cada uno de los programas sociales en cuestión.

La descripción y análisis de los procesos tomando como base el “Modelo general de procesos”, se presenta a continuación.



## Modelo general de procesos



Breve descripción de los elementos del “Modelo general de procesos”.

- **Planeación** (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
- **Difusión del programa**: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.
- **Solicitud de apoyos**: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.

- Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
- Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
- Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
- Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
- Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.
- Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

En la descripción y análisis se considerará las siguientes preguntas y criterios clave:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

- a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
  - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
  - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
  - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores? Adicionalmente se deberá incluir un análisis detallado en el Anexo V. “Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos”, en cual se presente la información de forma más detallada.)
6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.
8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.
9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Además, se analizará el grado de consolidación operativa del Programa, considerando elementos como:

- 1) si existen documentos que normen los procesos;
- 2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;

- 3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
- 5) 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 (para este tema se debe considerar un rango de valoración de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa y se tiene que desarrollar la metodología empleada para la valoración de cada uno de los elementos considerando el contexto de operación del programa.

### **Estrategia de Trabajo de Campo**

En la experiencia del equipo consultor, las **Evaluaciones de Procesos** han considerado un trabajo de campo, consistente en la realización de entrevistas a profundidad con el personal responsable de la operación del programa, con la finalidad de obtener elementos para el análisis que, en muchas ocasiones, no se encuentran suficientemente documentadas o plasmadas en algún documento normativo, y que es la experiencia del personal lo que determina las actividades realizadas a lo largo del proceso, que solamente se encuentra documentado a nivel general, en reglas de operación o lineamientos, ya que no siempre existen manuales de operación que de forma explícita detallen la manera en que se opera un programa. Por ello, la realización de un trabajo de campo es indispensable para el logro de una evaluación de procesos.

Para la realización de esta evaluación de procesos se llevarán a cabo las entrevistas a profundidad de manera presencial y a través de medios remotos (llamadas telefónicas o videollamadas).

## Muestra propuesta

Debido a que este es un programa centralizado en su operación, el cual no se apoya con unidades territoriales en las regiones o municipios del estado, no se realiza ninguna muestra analítica para las entrevistas, ya que se entrevista prácticamente todas las personas que operan este programa en la **unidad operativa central (y única)** y sus diversas áreas que operan el programa en cuestión. Por lo anterior, la muestra analítica para la realización de entrevistas queda definida como sigue.

### Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF Estatal)	Q2398	Programa Apoyos Mayores Gto.	1 Coordinador de Apoyos Sociales para Personas Adultas 1 Encargado Administrativo del Programa 1 Analista del Programa de atención a personas adultas mayores

## **Instrumentos de recolección de información a aplicar**

### **Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos**

Para la evaluación de procesos del programa se aplica el siguiente instrumento a los directivos y operadores del mismo, mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de manera presencial y por medios remotos, si es el caso), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo descrito en la sección anterior denominada “Identificación del proceso general”? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
    - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
    - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
    - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
    - Están integradas en un solo sistema.
-

- ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
  - ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
    - Formatos definidos.
  - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
  - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
  - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo? Evaluador, indague sobre los siguientes aspectos:
    - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
  - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
    - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
  - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
-

- ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
  - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
  - ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
  - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
    - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
  - ¿Se cuenta con un mecanismo existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
  - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
  - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
  - ¿El programa identifica las transferencias (capítulo 4000), gastos de operación (capítulo 2000 y 3000), gastos de personal (capítulo 1000) y gasto
-



en inversión (capítulo 5000) que genera por beneficiario (costo unitario del apoyo por beneficiario)?

- ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción representa cada una?
  - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
    - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
    - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
  - ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
    - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
    - Casos de solicitudes de información.
  - ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?
-

## Cronograma de actividades

Las actividades de campo, se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas de forma presencial y a través de medios remotos de comunicación (videollamadas o conversaciones telefónicas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

Actividad	Junio			Julio				AGOSTO				
Concertación de fechas para realizar las entrevistas, encuestas y/o grupos focales de los centros o unidades territoriales seleccionados en la muestra												
Realización de entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la operación del programa.												
Generación de reportes internos con los resultados de las entrevistas a profundidad.												
Solicitud y recepción de información adicional a partir de las entrevistas a profundidad con responsables del programa.												

## Agenda del trabajo de campo

En el **Anexo X. Trabajo de campo realizado** se presenta el listado completo de personas entrevistadas para esta evaluación.

## **6. Descripción y análisis de los procesos del Programa**

En este apartado se presenta una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el programa, utilizando tanto la información recabada mediante entrevistas como en gabinete.

La descripción y análisis de los procesos se realiza tomando como base el “Modelo general de procesos”, sin embargo, existen actividades que no necesariamente encajan en el Modelo general de procesos. Estas diferencias se pueden apreciar en el **Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.**

Como complemento de la identificación de los procesos y de algunas actividades relevantes que se realizan durante la aplicación del Programa se elaboró un flujograma general donde se identifican las principales actividades asociadas a cada uno de los procesos identificados para el programa y su asociación con el Modelo General de Procesos, el cual se presenta en el **Anexo III. Flujograma del Programa**, del presente documento.

### **6.1. Planeación**

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados, manteniendo su alineación con los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato 2040, en particular la línea estratégica 1.3: “Grupos de Atención Prioritaria”, así como al Programa de Gobierno 2019-2024. en la Agenda transversal de Derechos Humanos, estrategia 7 Atención Integral a las personas adultas mayores y la línea de acción transversal 1. Impulsar programas y acciones para garantizar los Derechos Humanos de las personas adultas mayores.

Como parte de este proceso se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) y por la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional (**Coordinación**) y la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores del DIF Estatal.

- a) Programación y presupuestación.
- b) Establecimiento de metas.
- c) Elaboración/Actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- d) Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación.

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel macro, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma de operar del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Planeación.

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del programa la realiza la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional (**Coordinación**) con la participación de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita al DIF Estatal la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, el personal de la Coordinación participa, además del personal del área de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores

por lo que finalmente se sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en el DIF Estatal sean solventados por la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, el personal de la Coordinación es el encargado de coordinar este esfuerzo.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a revisión y posterior autorización por parte de la Dirección General, posteriormente se envía a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y demás áreas involucradas en el manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento.

Las metas a cumplir con el recurso de inversión Q 2398 Programa Apoyos Mayores Gto. se definen en términos del número de adultos mayores que reciben el apoyo mediante las tarjetas y número de capacitaciones realizadas hacia adultos mayores.

Finalmente, el presupuesto autorizado que para este 2024 quedó establecido en \$90,000,000.00 (noventa millones de pesos).

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), la realiza la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores con acompañamiento de personal del área de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

Por lo que refiere al subproceso de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación (**ROP**), se desarrollan y estructuran con una propuesta de estructuración que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (**STRC**) del gobierno del estado. Tanto la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional como la Coordinación de

Asuntos Jurídicos dependientes de la Dirección General del DIF Estatal dan acompañamiento a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores para su elaboración que se realizan en los meses de julio - noviembre.

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

## 2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de junio-septiembre al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita al DIF Estatal la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

Termina con la autorización y publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

## 3. Insumos y recursos

### a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Elaboración/Actualización de la MIR), así como el de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos de la planeación estratégica, es acorde con la normatividad vigente en la materia y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

---

#### b) Personal

Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación del Programa Apoyos Mayores Gto. es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

El responsable del Programa y el área administrativa de la Coordinación de apoyos sociales para personas adultas, cuentan con experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa además de que se cuenta con el apoyo de Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional dependiente de la Subdirección General Normativa del DIF Estatal, para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo de la Coordinación de Asuntos Jurídicos en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.

#### c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación estratégica del Programa Apoyos Mayores Gto. no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y de las demás áreas que lo apoyan.

#### d) Infraestructura

La Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores cuenta con oficinas para la operación del Programa Apoyos Mayores Gto. en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

### 4. Productos

---

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el Programa Apoyos Mayores Gto.
- Metas del Programa.
- Modificación y Actualización de la MIR del Programa Apoyos Mayores Gto.
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de nuevos beneficiarios a incluir en el programa, considerando que es un programa de continuidad y se siguen apoyando a los adultos mayores incluidos desde el ejercicio fiscal anterior. En tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.

#### 5. Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del Programa y avance de los indicadores de la MIR es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del Programa y verificación de avances en los indicadores de la MIR. Este sistema es una plataforma informática a la que el DIF Estatal tiene acceso vía internet.

#### 6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Planeación Estratégica es adecuada para la implementación del proceso.

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben



realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

#### 7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Apoyos Mayores Gto. en el año fiscal.

#### 8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Apoyos Mayores Gto. ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el programa, de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, para el logro de los objetivos del programa.

Los productos generados en el proceso de Planeación son los insumos básicos para que los demás procesos inicien sus actividades.

#### 9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Planeación no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los mismos.

## **6.2 Difusión del programa**

Este programa es de continuidad, pues una vez que el adulto mayor se integra al padrón, es dado de baja hasta que cumpla los 65 años. No existe un proceso de

difusión propiamente, pues los adultos mayores que se deseen inscribir ya lo conocen.

La Difusión del programa se circunscribe a la información contenida en el portal del DIF Estatal referente a cada uno de los componentes del programa, Transferencias económicas y Capacitación, referentes a:

- En qué consisten
- Quién puede ser beneficiario
- Requisitos
- Dónde y cómo se tramita el apoyo
- Contacto en caso de dudas
- Quejas y denuncias

Asimismo, a través del portal también se puede acceder a las Reglas de operación del Programa. Constituye un papel importante la labor de los promotores que lo difunden en los municipios y los propios beneficiarios actuales del programa, que lo difunden de boca a boca.

### **6.3 Solicitud de apoyo**

El proceso de Solicitud de Apoyo del Programa Apoyos Mayores Gto. (**Programa**) considera las actividades para recibir las solicitudes de los adultos mayores que esperan recibir los apoyos económicos, (**Componente I. Apoyos económicos**) en oficinas centrales del DIF Estatal o a través de los promotores del programa en campo, así como la recepción de las solicitudes que envían los DIF municipales para recibir capacitación dirigida a adultos mayores y personas responsables de su cuidado (**Componente II. Capacitación**).

---

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Solicitud de Apoyo.

Componente I. Apoyos económicos. Considera actividades de presentación del solicitante en oficinas centrales o ante el promotor en el municipio, con la documentación requerida por el programa.

Acorde a lo establecido en las ROP, Art. 20 debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitud GTO Contigo Sí.
- Copia simple de identificación oficial vigente, que podrá ser credencial para votar, pasaporte, licencia de conducir, o la presentación de cualquiera de las modalidades de la tarjeta "GTO Contigo Sí".
- Copia simple de la Clave Única de Registro de Población (CURP) o la presentación de cualquiera de las modalidades de la tarjeta "GTO Contigo Sí"; y
- Copia simple del comprobante de domicilio del ejercicio fiscal 2024 o el último expedido.

La recepción de solicitudes por parte del personal del programa depende de los recursos que se tengan para aceptar nuevas solicitudes.

Cuando no se cuenta con recursos, se recibe al solicitante y se registra en una lista de espera para dar seguimiento a la solicitud, para poder contactarlo en cuanto haya recursos y se abra el registro de solicitudes. Los adultos interesados, también cuentan con la opción de llamar a la línea 800-HOLAGTO (465-2486) y proporcionar sus datos para ser integrados a la lista. Los datos que el solicitante proporciona para estar en la lista de espera son: Nombre completo del solicitante; Dirección; Teléfono; y CURP.

Cuando se cuenta con recursos adicionales en el programa, el personal de la Coordinación de Apoyos Sociales para Personas Adultas (**Coordinación**) realiza un corte en la lista de espera y filtran la información por municipio. Los

promotores del programa tienen asignados de tres a cuatro municipios para su atención, se les proporciona la información de los solicitantes que están en la lista de espera de sus municipios, para que establezcan contacto con ellos y proporcionales la fecha en que estarán en su municipio para recibir sus documentos. En el caso de oficinas centrales, el personal administrativo, se comunica con solicitante del municipio y le indica que puede acudir a realizar trámite.

Componente II. Capacitación. Se reciben oficios, de forma física o electrónica, de los DIF municipales solicitando capacitación para adultos mayores y personas responsables de su cuidado. Estos oficios, deben contener la firma del director del DIF municipal solicitante y estar dirigidos a la dirección general del DIF Estatal, para su posterior canalización al área responsable de la capacitación en la Coordinación.

Los oficios contienen información para la capacitación solicitada referente a: Tema de interés para el municipio, fecha en que desean que se lleve a cabo la capacitación y número de personas programadas para asistir. Una vez recibido el oficio por el área responsable de la capacitación, establece contacto con el municipio para recabar más información sobre la solicitud que considere necesaria y poder proponer a la persona con la experiencia para su impartición.

## 2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Componente I. Apoyos económicos. Inicia con la presentación del solicitante en oficinas centrales o ante el promotor en el municipio, con la documentación requerida por el programa y termina cuando se recibe Solicitud y documentos de apoyo presentados, tanto en oficinas centrales como en los municipios a través de los promotores.

Componente II. Capacitación. Inicia con el envío de oficio de los DIF municipales, institución o dependencia, a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, para solicitar impartición de cursos a adultos mayores y personas responsables de su cuidado y termina con la recepción de los oficios en la Dirección del DIF Estatal para su canalización al área responsable de la capacitación.

### 3. Insumos y recursos

#### a) Tiempo

Para ambos componentes, no hay una fecha específica para la recepción de solicitudes de apoyo, Puede ser durante todo el año, siempre y cuando el programa cuente con recursos para registrar a nuevos beneficiarios sobre todo en el Componente I. Apoyos económicos.

#### b) Personal

La recepción de solicitantes, como la recepción de los oficios de los DIF municipales solicitando capacitación para personas adultas mayores, la realizan personal de la Coordinación.

Es así que el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores que realiza estas funciones, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

#### c) Recursos Financieros

El proceso no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos provienen del asignado al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.

#### d) Infraestructura

La infraestructura que utiliza este proceso son las oficinas para la operación del Programa Apoyos Mayores Gto. en las instalaciones del DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. En el caso de promotores, pueden realizar este proceso en instalaciones del DIF municipal, o en el Centro Estatal de Desarrollo Gerontológico Cortázar.

#### 4. Productos

Como productos del proceso se tiene:

- Componente I. Apoyos económicos. Solicitudes presentadas para recibir el Apoyo económico del Programa y relación de solicitantes en lista de espera por municipios para los promotores.
- Registro como usuario. Componente II. Capacitación. Oficios para solicitar capacitación de adultos mayores y personas responsables de su cuidado provenientes de los DIF municipales.

#### 5. Sistemas de Información

Para el registro de solicitantes en la lista de espera, en el caso del Componente I. Apoyos económicos, se utiliza un control propio de Excel.

#### 6. Coordinación

Se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Solicitud de Apoyo es adecuada para la implementación del proceso. Existe comunicación y coordinación entre oficinas centrales y promotores para otorgarles el listado de solicitantes del municipio que atienden,

---

asimismo, existe coordinación entre el personal de la Coordinación y los DIF municipales, en caso de requerir más información sobre la capacitación solicitada.

#### 7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Solicitud de Apoyo del Programa Apoyos Mayores Gto. se considera pertinente, ya que es el medio para tener contacto con los solicitantes.

#### 8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Solicitud de Apoyo es fundamental y tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Apoyos Mayores Gto.

#### 9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Solicitud de apoyo no se considera la opinión de los beneficiarios, sólo en caso de tener alguna duda, pueden solicitar el apoyo cuando se presentan en oficinas o a través de la línea 800-HOLAGTO (465-2486).

### **6.4 Selección de Beneficiarios**

El proceso de selección de beneficiarios considera actividades que realiza personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores tendientes a revisar la completitud de la información proporcionada por los solicitantes y verificar que cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos en las reglas de operación para ambos componentes del programa Apoyos Mayores Gto.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Selección de Beneficiarios.

Componente I. Apoyos económicos. El proceso inicia con la aplicación del estudio socioeconómico a los solicitantes, ya sea en oficinas centrales, o en campo a través de los promotores, con el propósito de verificar que cumplan con los criterios de elegibilidad contenidos en las ROP y que están señalados en el Art. 18 y son:

- I. Se encuentre en al menos una de las situaciones siguientes:
    - a) Pobreza moderada o extrema;
    - b) Tener dependientes económicos;
    - c) Ser responsable de la atención de una persona con discapacidad física o mental;
    - d) Ser una persona con discapacidad o movilidad disminuida;
    - e) Depender del cuidado de otra persona;
    - f) Ejercer la patria potestad sobre una niña, niño o adolescente;
    - g) Tener carencia en al menos una de los siguientes indicadores:
      1. Bienestar económico
      2. Rezago educativo
      3. Acceso a los servicios de Salud
      4. Acceso a la Seguridad Social
      5. Calidad y espacios de la vivienda
      6. Servicios básicos en la vivienda y
      7. Acceso a la alimentación
  - II. No tengan derecho a acceder a pensiones o a un apoyo económico directo para personas adultas mayores, que otorgue cualquier autoridad de los tres ámbitos de gobierno. Este criterio no será aplicable cuando se trate de personas adultas mayores que dependen del cuidado de otra persona; y
-



### III. Tener su domicilio en el Estado de Guanajuato.

Con base a la información del estudio socioeconómico, el personal de oficinas centrales o promotores, aplican los criterios de selección y si los cumple, recibe del solicitante documentos y abre expediente, con: Solicitud Guanajuato Contigo Sí; Identificación oficial vigente; CURP; Comprobante de domicilio y estudio socioeconómico. Con base a la información determina si procede tener un tutor, en cuyo caso recaba la documentación de mismo que es su Identificación oficial vigente y un escrito de autorización del solicitante para registrar al tutor.

Una vez seleccionados los solicitantes que cumplen con los requisitos, Accede al sistema ASAM al módulo de Beneficiarios para dar de alta al solicitante. Captura la CURP del solicitante, la cual se coteja con RENAPO y el sistema permite extraer su nombre y fecha de nacimiento, el personal del programa captura la información correspondiente dirección, número de teléfono y si requiere algún tutor, lo captura también en este módulo. Al registrar al solicitante en el sistema ASAM ya queda registrado en el padrón de beneficiarios del programa. En el caso de los promotores en campo, pueden realizar el registro de los solicitantes en el sistema ASAM ya sea a través de sus celulares, accediendo al sistema o en alguna oficina del DIF cercana al municipio para realizar el registro.

Las personas seleccionadas se realizan respetando el orden cronológico de la presentación de sus solicitudes.

Componente II. Capacitación. El responsable de la capacitación, (Coordinación del Programa de Espacios de Desarrollo para Personas Adultas Mayores) analiza los oficios recibidos de los DIF municipales para verificar que cumplan con los criterios de elegibilidad, establecidos en las ROP, art. 19 y que son:

- I. Ser persona usuaria de los espacios de desarrollo de personas adultas mayores de algún DIF Municipal y/o del DIF Estatal;
- II. Ser persona adulta mayor;
- III. Ser persona mayor de edad, responsable del cuidado de personas adultas mayores; y
- IV. Ser personal operativo o administrativo de los DIF Municipales.

Si cumple con los criterios de elegibilidad notifica al DIF municipal que se le proporcionará la capacitación y la fecha. En caso contrario, también le notifica del rechazo y causas. Registra la capacitación a realizar en control propio de Excel.

## 2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Componente I. Apoyos económicos. Inicia con las solicitudes y documentos presentados por el solicitante y listado de solicitantes en lista de espera por municipios para los promotores, para aplicar el estudio socioeconómico y verificar que cumpla con criterios de elegibilidad. Termina con el alta en el sistema ASAM de las solicitudes aprobadas o rechazo de solicitudes una vez que se aplicó el estudio socioeconómico.

Para el componente II. Inicia con las solicitudes para recibir capacitación de adultos mayores y personas responsables de su cuidado, para verificar criterios de elegibilidad y termina con la aprobación o rechazo de solicitudes presentadas por los DIF municipales, institución o dependencia.

## 3. Insumos y recursos

### a) Tiempo

De la información recuperada de las entrevistas al personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, la selección de beneficiarios del componente I. Apoyos económicos, se realiza el mismo día en que se aplica el estudio socioeconómico, pues éste contiene toda

la información requerida para saber si se cumple o no con los criterios de elegibilidad. Las ROP establecen que la selección de beneficiarios será a más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a la aplicación del estudio socioeconómico; asimismo establecen que el registro del beneficiario en el padrón será dentro de los 5 días siguientes a la selección.

Para el componente II. Capacitaciones, la respuesta al municipio, si es que cumple con los criterios de elegibilidad, se realiza una vez que se revisa el calendario para ver disponibilidad.

Se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso, es adecuado

#### b) Personal

En este proceso participan tanto personal de la Coordinación de Apoyos Sociales para personas adultas como de la Coordinación del Programa de Espacios de Desarrollo para Personas Adultas Mayores, de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, en conjunto permiten realizar las diferentes actividades del Proceso.

El personal que realiza este proceso, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

#### c) Recursos Financieros

Los recursos que provienen del presupuesto asignado al DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.

#### d) Infraestructura

Para las actividades de este proceso, el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores cuenta con oficinas para la operación del Programa Apoyos Mayores Gto. en las instalaciones deL

DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. Asimismo, los promotores pueden acudir Centro Estatal de Desarrollo Gerontológico Cortázar para acceder al sistema ASAM.

#### 4. Productos

Componente I. Apoyos económicos, beneficiarios registrados en el sistema ASAM. Cuestionario de información socioeconómico debidamente requisitado.

Componente II. Capacitaciones, Solicitudes de capacitación registradas en control de Excel para su impartición.

#### 5. Sistemas de Información

Componente I. Apoyos económicos, se utiliza el sistema ASAM que es un sistema diseñado específicamente para el programa Apoyos Mayores Gto. Está compuesto por diferentes módulos: Beneficiarios; Tarjetas; Vales; Reportes; Transacciones; Ayuda. El alta de los solicitantes se da en el módulo de Beneficiarios.

Componente II. Capacitaciones, se utiliza control propio de Excel para registro de capacitaciones.

#### 6. Coordinación

Existe coordinación entre el personal del programa para la realización de este proceso.

#### 7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Selección de Beneficiarios se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa de entregar apoyos a adultos mayores ya sea en forma

económica o a través de capacitaciones con temas dirigidos a esa población.

El llenado correcto y a tiempo del estudio socioeconómico, facilita el proceso de revisión, evaluación y dictaminación de las solicitudes que da continuidad a los procesos necesarios para otorgar los apoyos solicitados.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Selección de beneficiarios es fundamental, forma parte de la ruta crítica del proceso de otorgamiento de apoyos del Programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Selección de beneficiarios no se considera la opinión de los beneficiarios.

### **6.5 Distribución de apoyos**

El proceso de distribución de los apoyos permite formalizar la manera de entregar los apoyos solicitados por los solicitantes que fueron seleccionados de forma positiva y ya están dados de alta en el sistema ASAM. Por otro lado, permite programar al especialista que dará la capacitación, con base a calendario.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Distribución de Apoyos.

Componente I. Apoyos económicos, en este programa el medio de acceso que tienen los beneficiarios para hacer uso de los apoyos recibidos es a través de una tarjeta de compra (Proporcionada por el DIF Estatal) cuyo monto de \$ 600 mensuales se va rebajando de acuerdo con lo adquirido hasta agotar el recurso. Con esta tarjeta pueden adquirir productos del

---

catálogo autorizado en las farmacias del ISSEG, se seleccionaron estas farmacias porque son las que tienen mayor presencia en el mercado y en ellas pueden adquirir productos de despensa o medicinas. Para la asignación de la tarjeta, se accede al sistema ASAM al módulo de tarjetas para el registro de folio de tarjeta asociada al beneficiario y la activa.

Una vez asignada en el sistema ASAM, procede a entregar físicamente la tarjeta al beneficiario, en ese momento, le explica cómo utilizarla, cómo evitar bloqueos, y qué hacer en caso de pérdida. Asimismo, le proporciona teléfonos de atención en caso de dudas o problemas que se le presenten.

Integra expediente de beneficiario a la carpeta correspondiente con los documentos: Estudio socioeconómico; Documentos personales; Documentos personales de tutor, si es el caso.

En el caso de los promotores en campo, realizan las mismas funciones para la asignación de las tarjetas en el sistema ASAM, pero en caso de que no tengan acceso a internet en el municipio, sólo recaban documentos y en alguna oficina cercana del DIF, acceden al sistema. Los promotores pueden entregar en ese momento las tarjetas a los beneficiarios y posteriormente asignar la tarjeta en el sistema ASAM cuando tengan acceso a internet.

Componente II. Capacitaciones, Programa y agenda a especialista que dará la capacitación, con base al calendario, registra en su control de Excel (drive) datos de la capacitación a impartir: Lugar de capacitación; Fecha; Tema y Capacitador. El capacitador asignado establece contacto con coordinador municipal para afinar aspectos como: confirmar la fecha de la capacitación; número de personas; logística para llevar a cabo la capacitación; equipo de apoyo.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Componente I. Apoyos económicos, el proceso inicia con la asignación de la tarjeta en el sistema ASAM que servirá como medio para realizar las compras en las farmacias del ISSEG y termina con la Tarjeta entregada al beneficiario para hacer uso del apoyo otorgado.

Para el componente II. Inicia con el registro de la capacitación autorizada en control de Excel y termina con el registro de fecha, hora y especialista para impartir la capacitación solicitada por DIF municipal.

### 3. Insumos y recursos

#### a) Tiempo

De la información recuperada de las entrevistas al personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, indica que el tiempo en que transcurre este proceso, entre el registro de beneficiarios en el sistema ASAM y la entrega de la tarjeta es muy poco. El sistema es muy amigable y facilita estas actividades que no consumen mucho tiempo. En el momento en que se le entrega la tarjeta al beneficiario, se le indica que puede empezar a utilizarla a partir del mes siguiente, que es cuando ya estará abonado el recurso mensual.

En cuanto al otro componente, de capacitación, tampoco requiere de mucho tiempo el registro en su control propio de Excel, de las capacitaciones a realizar.

De esta forma, se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso, es adecuado.

#### b) Personal

En este proceso participan principalmente personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores que tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

El proceso de Distribución de apoyos del Programa Apoyos Mayores Gto. no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.

d) Infraestructura

Para las actividades de Distribución de apoyos, la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores cuenta con oficinas para la operación del Programa Apoyos Mayores Gto. en las instalaciones de DIF Estatal, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

#### 4. Productos

Como productos del proceso de Distribución de Apoyos, se tienen los siguientes productos:

- Componente I. Apoyos económicos, Tarjeta entregada al beneficiario.
- Componente II. Capacitaciones, capacitaciones calendarizadas y especialista asignado a cada una de ellas.

#### 5. Sistemas de Información

Componente I. Apoyos económicos, se utiliza el sistema ASAM.

---



Componente II. Capacitaciones, se utiliza control propio de Excel para registro de capacitaciones.

#### 6. Coordinación

Con base a las entrevistas realizadas al personal del programa, existe buena coordinación para realizar las funciones de este proceso.

#### 7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de distribución de apoyos se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se formalizan la forma de entrega de los apoyos en sus dos componentes.

#### 8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Como ya se ha mencionado, el proceso de distribución es fundamental, ya que es el camino para formalizar la entrega de los apoyos del programa y de esta forma contribuir al logro de la metas y objetivos del Programa.

#### 9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de distribución no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios.

### **6.6 Entrega de apoyos**

Como parte del proceso de Entrega de apoyos se desarrollan las actividades relacionadas con el uso de la tarjeta por parte de los beneficiarios para recibir el apoyo otorgado. Y por otra parte se llevan a cabo las capacitaciones en los DIF municipales, dirigidas a los adultos mayores.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Entrega de Apoyos.

Componente I. Apoyos económicos, una vez que reciben la tarjeta los beneficiarios acuden a las farmacias ISSEG a intercambiar su apoyo por productos que pueden ser medicinas o por despensa. En la farmacia ISSEG, el responsable de cobrar, solicita al beneficiario su tarjeta y accede al sistema, lee código de tarjeta o teclea número y solicita al beneficiario la fecha de nacimiento, esto con el fin de verificar el saldo de la tarjeta. Una vez verificado que sí tiene saldo la tarjeta, registra la compra y descarga el importe del saldo, genera el ticket de compra y recaba en el mismo, la firma del beneficiario.

Componente II. Capacitaciones, el proceso de entrega de apoyos, involucra las actividades relacionadas con la impartición de la capacitación en los DIF municipales en la fecha pactada.

Al final de la capacitación, se genera la lista de asistencia de los participantes con el Nombre; CURP; Teléfono y Correo electrónico (opcional).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Componente I. Apoyos económicos, inicia cuando el beneficiario acude a las farmacias ISSEG a realizar compras con su tarjeta y termina cuando las farmacias ISSEG reciben pago de los beneficiarios a través de la tarjeta otorgada y generan ticket de compra.

Componente II. Capacitaciones, inicia cuando los adultos mayores o personas responsables de su cuidado acuden en fecha y hora establecidas al lugar de la capacitación y termina con el llenado de la lista de asistencia.

### 3. Insumos y recursos

#### a) Tiempo

En cuanto al componente I. Apoyos económicos, el beneficiario puede realizar sus compras dentro de los tres meses siguientes al abono del apoyo en su tarjeta. Por ser un proceso que se realiza con el apoyo de un sistema electrónico, el uso de recursos es casi inmediata.

En el componente II. La capacitación se realiza en el tiempo establecido en el calendario, según el tema a tratar.

#### b) Personal

En cuanto al componente I. Apoyos económicos, el personal que interviene en este proceso es el beneficiario y el responsable de cobro en las farmacias ISSEG.

En el componente II. Capacitaciones, la capacitación la realiza el especialista en el tema de la capacitación, que tiene el perfil y los conocimientos suficientes para realizar la capacitación.

#### c) Recursos Financieros

Los recursos financieros para los dos componentes del programa, son parte de los recursos aprobados para el Programa Apoyos Mayores Gto.

#### d) Infraestructura

Componente I. Apoyos económicos, el uso de la tarjeta para obtener el apoyo del programa, se realiza en las farmacias ISSEG.

Componente II. Capacitaciones, para el proceso de entrega de apoyos, la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores realiza las capacitaciones en el Centro Estatal de Desarrollo Gerontológico Cortázar o bien en los DIF municipales o en el espacio acordado previamente.

#### 4. Productos

Como producto del proceso de Entrega de apoyos se tiene:

Componente I. Registro en sistema ASAM de información de las compras realizadas por beneficiarios.

Componente II. Capacitación a Adultos mayores y personas responsables de su cuidado, Listas de Asistencia con los nombres, CURP, teléfono y correo electrónico (opcional) de los asistentes.

#### 5. Sistemas de Información

Componente I. Apoyos económicos, Sistema ASAM.

Componente II. Capacitaciones, Registro propio de Excel (Drive)

#### 6. Coordinación

Componente I. No se puede hablar de coordinación entre las áreas pues en este proceso sólo intervienen los beneficiarios y las farmacias ISSEG.

Componente II. Existe coordinación entre los capacitadores y el DIF municipal para llevar a cabo la capacitación.

#### 7. Evaluación de la Pertinencia

---

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se realiza la entrega de apoyos a los beneficiarios, ya sea al realizar las compras en las farmacias ISSEG o al recibir la capacitación sobre temas de su interés.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Entrega de Apoyos es fundamental, ya que permite hacer llegar los apoyos a los beneficiarios de forma puntual y programada.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Entrega de apoyos no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios en relación al proceso de entrega de los apoyos.

### **6.7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos**

En el proceso de **Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos** se da seguimiento al estatus de las tarjetas entregadas a los beneficiarios que puedan afectar el uso de los recursos otorgados, así como a los resultados de la capacitación impartida en los municipios.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos.

Componente I. Apoyos económicos, los primeros cinco días de cada mes, el personal de la Coordinación de Apoyos sociales para personas adultas, genera un reporte del Sistema ASAM que contiene el número de tarjetas activas, tarjetas canceladas y tarjetas bloqueadas para su análisis y revisión. En el caso de las tarjetas bloqueadas, se revisa en el sistema si la CURP

esta dada de baja por defunción, y si es este el caso, se da de baja al beneficiario en el sistema. Para las demás tarjetas bloqueadas, activa una visita domiciliaria para investigar las causas, si la falta de uso de las tarjetas obedece a un motivo de salud, el beneficiario puede nombrar en ese momento a un tutor para que realice las compras a su nombre. El promotor solicita en ese momento los documentos del tutor y recaba en la copia del INE o de la identificación oficial presentada por el tutor, la firma de autorización del beneficiario. El promotor realizará en ese momento, si cuenta con internet, el alta del tutor en el sistema, si no, la realizará cuando esté en oficina y tenga acceso a internet.

Cuando el beneficiario no ha utilizado la tarjeta por robo o extravío, el promotor accede al sistema para desbloquear la tarjeta.

Componente II. Capacitaciones, al finalizar la capacitación, se aplica la Cédula de Evaluación entre los asistentes a la capacitación, que contiene temas relativos a los objetivos y contenidos, la metodología y logística de la capacitación, así como el desempeño de los capacitadores.

El capacitador, entrega al área responsable de las capacitaciones, en la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, la lista de Asistencia y las Cédulas de Evaluación, para su registro en el control propio de Excel (drive). Los documentos generados en la capacitación, se integran en la carpeta de capacitaciones realizadas, como evidencia.

De manera mensual o trimestral, genera de su control propio de Excel, reportes mensuales o trimestrales de las capacitaciones realizadas. Con la información del control propio de Excel, se actualiza el padrón de beneficiarios.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

---

Componente I. Apoyos económicos, inicia con la generación de reporte mensual para ver estatus de tarjetas y termina con acciones en caso de tarjetas bloqueadas; dar de baja a beneficiarios del sistema por fallecimiento; o dar de alta a tutores.

Componente II. Capacitaciones, inicia con la aplicación de la Cédula de Evaluación de la capacitación a los adultos mayores o personas responsables de su cuidado y termina con la emisión de reportes mensuales o trimestrales de las capacitaciones realizadas.

### 3. Insumos y recursos

#### a) Tiempo

Componente I. Apoyos económicos, la generación del reporte para verificar estatus de las tarjetas es en los primeros cinco días de cada mes.

Componente II. Capacitaciones, la aplicación de la Cédula de Evaluación se realiza al término de cada capacitación, y la generación de reportes de capacitaciones realizadas, se realiza mensual o trimestralmente.

#### b) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal del programa Apoyos Mayores Gto., su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de DIF Estatal y de forma particular de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.

#### c) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores cuenta con oficinas para la operación del Programa Apoyos Mayores Gto. en las instalaciones de DIF Estatal y en Centro Estatal de Desarrollo Gerontológico Cortázar, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

#### 4. Productos

Componente I. Apoyos económicos, estatus actualizado de las tarjetas. Conocimiento de uso de la tarjeta.

Componente II. Capacitaciones, Registro en control de Excel de las capacitaciones realizadas. Con la información del control de excel, de las capacitaciones realizadas, se actualiza el avance de metas en este componente.

#### 5. Sistemas de Información

Componente I. Apoyos económicos, Sistema ASAM.

Componente II. Capacitaciones, Registro propio de Excel (Drive)

#### 6. Coordinación

Durante el proceso de Seguimiento a beneficiario y monitoreo de apoyos, se establece una comunicación estrecha entre personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores (promotores) y beneficiarios. En el caso de las capacitaciones, existe una coordinación entre los DIF municipales y los capacitadores.



## 7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se logrará seguimiento al estatus de las tarjetas de beneficiarios del Programa a fin de detectar problemas con su uso y establecer una comunicación cercana con ellos. Asimismo, a través de las cédulas de evaluación de las capacitaciones, se conoce si la capacitación fue útil para los adultos mayores, si la logística fue la apropiada, así como el desempeño de los capacitadores.

## 8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite conocer si los beneficiarios están recibiendo y usando sus apoyos y si las capacitaciones logran su objetivo entre la población.

## 9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de seguimiento de beneficiarios y monitoreo de apoyos no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios con relación a la oportunidad en el otorgamiento de sus apoyos, sin embargo, derivado de las entrevistas con los responsables del programa, se percibe la satisfacción de ellos.

### **6.8 Contraloría social y satisfacción de los usuarios**

Las ROP en su Art 44 que como parte de la operación del Programa señala que “La promoción, difusión y operación de la contraloría social del presente programa, se realizará de conformidad con los Lineamientos para la Operación y Promoción de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales y demás normatividad aplicable en la materia.

Hasta el momento no se han desarrollado procesos a través del cual el programa implementa acciones o desarrolla mecanismos para la promoción de una Contraloría social.

Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de beneficiarios, una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de DIF Estatal y la STRC

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Contraloría Social y satisfacción de los usuarios.

El inicio de este proceso se da a partir de la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el Programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene el adulto mayor beneficiado sobre la operación del Programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “REPORTE CIUDADANO”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de beneficiarios que deberán llenar la Cédula, además de las instrucciones necesarias, para proceder a su llenado.

Por su lado la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores realiza la selección muestral, identificado los beneficiarios que deben llenar la Cédula y realiza una capacitación a los promotores que son las personas responsables de aplicar la Cédula entre los beneficiarios.

La información registrada por los beneficiarios es concentrada, procesada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, Programa Apoyos Mayores Gto.” el cual es entregado a DIF Estatal. Dicho informe contiene, además de un reporte estadístico sobre cómo se contestó cada una de las preguntas contenidas en la Cédula, así como secciones específicas sobre:

- a) Aspectos destacables de la evaluación.
- b) Sugerencias de mejora
- c) Recomendaciones de mejora para el Programa.
- d) Servidores públicos destacados.

Del análisis que realiza el DIF Estatal, y como responsable la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior.

## 2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de la emisión de la muestra estadística que emite Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, con lo que inicia el proceso de selección de beneficiarios por parte de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, Programa Apoyos Mayores Gto.” el cual es entregado al DIF Estatal, para que, a través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, se elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior.

## 3. Insumos y recursos

---

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística en el mes de abril, se estima que los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de julio del año en curso.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, la cual es la intermediaria entre la STRC y los beneficiarios del programa, en tanto que el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

Es así que se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y de DIF Estatal, de forma particular a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores en las instalaciones de DIF Estatal, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

#### 4. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, Programa Apoyos Mayores Gto.” el cual es entregado a DIF Estatal.

Por su lado, DIF Estatal, a través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, elabora un “Plan de mejora” el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior

#### 5. Sistemas de Información

La infraestructura informática que se utiliza en este proceso es el uso de las aplicaciones informáticas de la STRC.

#### 6. Coordinación

Desde el proceso de emisión y entrega de la muestra estadística al DIF Estatal se establece una comunicación estrecha entre personal de la STRC para asegurar la distribución de la Cédula entre los beneficiarios seleccionados.

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, DIF Estatal, Programa Apoyos Mayores Gto.” que emite la STRC y es entregado a DIF Estatal, se inicia un proceso de comunicación estrecha que involucra primero, la elaboración y entrega a la STRC de un “Plan de mejora” y a partir de este los reportes de seguimiento que va emitiendo DIF Estatal para solventar los compromisos adquiridos.

#### 7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente, es la parte central de un proceso de contraloría social y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos

del Programa en cuanto al compromiso social de un programa de esta naturaleza.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

La Cédula de Contraloría Social, además de contener preguntas sobre:

- Aspectos destacables de la evaluación,
- Sugerencias de mejora,
- Recomendaciones de mejora para el Programa,

Cuenta con una sección denominada “REPORTE CIUDADANO”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones

## **6.9 Evaluación y monitoreo**

En relación al proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 37 de las ROP señala que “La evaluación del Programa se realizará en los términos establecidos en el artículo 35 del Reglamento y demás disposiciones normativas aplicables”,

En relación a este tema, del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las autoridades facultadas para la aplicación del Reglamento son: la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (**SEDESHU**), la Dependencia y Entidades y, los

---

Municipios, en tanto que en el Art. 11 establece que la Secretaría contará con las siguientes facultades: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Atendiendo dichas definiciones, las actividades relativas a la evaluación y monitoreo pueden verse como dos subprocesos: 1. Monitoreo y 2 Evaluación:

### **6.9.1 Monitoreo**

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales, el monitoreo consiste en "el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios, diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados". Asimismo, se señala que "...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**) con la letra Q agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población..."

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información que DIF Estatal alimenta al SED.

Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.
-

El inicio del subproceso se da a partir de la consulta por parte de la SEDESHU de la información acerca de cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el DIF Estatal en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” del DIF Estatal Programa Apoyos Mayores Gto. el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

### 3. Insumos y recursos

#### a) Tiempo

Siendo el insumo la información que registra el DIF Estatal, el registro de la Información relativa al cumplimiento de metas y avance físico-financiero se realiza de forma continua.

Por lo que se refiere a la revisión de información registrada en el SED y emisión de Informes Mensuales, como su nombre lo indica son de periodicidad mensual.

En tanto que los “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG), su periodicidad de emisión es trimestral.

#### b) Personal

Este subproceso es desarrollado por personal de la SEDESHU en su mayor parte, en tanto que la participación del personal del DIF Estatal se limita a estar pendiente de la publicación de los informes trimestrales y en su caso, realizar aclaración en el momento que lo requiera la SEDESHU.

#### c) Recursos Financieros

Para las actividades que realiza el personal de la SEDESHU y del DIF Estatal, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de ambas dependencias.



Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de ambas dependencias.

#### d) Infraestructura

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como en personal del DIF Estatal, se cuenta con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

#### 4. Productos

Informes Mensuales el SED.

Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

#### 5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

#### 6. Coordinación

Siendo el SED un sistema interinstitucional, la coordinación que se realiza entre la SEDESHU y el DIF Estatal es transparente y se limita que el DIF Estatal mantenga actualizada la información sobre metas y avance físico-

financiero actualizada y que la SEDESHU acceda periódicamente a la información registrada en el SED.

#### 7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Monitoreo es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede dar seguimiento al cumplimiento de metas y avance físico- financiero y por tanto identificar y anticipar cualquier posible desviación.

#### 8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.

#### 9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso se podría recibir algún comentario de parte de ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

## 6.9.2 Evaluación

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR), "...se concibe la evaluación como un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de los PSE en cualquiera de sus fases. Se entenderá por evaluación al "análisis sistemático y objetivo de los PSE, cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

De la misma forma se señala que la SEDESHU será la responsable de coordinar los ejercicios de evaluación de programas sociales estatales las cuales se deberán realizar según la madurez y etapa del programa considerando los tipos de evaluación que se definen en el Reglamento.

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.<sup>4</sup>

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este subproceso cae bajo la coordinación de la SEDESHU la cual se puede hacer bajo la modalidad externa o interna según lo determine.

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la Secretaría de Desarrollo Social y Humano donde además define el tipo y

---

<sup>4</sup> Como parte del ejercicio presupuestal 2019 se realizó una Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales para el Programa de Programa Apoyos Mayores Gto. por parte de un evaluador externo.

Asimismo, Como parte del ejercicio presupuestal 2021, se realizó una Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales para el Programa de Programa Apoyos Mayores Gto. por parte de un evaluador externo.

mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa también se encarga de la contratación del evaluador externo.

Como parte de la evaluación, partir de información solicitada por el evaluador, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores proporciona información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa.

Posteriormente, conforme al Plan de acción y según las etapas señaladas en el SIMEG se puede emitir uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda

## 2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde define el tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación del evaluados, según la modalidad establecida en el Plan.

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores de DIF Estatal.

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores del DIF Estatal. Posteriormente,

conforme al Plan de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

### 3. Insumos y recursos

#### a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas, como las realizadas en el 2019 y 2021 en el programa de Programa Apoyos Mayores Gto. la evaluación se desarrolla durante los meses de septiembre a diciembre.

#### b) Personal

Para el caso de las evaluaciones del programa realizadas en el 2019 y 2021, se desarrolló a través de un evaluador externo.

#### c) Recursos Financieros

Para el caso de las evaluaciones externas realizadas en el 2019 y 2021, los recursos para su elaboración son con cargo a los recursos del programa.

#### d) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externo se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores del DIF Estatal, su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

### 4. Productos

- Informe de Evaluación por parte del evaluador

- Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores del DIF Estatal. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

## 5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistemas propios de DIF Estatal que apoyan la operación del Programa.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

## 6. Coordinación

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como la contratación del evaluador externo, DIF Estatal través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

## 7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Evaluación es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede hacer la evaluación de un Programa de carácter social, vía la evaluación de diferentes aspectos.

## 8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas

mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios, dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios queda bajo responsabilidad del evaluador.

### **6.10 Conciliación y Pago a ISSEG**

El proceso de **Conciliación y Pago a ISSEG**, no previsto como parte del Modelo General de procesos, permite cerrar el ciclo de otorgamiento de apoyos y consiste en realizar la conciliación entre las compras realizadas por los beneficiarios con sus tarjetas y los reportes de compras que emite el ISSEG.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Conciliación y Pago a ISSEG.

Al finalizar cada mes o quincena (según lo convenido), la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, recibe del ISSEG una factura por Farmacia y día, de las compras realizadas con la tarjeta del programa, así como un reporte de compras también por farmacia y por día.

El área administrativa del programa, accede al sistema ASAM, al módulo de Reportes, y genera el Reporte de compras realizadas en las farmacias por los beneficiarios. se coteja esta información con la recibida del ISSEG para conciliar cifras y, si no existen diferencias, proceder al pago correspondiente

a las Farmacias ISSEG. En caso de existir diferencias, se realiza un proceso de aclaración con las farmacias ISSEG.

Para obtener el monto real que se tiene que pagar a las farmacias ISSEG, se solicita apoyo al área de Tecnologías de la Información del DIF Estatal a fin de extraer de la información de las facturas recibidas, el monto de las compras realizadas por los beneficiarios con su tarjeta.

Con esta información identifica si hubo excedentes de pago de beneficiarios con otra forma de pago y, si es el caso, realiza proceso de nota de crédito con ISSEG. Cuando no se detectan diferencias, solicita al área de Contabilidad del DIF Estatal, que realice el trámite correspondiente para el pago al ISSEG con los recursos del programa.

Una vez que el área de Contabilidad realizó el pago correspondiente, le envía el comprobante de pago al área administrativa del programa para su envío al ISSEG.

## 2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir del envío por parte del ISSEG, de las facturas XLM por farmacia y por día y del reporte de compras realizadas por los beneficiarios.

El final del proceso se da con el envío del comprobante de pago al ISSEG.

## 3. Insumos y recursos

### a) Tiempo

Este proceso se realiza al finalizar cada mes o quincena (según lo convenido con las farmacias ISSEG).

### b) Personal



Este proceso lo realiza el área administrativa del programa, que pertenece a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, con apoyo del área de Tecnologías de la Información y el área de Contabilidad del DIF Estatal.

Se puede decir que el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

#### c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de DIF Estatal y de forma particular a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y de las demás áreas que lo apoyan.

#### d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Conciliación y Pago a ISSEG, la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores cuenta con oficinas para la operación del Programa Apoyos Mayores Gto. en las instalaciones del DIF ESTATAL, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

### 4. Productos

Como producto del proceso de Conciliación y Pago a ISSEG, se obtiene la conciliación de compras realizadas con la tarjeta del programa y el pago correspondiente a las farmacias ISSEG.

### 5. Sistemas de Información

---

Se utiliza el sistema ASAM para la generación del Reporte de compras efectuadas por el beneficiario para la conciliación.

## 6. Coordinación

Durante el proceso de Conciliación y Pago a ISSEG, se establece una comunicación estrecha entre personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y las farmacias ISSEG.

Asimismo, existe una coordinación adecuada entre la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y las áreas que la apoyan en el DIF Estatal.

## 7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa.

## 8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.

## 9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este proceso no cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios con relación la oportunidad en el pago al ISSEG.

## **Grado de Consolidación Operativa del Programa**

El grado de consolidación de los procesos de un Programa se establece a partir de los siguientes elementos:

1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) 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. En el caso del Programa Apoyos Mayores Gto., el programa cuenta con todos los elementos.

### **1. Documentos que norman los procesos**

Los procesos del Programa Apoyos Mayores Gto. se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en el año anterior.

Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.

Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2020; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato;

---

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.

## **2. Procesos documentados y del conocimiento de los operadores**

Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes componentes, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de los componentes de los cuales son responsables, apoyándose en los diferentes documentos normativos mencionados y en las Cartas Proceso elaboradas para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contienen en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualizan anualmente y pueden ser consultadas en su página institucional. Para consultar las Cartas proceso del programa, se accede a través del link <https://dif.guanajuato.gob.mx/Procedimientos2024/ANEXO%20I.%202024%20CARTAS%20PROCESO%20Y%20FLUJOGRAMAS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DEL%20SDIFEG/SGO/DA-PAM/SDIFEG-SGO-DAPAM-CASPAM-01-01%20QC2398%20Apoyos%20Econ%C3%B3micos%20en%20Especie.pdf>, si se trata del componente Apoyos económicos, y a través del link <https://dif.guanajuato.gob.mx/Procedimientos2024/ANEXO%20I.%202024%20CARTAS%20PROCESO%20Y%20FLUJOGRAMAS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DEL%20SDIFEG/SGO/DA-PAM/SDIFEG-SGO-DAPAM-CASPAM-01-02%20QC2398%20Capacitaci%C3%B3n%20Integral.pdf>, si se trata del componente Capacitaciones.

---

Para la operación del Programa se cuenta con un sistema informático denominado ASAM que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado. Este sistema, fue desarrollado específicamente para el Programa Apoyos Mayores Gto. y está compuesto por diferentes módulos: Beneficiarios; Tarjetas; Vales; Reportes; Transacciones; Ayuda. Es un sistema amigable y tiene cargados a todos los beneficiarios del programa del componente, Apoyos económicos. Para acceder al sistema, los usuarios tienen permisos de acuerdo a la función que desempeñan dentro del programa.

El sistema tiene un punto de acceso al sistema de las farmacias del ISSEG (Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato) de tal manera que los responsables el programa pueden verificar las compras que hicieron los beneficiarios, fecha, la farmacia en donde realizaron compras, la persona que los atendió, así como el saldo de la tarjeta. Asimismo, el ASAM, a través de la SEDESHU (Secretaría de Desarrollo Social y Humano), que tiene el enlace con RENAPO (Registro Nacional de Población), facilita que al acceder la CURP aparezca el nombre completo y la edad del solicitante y si tiene la edad señalada en los requisitos para recibir el apoyo, 60 años, permite llenar los datos del beneficiario, como colonia, calle y número, teléfono y código. El sistema está diseñado para tener acceso vía celular para poder hacer registro en campo y entregar la tarjeta.

También es necesario destacar que la operación del Programa esta centralizada en la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, por lo que los documentos que norman la operación del programa son del todo conocidos por todos sus integrantes.

### **3. Procesos estandarizados**

Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores por lo que podemos

---

decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.

#### **4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión**

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED.

La información contenida en el sistema ASAM, son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED.

Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

#### **5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras**

A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del “Informe de Contraloría Social, DIF Estatal, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de DIF Estatal y la STRC.

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador la Dirección de Atención a personas Adultas Mayores, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en al año 2021, el Programa tuvo una “Evaluación

en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales”, de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 100%.

**Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa**

## **7. Hallazgos.**

### **7.1 Hallazgos**

El Programa, acorde a lo establecido en Art. 5 de las ROP 2024 tiene el propósito “que las personas adultas mayores mejoren su autonomía económica”<sup>5</sup>.

Para lo anterior, las ROP 2024 señalan que el programa posee los componentes siguientes:

- I. Apoyos económicos a personas adultas mayores entregados; y
- II. Capacitaciones a personas adultas mayores y personas responsables de su cuidado en temas de salud mental, higiene bucal, estimulación cognitiva, derechos de las personas adultas mayores, envejecimiento saludable y exitoso, sexualidad en el adulto mayor y decidiendo mi vejez.

El programa tiene cobertura a nivel estatal y para lograr su propósito, el personal está dividido por componente. Para el primer componente cuentan con 12 operativos que atienden a todos los municipios del estado más el personal administrativo del programa y el Coordinador; para el segundo componente, se cuenta con un número variable de capacitadores, además del personal administrativo del programa.

La operación del Programa en lo que va del 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado con un número suficiente de personal y se observó que existe coordinación entre el personal del programa para el desarrollo de sus

---

<sup>5</sup> En las mismas ROP 2024, en el Art. 6 se confirma que el objetivo general del programa es “...contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar; maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato”.



actividades y también con los coordinadores municipales en el tema de las capacitaciones.

En relación al Presupuesto, para el 2024 se asignaron \$90,000,000.00 (noventa millones de pesos) al programa, para ambos componentes.

Generalmente este programa tiene una saturación de solicitudes, motivo por el cual no realizan un proceso de difusión del programa, se sienten limitados en cuanto a recursos ya que desde hace tres años sufrieron reducción de presupuesto. Tienen un padrón a diciembre y se da continuidad, es decir, continúan en el padrón los que no han cumplido los 65 años de edad, ya que una vez que los cumplan, se dan de baja en el sistema. Mes con mes se van haciendo las bajas. En 2023 terminaron con un padrón de 21,303 beneficiarios del programa, y este año, al mes de junio, el padrón es de 17,733 beneficiarios, en cuanto a las capacitaciones, la meta para este 2024 es llevar a cabo 250 capacitaciones a adultos mayores.

En años anteriores les habían aumentado el presupuesto con los intereses de los recursos asignados pendientes de ejercer, sin embargo, este año, a la fecha de la entrevista realizada al personal del programa, no se les había otorgado recursos adicionales.

En 2023, al mes de diciembre terminaron con 21,303 beneficiarios en el padrón y este año, se estima terminar con 17,733 beneficiarios<sup>6</sup>.

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación que se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la

---

<sup>6</sup> Información proporcionada por el Coordinador del Programa a través de correo electrónico.

realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal.

Los procesos que se realizan para la entrega de apoyos que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma. Para su realización, se apoyan en las Reglas de Operación del Programa, y en las Cartas Proceso elaboradas para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contienen en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualizan anualmente y pueden ser consultadas en su página institucional.

En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, el programa cuenta con el sistema ASAM que es un sistema amigable y que satisface las necesidades operativas y de gestión del programa. El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Este sistema tiene interfase con el sistema del ISSEG y también la funcionalidad de que, con la captura de la CURP, a través de la SEDESHU (que tiene acceso a la información de RENAPO), pueden obtener el nombre del solicitante y confirmar su edad. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa. Aunque el sistema ASAM es fácil de usar se recomienda elaborar una Guía de operación del mismo a fin de que sus funcionalidades estén documentadas.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

---

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, en tanto que el DIF Estatal se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula y de proporcionar la cédula a los beneficiarios seleccionados a través de sus promotores. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, como responsable de la operación del Programa.

#### Principales problemas detectados en la normatividad.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación del mismo.

Las ROP están elaborados bajo el formato emitido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas y contiene información del acceso al programa, esta información está dirigida para que la población interesada, conozca el proceso de manera general.

Derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2024, se sugiere que se actualicen para el siguiente ejercicio fiscal, considerando la experiencia lograda este año.

## **Anexo VI Propuesta de modificación a la normatividad.**

### Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas.

#### Áreas de Oportunidad

El programa cuenta, para el apoyo de sus actividades, con el sistema ASAM que, aunque es un sistema amigable, se recomienda elaborar una Guía de operación del mismo a fin de que sus funcionalidades estén documentadas.

#### Cuellos de Botella

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, los procesos se desarrollan en tiempo y forma. El proceso de registro, asignación y entrega de tarjeta, es un proceso muy ágil, sobre todo porque se cuenta con el apoyo del sistema ASAM, sin embargo, cuando no hay recursos, hay solicitantes que si pueden esperar mucho tiempo cuando están en lista de espera, aunque una vez que se cuenta con los recursos suficientes para su incorporación al programa, el proceso es muy rápido.

#### Buenas prácticas

El Programa realiza las actividades inherentes a los procesos en tiempo y forma, con eficiencia en el uso de sus recursos.

Como apoyo a la operación, se cuenta con el sistema ASAM, que es un sistema amigable y que satisface las necesidades operativas y de gestión del programa. El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, trabaja de forma coordinada con otras áreas del DIF Estatal y con las coordinaciones municipales, en el desarrollo de las actividades del programa.

## **7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**

### **Fortalezas**

#### **1. Articulación de procesos operativos**

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa Apoyos Mayores Gto. en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, cuentan con el sistema ASAM que apoya la realización de funciones.

#### **2. Coordinación entre actores involucrados**

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores responsable directo de la administración del

---

Programa, y los DIF municipales, para la realización de las actividades del programa.

### **3. Utilización de aplicaciones informáticas**

Sin duda alguna, el contar con el sistema ASAM, facilita la administración y seguimiento de los procesos del programa, el personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.

### **Oportunidades**

No se identificaron oportunidades.

### **Debilidades**

#### **2. Se carece de una Guía de operación del sistema ASAM.**

No se cuenta con una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.

### **Amenazas**

1. Que la demanda de apoyos supere la capacidad del Programa.

---

## 2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas también se presentan en el **Anexo VII Análisis FODA del Programa.**

## 8. Recomendaciones y conclusiones.

### Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del **Programa Apoyos Mayores Gto** y, por lo tanto, el cumplimiento de sus objetivos. Las recomendaciones que aquí se presentan hacen referencia a los hallazgos de la evaluación, indicados en el capítulo anterior. **Ver Anexo VIII. Recomendaciones del Programa**, en el cual se presentan con detalle los siguientes elementos para cada recomendación:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación
- Principal(es) responsable(s) de la implementación
- Efectos potenciales esperados que puede implicar la implementación
- Comparación entre la situación actual y resultado que se espera obtener con su implementación
- Recursos e insumos necesarios para su implementación
- Medio de verificación
- Nivel de priorización
- Línea de acción estratégica

Recomendaciones a nivel Programa

#### 1. **Elaboración de una Guía de Operación del Sistema ASAM.**

Se recomienda elaborar una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.



## **Conclusiones**

La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, excepto que no han recibido recursos adicionales para poder incorporar a más adultos mayores.

Del análisis de los procesos, se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana y coordinada con el personal que realiza las diferentes actividades del programa, así como con los coordinadores municipales, en lo que se refiere a la capacitación.

También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que se cuenta con el apoyo del Sistema ASAM, que facilita la administración y el seguimiento de los procesos del programa, El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.

El programa obtuvo un grado de consolidación del 100%.

## 9. Anexos:

### I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF ESTATAL)
	Unidad Responsable	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores
	Clave Presupuestal	QC2398
	Nombre del Programa	Programa Apoyos Mayores Gto.
	Año de Inicio	2017
	Responsable titular del programa	Lic. Ana Laura Moguel Solache
	Teléfono de contacto	Tel 473 73 5 3300
	Correo electrónico de contacto	amoguels@guanajuato.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar; maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato.
	Eje del Programa de Gobierno con el que está alineado	Agenda transversal de Derechos Humanos, estrategia 7 Atención Integral a las personas adultas mayores y la línea de acción transversal 1. Impulsar programas y acciones para garantizar los Derechos Humanos de las personas adultas mayores
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Objetivo 4.4. Incrementar la productividad de las unidades de producción del sector agroalimentario del estado.

Tema	Variable	Datos
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	Estrategia 4.4.3: Fortalecimiento de las unidades de producción primaria del estado.
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Al Programa Sectorial de Desarrollo Social y Humano 2019 - 2024, línea estratégica 2.8 Desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad.
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	2.8.3 Asegurar la atención integral de las personas adultas mayores,
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica
	Propósito del programa	Que las personas adultas mayores mejoren su autonomía económica.
Población potencial	Definición	personas adultas mayores residentes en el Estado de Guanajuato que no cuenten con recursos para su sostenimiento, encontrándose en circunstancias de pobreza, vulnerabilidad o marginalidad, sin un régimen de seguridad social y no cuenten con otra clase de apoyo gubernamental o esquema de pensión.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	681,374 personas adultas mayores
Población objetivo	Definición	Personas adultas mayores que no cuenten con recursos para su sostenimiento encontrándose en circunstancias de pobreza, vulnerabilidad o marginalidad, sin régimen de seguridad social y sin otra clase de apoyo gubernamental o esquema de pensión, preferentemente, que habiten en zonas de atención prioritaria, así como personas adultas mayores y personas responsables de su cuidado
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	352,865 personas adultas mayores
Población atendida	Definición	Personas adultas mayores que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias: responsables de la atención de persona con discapacidad física o mental; tener alguna discapacidad física, que ejerza la patria potestad sobre una niña, niño o adolescente; en circunstancia de pobreza, vulnerabilidad o marginalidad que estén excluidas de un régimen de seguridad social y no cuenten con otra clase de apoyo gubernamental o esquema de pensión.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	20,000 personas adultas mayores

<b>Tema</b>	<b>Variable</b>	<b>Datos</b>
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	90,000,000.00 pesos
	Presupuesto modificado (MDP)	113,985,344.26 pesos
	Presupuesto ejercido (MDP)	54,834,126.40 pesos al 20 de junio de 2024
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todos los municipios del estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	En todo el estado de Guanajuato, pero preferentemente en zonas de atención prioritaria.

## II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.
<p><b>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación):</b> Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1.	<p><b>Planeación.</b> Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración solicita al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, del estado de Guanajuato (DIF Estatal) la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año. La Dirección de Atención a Personas de Adultos Mayores establece las metas para los dos componentes del programa y que están definidas en términos de número de apoyos económicos en especie a personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad para mejorar su calidad de vida (componente I) y número de capacitaciones integrales a personas adultas mayores y personas responsables de su cuidado en ternas de salud mental, higiene bucal, estimulación cognitiva, derechos de las personas adultas mayores, envejecimiento saludable y exitoso, sexualidad en el adulto mayor y decidiendo rni vejez (componente II), y elabora el Anteproyecto para su autorización.</p> <p>Dentro de la Planeación, está la realización o actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y la elaboración de las Reglas de Operación del siguiente año fiscal partiendo de las ROP del año anterior y con retroalimentación de las áreas participantes en el Programa.</p>
<p><b>Difusión del programa:</b> Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	2.	<p><b>Difusión del Programa.</b> Este programa es de continuidad, pues una vez que el adulto mayor se integra al padrón, es dado de baja hasta que cumpla los 65 años, por lo cual no se puede decir que exista un proceso de difusión propiamente, pues los adultos mayores que se deseen inscribir ya lo conocen.</p> <p>La Difusión del programa se circunscribe a la información contenida en el portal del DIF Estatal referente a cada uno de los componentes del programa, Transferencias económicas y Capacitación.</p>

<b>Modelo general de procesos</b>	<b>Número de secuencia</b>	<b>Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.</b>
<p><b>Solicitud de apoyos:</b> Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	3.	<p><b>Solicitud de Apoyo.</b> Para el componente I. La solicitud de apoyo se presenta en la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, ya sea en oficinas centrales del DIF Estatal, o bien a través de promotores de la misma dirección, que se acercan a los municipios para recibir las solicitudes, los documentos requeridos y aplicar el Estudio socioeconómico a los solicitantes. En el componente II. La Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, recibe de los DIF Municipales, institución o dependencia, el Oficio solicitud para solicitar capacitaciones en temas diversos para los adultos mayores y personas responsables de su cuidado.</p>
<p><b>Selección de beneficiarios:</b> Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	4.	<p><b>Selección de Beneficiarios.</b> En este proceso, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, en el caso del componente I., revisa solicitud, verifica completos de documentos y aplica el Estudio Socioeconómico, a los solicitantes. Los que cumplen con los requisitos y criterios de elegibilidad son aceptados para recibir el apoyo del programa y se dan de alta en el sistema ASAM. En cuanto al componente II., la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores revisa si los oficios-solicitud, cumplen con los requisitos y los criterios de elegibilidad para proporcionarles la capacitación y, de ser el caso, quedan seleccionados.</p>
<p><b>Distribución de apoyos:</b> Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).</p>	5.	<p><b>Distribución de Apoyos.</b> Para el componente I. Este proceso comprende el registro del folio de la tarjeta que le corresponderá al beneficiario, hasta su entrega para poder utilizar los recursos que le otorga el programa. En cuanto al componente II. El proceso comprende la calendarización de la capacitación, la asignación del especialista con base al tema a impartir y la coordinación con el municipio para acordar la logística para poder llevar a cabo la capacitación.</p>
<p><b>Entrega de apoyos:</b> Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben</p>	6.	<p><b>Entrega de apoyos.</b> En el componente I. La entrega de apoyos se da mediante el uso de la tarjeta por parte del beneficiario al realizar su compra en las farmacias del ISSEG.</p>

<b>Modelo general de procesos</b>	<b>Número de secuencia</b>	<b>Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.</b>
los diferentes servicios o tipos de apoyo.		En cuanto al componente II. La entrega de apoyos es la impartición de la capacitación a los adultos mayores y personas responsables de su cuidado, en cada municipio.
<b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	7	<b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos.</b> En el Componente I. Las actividades de seguimiento corresponden a la generación mensual de un reporte del sistema ASAM que permite obtener información sobre las tarjetas activas, canceladas y bloqueadas para su análisis y toma de acciones pertinentes. Asimismo, a través de la información proporcionada por las Farmacias ISSEG, se da seguimiento a las compras realizadas por los beneficiarios. En cuanto al componente II. Al finalizar la capacitación e aplica la Cédula de Evaluación entre los asistentes de la capacitación. Se emiten reportes mensuales o trimestrales de las capacitaciones realizadas
<b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.	8	<b>Contraloría social y satisfacción de los usuarios.</b> Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de beneficiarios una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un "Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales", DIF ESTATAL a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del DIF ESTATAL y la STRC.
<b>Evaluación y monitoreo:</b> Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	9	<b>Evaluación y Monitoreo.</b> En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el

<b>Modelo general de procesos</b>	<b>Número de secuencia</b>	<b>Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.</b>
		seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.
	9.1	<b>Monitoreo.</b> Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información que el DIF Estatal alimenta al SED. Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
	9.2	<b>Evaluación.</b> A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, el DIF Estatal, a través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
<b>Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos</b>		
<b>Nombre del proceso</b>	<b>Número de secuencia</b>	<b>Procesos del programa identificados por el evaluador</b>
	10	<b>Conciliación y pago a ISSEG.</b> Al Finalizar cada mes o quincena (según lo convenido), la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, recibe una factura por Farmacia y día, de las compras realizadas con la tarjeta del programa, esta información se coteja con la información que se obtiene del sistema ASAM para conciliar cifras y, si no existen diferencias,



Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores afectadas por el abandono, la pobreza y la vulnerabilidad debido a carencia de familia; rechazo familiar, maltrato físico, psicológico y carencia de recursos económicos, en el Estado de Guanajuato.
		proceder al pago correspondiente a las Farmacias ISSEG.

### *III. Flujograma del Programa*

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

**Anexo III DIF Apoyos Mayores GTO.PDF**

#### IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				<p>Los procesos del Programa Apoyos Mayores Gto. se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en el año anterior.</p> <p>Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.</p> <p>Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2020; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.</p>
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.	5				<p>Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes componentes, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de los componentes de los cuales son responsables, apoyándose en los diferentes documentos</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					normativos mencionados y en las Cartas Proceso elaboradas para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contienen en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualizan anualmente y pueden ser consultadas en su página institucional.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED. La información contenida en el sistema ASAM, son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED. Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
5) Si se cuenta con mecanismos para la	5				A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
implementación sistemática de mejoras					STRC y del "Informe de Contraloría Social, DIF Estatal, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de DIF Estatal y la STRC. A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador la Dirección de Atención a personas Adultas Mayores, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en al año 2021, el Programa tuvo una "Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales", de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora para su atención.
Grado de consolidación operativa	25				Total 25 de 25

Para determinar el grado de consolidación se dio un valor a cada criterio siendo:

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente
- 1 si la respuesta es No

La calificación máxima a alcanzar es de 25. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 25, lo que representa un 100% de grado de consolidación.

Esto se debe a que han alcanzado un alto grado de estandarización y eficiencia en la operación del Programa la cual que se apoya en el Sistema ASAM. También

cuenta con mecanismo de mejora de procesos a partir de la información que se genera en las actividades de Contraloría social y de la Evaluación y Monitoreo.

**V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.**

<b>Proceso: 1. Planeación</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, Elaboración o actualización de la MIR y Elaboración de las ROP
	Fin	Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP publicadas en el Periódico Oficial, que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de junio a diciembre.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores con apoyo de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional y la Coordinación de Asuntos Jurídicos.
	Recursos financieros	Los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y al de las áreas que lo apoyan.
	Infraestructura	Propia de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y de las áreas participantes del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado y Metas del Programa MIR y ROP
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas sirven de insumo para el registro de nuevos beneficiarios y para la impartición de capacitaciones para los DIF municipales. Las

		ROP permiten conocer los aspectos generales para la operación del programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño.
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el resultado de los indicadores de la MIR
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información de los indicadores sirve para monitorear el cumplimiento de los indicadores y las metas del programa.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

### Proceso: 2. Difusión del Programa

Este programa es de continuidad, pues una vez que el adulto mayor se integra al padrón, es dado de baja hasta que cumpla los 65 años. No existe un proceso de difusión propiamente, pues los adultos mayores que se deseen inscribir ya lo conocen.  
La Difusión del programa se circunscribe a la información contenida en el portal del DIF Estatal referente a cada uno de los componentes del programa, Transferencias económicas y Capacitación.

### Proceso: 3. Solicitud de apoyo

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Componente I. Presentación de solicitantes con Solicitud Guanajuato Sí y documentos para solicitar apoyo. Componente II. Envío de oficio-solicitud de los DIF municipales, institución o dependencia, a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, para solicitar impartición de cursos a adultos mayores y personas responsables de su cuidado.
	Fin	Componente I. Cuando se recibe Solicitud Guanajuato Sí y documentos de apoyo presentados, tanto en oficinas centrales como en los municipios a través de los promotores. Componente II. Recepción en la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores de los oficio-solicitud.



¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Componente I y II. Todo el año, siempre y cuando haya recursos para incorporar a más beneficiarios.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de DIF Estatal, en particular de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Componente I. Solicitudes de apoyo presentadas para recibir el Apoyo económico del Programa y relación de solicitantes en lista de espera por municipios para los promotores. Componente II. Oficios para solicitar capacitación de adultos mayores y personas responsables de su cuidado provenientes de los DIF municipales.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, son el insumo sobre el cual trabaja el proceso de Selección de Beneficiarios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	En el caso del componente I. cuando no existen recursos para dar trámite a la solicitud, se registran las solicitudes en una lista de espera (Excel)
	Tipo de información recolectada	En la lista de espera que se elabora en el componente I. se registra la siguiente información: Nombre completo del solicitante; Dirección; Teléfono y CURP
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

<b>Proceso: 4. Selección de beneficiarios</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Para el componente I. Solicitudes y documentos presentados por el solicitante y Listado de solicitantes en lista de espera por municipios para los promotores, para aplicar el estudio socioeconómico y verificar que cumpla con criterios de elegibilidad. Para el componente II. Solicitudes para recibir capacitación de adultos mayores y personas responsables de su cuidado, para verificar criterios de elegibilidad.
	Fin	Componente I. Aprobación o rechazo de solicitudes una vez que se aplicó el estudio socioeconómico. Las solicitudes aprobadas se dan de alta en el sistema ASAM. Componente II. Aprobación o rechazo de Solicitudes presentadas por los DIF municipales, institución o dependencia, para proporcionar capacitación para adultos mayores o personas responsables de su cuidado.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Componente I. La selección de beneficiarios puede realizarse el mismo día en que se aplica el estudio socioeconómico, cuando hay recursos para otorgar apoyos. Las ROP establecen que la selección de beneficiarios será a más tardar dentro de los 20 días hábiles siguientes a la aplicación del estudio socioeconómico; asimismo establecen que el registro del beneficiario en el padrón será dentro de los 5 días siguientes a la selección. Componente II. La respuesta al municipio, si es que cumple los criterios de elegibilidad, se realiza una vez que se revisa el calendario para ver disponibilidad.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de DIF Estatal, en particular de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Componente I. Beneficiarios registrados en el sistema ASAM. Cuestionario de información socioeconómico debidamente requisitado.

		Componente II. Solicitudes de capacitación registradas en control de Excel para su impartición.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí. Para el componente I. El Alta de beneficiarios en el sistema ASAM permite registrar la tarjeta correspondiente que se le entregará al beneficiario. Para el componente II. Con la calendarización de las solicitudes aprobadas, se programan a los especialistas que impartirán la capacitación.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Componente I. Sistema ASAM, sistema diseñado específicamente para este programa. Componente ii. Control de Excel.
	Tipo de información recolectada	Para el componente I. Nombre del Solicitante; CURP; Dirección; Teléfono y datos del tutor, en casos en que se autorice. Para el componente II. Fecha establecida para impartir la capacitación.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

<b>Proceso: 5. Distribución de apoyos</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Para el componente I, Asignación de la tarjeta en el sistema ASAM que servirá como medio para realizar las compras en las farmacias del ISSEG. Para el componente II. con el registro de la capacitación autorizada, se programa al especialista que impartirá la capacitación. Registro en control de Excel de la capacitación a impartir y fecha.
	Fin	Componente I. Tarjeta entregada al beneficiario para hacer uso del apoyo otorgado.

		Componente II. Registro en Excel de fecha, hora y especialista para impartir la capacitación solicitada por DIF municipal.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Componente I. el tiempo en que transcurre este proceso, entre el registro de beneficiarios en el sistema ASAM y la entrega de la tarjeta es muy poco. Componente II. tampoco requiere de mucho tiempo el registro en su control propio de Excel, de las capacitaciones a realizar.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de DIF Estatal, en particular de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Componente I. Tarjeta entregada al beneficiario. Componente II. Capacitaciones calendarizadas y especialista asignado a cada una de ellas.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Componente I. Sí, con las tarjetas entregadas los beneficiarios pueden utilizar el apoyo del programa. Componente II. Las capacitaciones calendarizadas se pueden impartir a los adultos mayores y personas responsables de su cuidado.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Para el componente I. Sistema ASAM, sistema diseñado específicamente para este programa. Para el componente II. Registro en Excel.
	Tipo de información recolectada	Para el componente I. Datos del Solicitante, asignación de folio que es el mismo número de la tarjeta que se le asigna, monto de la tarjeta y datos del tutor, en casos en que se autorice. Para el componente II. registro de capacitaciones.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí
--	----

<b>Proceso: 6. Entrega de apoyos</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Componente I. El beneficiario acude a las farmacias ISSEG a realizar compras con su tarjeta. Componente II. Los adultos mayores o personas responsables de su cuidado acuden en fecha y hora establecidas al lugar de la capacitación.
	Fin	Componente I. Las farmacias ISSEG reciben pago de los beneficiarios a través de la tarjeta otorgada y generan ticket de compra. Componente II. Adultos mayores y personas responsables de su cuidado, reciben capacitación y llenan lista de asistencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Componente I. El adulto mayor hace uso de su tarjeta en cualquier momento siempre y cuando tenga saldo disponible. Componente II. Periódicamente, con base a calendario de capacitaciones programadas.
	Personal	Componente I. Adulto mayor y personal de farmacias ISSEG.
	Recursos financieros	El apoyo otorgado al beneficiario, proviene del Presupuesto otorgado al Programa.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Componente I. Registro en sistema ASAM de información de las compras realizadas por beneficiarios. Componente II. Capacitación a Adultos mayores y personas responsables de su cuidado, Listas de Asistencia con los nombres, CURP, teléfono y correo electrónico (opcional) de los asistentes.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, Componente I. La información de las compras permite dar seguimiento de la utilización de la tarjeta por los beneficiarios y obtener reportes para la conciliación con ISSEG para generar los pagos correspondientes. Componente II. Las listas de Asistencia son el insumo para la integración del padrón y para

		confirmar la capacitación impartida por los especialistas. La cédula de evaluación permite conocer si se cumplieron con los objetivos de la capacitación.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Componente I. Sistema ASAM Componente II. Registro en Excel
	Tipo de información recolectada	Componente I. Datos de las compras realizadas y estatus de tarjetas. Componente II. Datos de las capacitaciones realizadas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

<b>Proceso: 7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Componente I. Generación de reporte mensual para ver estatus de tarjetas. Componente II. Aplicación de Evaluación de la capacitación a los adultos mayores o personas responsables de su cuidado.
	Fin	Componente I. Tomar acciones en caso de tarjetas bloqueadas; dar de baja a beneficiarios del sistema por fallecimiento; dar de alta a tutores. Componente II. Emisión de reportes mensuales o trimestrales de las capacitaciones realizadas.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Componente I. La generación del reporte es en los primeros cinco días de cada mes. Componente II. A terminar cada capacitación realizada.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.

	Recursos financieros	Para la operación: se desprenden del presupuesto de operación de DIF Estatal, en particular de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Componente I. Estatus actualizado de las tarjetas. Conocimiento de uso de la tarjeta. Componente II. Registro en control de Excel de las capacitaciones realizadas e información sobre los avances en las metas. Integración del padrón de beneficiarios
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Componente I. Sí, al generar un reporte de compras realizadas por el beneficiario en las farmacias ISSEG, se puede realizar la conciliación de movimientos para realizar el pago correspondiente. Componente II. Con la información obtenida de la Encuesta de evaluación, se puede conocer la opinión de los beneficiarios sobre el programa, información que también se considera para evaluar el actuar de los especialistas que imparten la capacitación.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Componente I. Sistema ASAM. Componente II. Registro en Excel.
	Tipo de información recolectada	Componente I. Datos de las compras realizadas con tarjetas del programa y estatus de cada beneficiario. Componente II. Capacitaciones realizadas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

<b>Proceso: 8. Contraloría social y satisfacción de los usuarios</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de adultos mayores beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social.
	Fin	STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a DIF Estatal, para que, a través de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, elabore un "Plan de mejora" el cual se remite a la STRC para su seguimiento.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La STRC entrega la muestra en los meses de Julio-Agosto. Los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de julio del año en curso.
	Personal	Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social. Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, aplica la muestra entre los beneficiarios y elabora un "Plan de mejora" el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC y Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	"Plan de mejora" elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual se remite a la STRC para su seguimiento.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, sin embargo, el Plan de mejora que realiza la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores. puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Aplicaciones informáticas de la STRC para captura de la Cédula de Contraloría Social que llenan los adultos mayores.



	Tipo de información recolectada	Opinión de los beneficiarios respecto a la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Hasta el presente momento es el único mecanismo formal para recibir retroalimentación de los beneficiarios.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

<b>Proceso: 9. Evaluación y monitoreo</b>		
<b>Subproceso 9.1 Monitoreo</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el DIF Estatal en el SED.
	Fin	Generación del "Reporte Trimestral de Avance del Programa" DIF Estatal Apoyos Mayores Gto. el cual se difunde vía el SIMEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta emite reportes Trimestrales.
	Personal	Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	"Reporte Trimestral de Avance del Programa" DIF Estatal Apoyos Mayores Gto.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Es un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al DIF Estatal Apoyos Mayores Gto.

Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).
	Tipo de información recolectada	Avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Esta actividad es el núcleo central de las actividades e Monitoreo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

<b>Proceso: 9. Evaluación y monitoreo</b>		
<b>Subproceso: 9.2 Evaluación</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración del Documento de Opinión y Plan de Acción en relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre.
	Personal	La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo. Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador.
	Recursos financieros	La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa.
	Infraestructura	El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación.

		En cuanto a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción en relación a posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Es un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al DIF Estatal, Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador.
	Tipo de información recolectada	Información operativa, avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

<b>Proceso: 10. Conciliación y Pago a ISSEG</b>		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Envío por parte del ISSEG, de las facturas XLM por farmacia y por día y del reporte de compras realizadas.
	Fin	Envío de comprobante de pago a ISSEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, puede ser quincenal o mensual.
	Personal	Personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores y Área contable de DIF Estatal.
	Recursos financieros	Para la operación: se desprenden del presupuesto de operación del DIF Estatal, en

		particular de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.
	Infraestructura	Propia del DIF Estatal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Conciliación de compras realizadas con la tarjeta del programa y el pago correspondiente a las farmacias ISSEG.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Derivado de la conciliación, se puede realizar el pago correspondiente a las farmacias del ISSEG.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema ASAM Sistema R3 de Secretaría de Finanzas para ver el movimiento de los recursos.
	Tipo de información recolectada	Sistema ASAM, se pueden revisar las compras efectuadas por los beneficiarios con su tarjeta en las farmacias ISSEG.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

**VI. Propuesta de modificación a la normatividad.**

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP			Se sugiere que se actualicen para el siguiente ejercicio fiscal, considerando la experiencia lograda este año.	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento reglamentario.

## **VII. Análisis FODA del Programa.**

### **Fortalezas**

#### **1. Articulación de procesos operativos**

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa Apoyos Mayores Gto. en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, cuentan con el sistema ASAM que apoya la realización de funciones.

#### **2. Coordinación entre actores involucrados**

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores responsable directo de la administración del Programa, y los DIF municipales, para la realización de las actividades del programa.

#### **3. Utilización de aplicaciones informáticas**

Sin duda alguna, el contar con el sistema ASAM, facilita la administración y seguimiento de los procesos del programa, El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.

## **Oportunidades**

No se identificaron oportunidades.

## **Debilidades**

### **1. Se carece de una Guía de operación del sistema ASAM.**

No se cuenta con una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.

## **Amenazas**

1. Que la demanda de apoyos supere la capacidad del Programa.
2. Reducción del presupuesto asignado al programa.

### VIII. Recomendaciones del programa.

#### A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos.	Se carece de un documento que permita a los usuarios del sistema ASAM, conocer las funcionalidades que tiene.	Elaboración de una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.	Personal adscrito a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores de DIF Estatal.	Esta Guía puede ser elaborada por el personal adscrito a la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, ya que cuenta con la experiencia y conocimiento amplio del sistema.	La elaboración de la Guía de Operación del sistema ASAM, es viable, dada la experiencia operativa que tiene el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores.	Contribuirá sustancialmente al logro de los objetivos del Programa y a un uso más eficiente de los recursos disponibles.	Guía de Operación del sistema ASAM	Bajo.



**IX. Trabajo de campo realizado.**

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
DIF ESTATAL	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores	21 de junio 2024	Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes María del Rocío García Avilés	Coordinador de Apoyos Sociales para personas Adultas Lic. Jonathan Jimenez Lara  Encargado Administrativo del Programa C.P. Octavio Arias Perez  Analista de Programa de atención a personas adultas mayores Lic. Jorge Luis Alejo Vargas	Entrevista presencial en las oficinas del DIF Estatad	60 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento general de los procesos del programa.  El enlace designado por la SEDESHU para el seguimiento de la evaluación fue la Lic. Isela Patricia Domínguez quien coordinó las entrevistas con los operadores del programa
DIF ESTATAL	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores	22 de Julio 2024	Consultor María del Rocío García Avilés	Coordinador de Apoyos Sociales para personas Adultas Lic. Jonathan Jimenez Lara Encargado Administrativo del Programa C.P. Octavio Arias Perez	Entrevista a través de Videoconferencia empleando la Guía para evaluación del apartado de procesos	50 minutos	Se profundizó en las algunas particularidades de los procesos del programa.
DIF ESTATAL	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores	22 de Julio 2024	Consultor María del Rocío García Avilés	Jefe de Departamento Mario Francisco de la Fuente Flores Encargada del Centro Estatal Gerontológico Blanca Esthela Saucillo Guerrero	Entrevista a través de Videoconferencia empleando la Guía para evaluación del apartado de procesos	35 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento general del proceso de capacitación a adultos mayores.

## *X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa*

Para la evaluación de procesos del programa se aplicó el siguiente instrumento a los directivos y operadores del programa mediante trabajo de campo, así como entrevistas a profundidad que se realizaron por medios remotos (videoconferencias), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión se convocaron a tantas personas como fue necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente.

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo?
    - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
    - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
    - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
    - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
    - ¿Están integradas en un solo sistema?
  - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
-

- ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad?
    - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
    - Formatos definidos.
  - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes?
    - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
  - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
  - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo?
    - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
  - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos?
    - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
    - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
  - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios?
  - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios?
  - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
-

- ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
  - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)?
    - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
    - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
  - ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo?
    - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
  - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
  - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
  - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados?
    - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
    - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
    - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
-

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
  - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
  - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

***XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.***

<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Invitación a cuando menos tres.
Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales

## XII. Difusión de los resultados de la evaluación

<b>Anexo 1. Descripción de la evaluación</b>		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa Programa Apoyos Mayores Gto. (QC2398) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF ESTATAL)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07/06/2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/10/2024	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita saber si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.</li> <li>2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.</li> <li>3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.</li> <li>4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo.</li> </ol>	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Metodología CONEVAL		

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al responsable del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
---	---

<b>Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación</b>
<p><b>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</b></p> <p>La operación del Programa en lo que va del 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado con un número suficiente de personal y se observó que existe coordinación entre el personal del programa para el desarrollo de sus actividades y también con los coordinadores municipales en el tema de las capacitaciones.</p> <p>En relación al Presupuesto, para el 2024 se asignaron \$90,000,000.00 (noventa millones de pesos) al programa, para ambos componentes.</p> <p>Generalmente este programa tiene una saturación de solicitudes, motivo por el cual no realizan un proceso de difusión del programa, se sienten limitados en cuanto a recursos ya que desde hace tres años sufrieron reducción de presupuesto. Tienen un padrón a diciembre y se da continuidad, es decir, continúan en el padrón los que no han cumplido los 65 años de edad, ya que una vez que los cumplan, se dan de baja en el sistema. Mes con mes se van haciendo las bajas. En 2023 terminaron con un padrón de 21,303 beneficiarios del programa, y este año, al mes de junio, el padrón es de 17,733 beneficiarios, en cuanto a las capacitaciones, la meta para este 2024 es llevar a cabo 250 capacitaciones a adultos mayores.</p> <p>En años anteriores les habían aumentado el presupuesto con los intereses de los recursos asignados pendientes de ejercer, sin embargo, este año, a la fecha de la entrevista realizada al personal del programa, no se les había otorgado recursos adicionales.</p> <p>En 2023, al mes de diciembre terminaron con 21,303 beneficiarios en el padrón y este año, se estima terminar con 17,733 beneficiarios.</p> <p>En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación que se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal.</p> <p>Los procesos que se realizan para la entrega de apoyos que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma. Para su realización, se apoyan en las Reglas de Operación del Programa, y en las Cartas Proceso elaboradas para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contienen en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualizan anualmente y pueden ser consultadas en su página institucional.</p> <p>En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, el programa cuenta con el sistema ASAM que es un sistema amigable y que satisface las necesidades operativas y de gestión del programa. El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa,</p>

desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Este sistema tiene interfase con el sistema del ISSEG y también la funcionalidad de que con la captura de la CURP, a través de la SEDESHU (que tiene acceso a la información de RENAPO), pueden obtener el nombre del solicitante y confirmar su edad. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa. Aunque el sistema ASAM es fácil de usar, se recomienda elaborar una Guía de operación del mismo a fin de que sus funcionalidades estén documentadas.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, en tanto que el DIF Estatal se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula y de proporcionar la cédula a los beneficiarios seleccionados a través de sus promotores. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, como responsable de la operación del Programa.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación del mismo.

No se detectaron cuellos de botella y, de comentarios externados por los responsables de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, los procesos se desarrollan en tiempo y forma. El proceso de registro, asignación y entrega de tarjeta, es un proceso muy ágil, sobre todo porque se cuenta con el apoyo del sistema ASAM, sin embargo, cuando no hay recursos, hay solicitantes que si pueden esperar mucho tiempo cuando están en lista de espera, aunque una vez que se cuenta con los recursos suficientes para su incorporación al programa, el proceso es muy rápido.

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

2.2.1 Fortalezas:	<p>1. Articulación de procesos operativos</p> <p>Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa Apoyos Mayores Gto. en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, cuentan con el sistema ASAM que apoya la realización de funciones.</p>
	<p>2. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores responsable directo de la administración</p>



	del Programa, y los DIF municipales, para la realización de las actividades del programa.
	<p>3. Utilización de aplicaciones informáticas</p> <p>Sin duda alguna, el contar con el sistema ASAM, facilita la administración y y seguimiento de los procesos del programa, El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.</p>
2.2.2 Oportunidades:	No se encontraron oportunidades.
2.2.3 Debilidades:	<p>1. Se carece de una Guía de operación del sistema ASAM.</p> <p>No se cuenta con una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.</p>
2.2.4 Amenazas:	<p>1. Que la demanda de apoyos supere la capacidad del Programa.</p> <p>2. Reducción del presupuesto asignado al programa.</p>

### **Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación**

#### **3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:**

La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, excepto que no han recibido recursos adicionales para poder incorporar a más adultos mayores. Del análisis de los procesos, se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana y coordinada con el personal que realiza las diferentes actividades del programa, así como con los coordinadores municipales, en lo que se refiere a la capacitación. También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que se cuenta con el apoyo del Sistema ASAM, que facilita la administración y el seguimiento de los procesos del programa, El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.

El programa obtuvo un grado de consolidación del 100%.	
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:	
1.	Elaboración de una Guía de operación del Sistema ASAM.

<b>Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora</b>	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	<a href="mailto:vicentecell@yahoo.com.mx">vicentecell@yahoo.com.mx</a>
4.6 Teléfono:	55 23 27 24 37

<b>Anexo 5. Identificación del programa</b>	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Programa Apoyos Mayores Gto.
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del programa:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo
	<input type="checkbox"/> Poder Legislativo
	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
	<input type="checkbox"/> Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	
5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Lic. Ana Laura Moguel Solache Directora de Atención a Personas Adultas Mayores <a href="mailto:amoguels@guanajuato.gob.mx">amoguels@guanajuato.gob.mx</a> 4737353300

<b>Anexo 6. Datos de contratación de la evaluación</b>	
6.1 Tipo de contratación:	6.1.1 Adjudicación Directa ( )
	6.1.2 Invitación a tres ( X )
	6.1.3 Licitación Pública Nacional ( )
	6.1.4 Licitación Pública Internacional ( )
	6.1.5 Otro: (Señalar) ( )
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
	\$42,649.73 sin IVA
	Recursos fiscales

<b>Anexo 7. Difusión de la evaluación</b>	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	<a href="http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/">http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/</a>
7.2 Difusión en internet del formato:	<a href="http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/">http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/</a>

### XIII. Base de Recomendaciones.

1. Integración de la base de recomendaciones															
Programa Social Estatal	Clave de programa Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente	
Programa Apoyos Mayores Gto.	QC2398	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO	DIF ESTATAL	3004	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores	Lic. Jonathan Jiménez Lara	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Se recomienda elaborar una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.	Evaluación de Procesos del Programa Apoyos Mayores Gto.	



VICENTE DE JESÚS CELL REYES  
*Consultor en Planeación y Evaluación*

Cédula. - Formato de Entrega de evaluación conforme a Términos de Referencia en cumplimiento con los mismos.

Fecha 4 de octubre de 2024.

Hora: 13:00 hrs.

Lugar. - Dirección General de Planeación,  
Articulación y Evaluación de la Política Social.

Centro de Gobierno, Irapuato, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de Referencia correspondientes a la evaluación de Procesos al programa QC2398 Apoyos Mayores Gto., del CONTRATO-DGA-DSEDESHU-DA-/047/2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

Se extiende el presente documento sin que el mismo exente de responsabilidades administrativas presentes y futuras que en su caso procedan.

**Nombre y cargo del consultor**

Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.  
Consultor Independiente.

**Nombre y cargo del responsable del seguimiento  
de la evaluación por parte de la SDSH**

C.P. Pedro Ramírez Martínez.  
Articulador y Evaluador.

Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas  
Investigadora en procesos

Testigo 2: Blanca Ivonne Velázquez Soguro  
Apoyo operativo seguimiento a proyectos.  
Dirección de Monitoreo y Evaluación.

