

ANEXOS

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO

Programa Anual de Evaluación 2019
Ejercicio Fiscal 2018

www.estrategiaygobierno.com

Agosto, 2019

ANEXO I. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO

Identificación del programa	<ul style="list-style-type: none"> Nombre del programa evaluado: Programa Presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario, ejecutado con el Programa de Apoyo Alimentario Juntos por Huixquilucan. Dependencia o entidad coordinadora: Municipio de Huixquilucan Estado de México por conducto de la Dirección General de Desarrollo Social. <p>Año de inicio de operación: 2016</p>
Problema o necesidad que pretende atender	El problema o necesidad que el programa pretende atender no está identificado en un diagnóstico que justifique su intervención.
Metas y objetivos municipales a los que se vincula	Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018: Pilares: 1) Gobierno Solidario.
Objetivos del programa y bienes y servicios que ofrece	<p>Objetivo general: Contribuir a mejorar la alimentación de ciudadanos del municipio de Huixquilucan en condiciones de vulnerabilidad económica, al otorgárseles una despensa de alimentos básicos.</p> <p>Bienes y servicios que ofrece: Despensas de la canasta básica.</p>
Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida	Las poblaciones potencial y objetivo del programa la cita las reglas de operación del programa: “La población objeto de este programa son los habitantes de Huixquilucan en vulnerabilidad económica, que vivan en cualquier parte del territorio municipal”
Cobertura y mecanismos de focalización	No se cuenta con mecanismos de focalización para el programa.
Presupuesto ejercido	2018: \$14,700,000.00

ANEXO II. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS

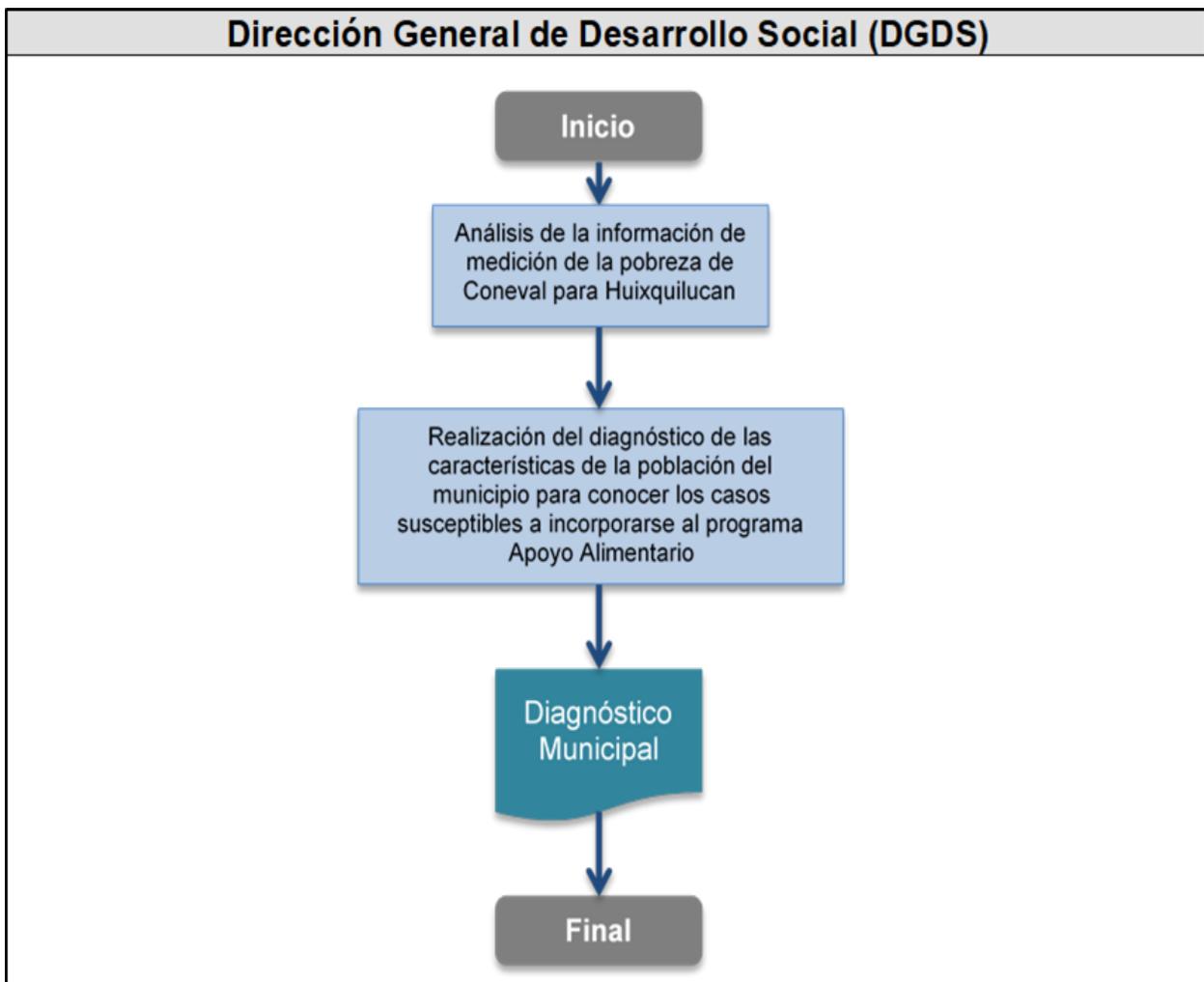
Modelo General de Procesos (MGP)	Número de secuencia	Procesos del Programa de Apoyo Alimentario
I. Planeación (planeación estratégica, programación y presupuesto) Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa	1	Creación del Diagnóstico Municipal
	2	Planeación Financiera
	3	Actualización y aprobación de las ROP
II. 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.	4	Difusión y convocatoria del programa
III. Conjunto de Solicitud de apoyos Acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el de objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	5	Recepción de documentos
IV. Selección de beneficiarios Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	6	Revisión de la documentación y selección
V. 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.	7	Licitación para conseguir proveedor
VI. 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).	8	Distribución de las despensas
VII. Entrega de apoyos Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	9	Notificación de resultados de la convocatoria
	10	Entrega de despensas

Modelo General de Procesos (MGP)	Número de secuencia	Procesos del Programa de Apoyo Alimentario
<p>VIII. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos</p> <p>Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.</p>	11	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos
<p>IX. Contraloría social y satisfacción del usuario</p> <p>Proceso mediante el cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tengan del programa</p>	12	Contraloría social y satisfacción del usuario
<p>X. Evaluación y monitoreo</p> <p>Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	13	Evaluación y monitoreo

ANEXO III. FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO JUNTOS POR HUIXQUILUCAN EJERCICIO FISCAL 2018; RELACIONADO CON EL PROGRAMA 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO

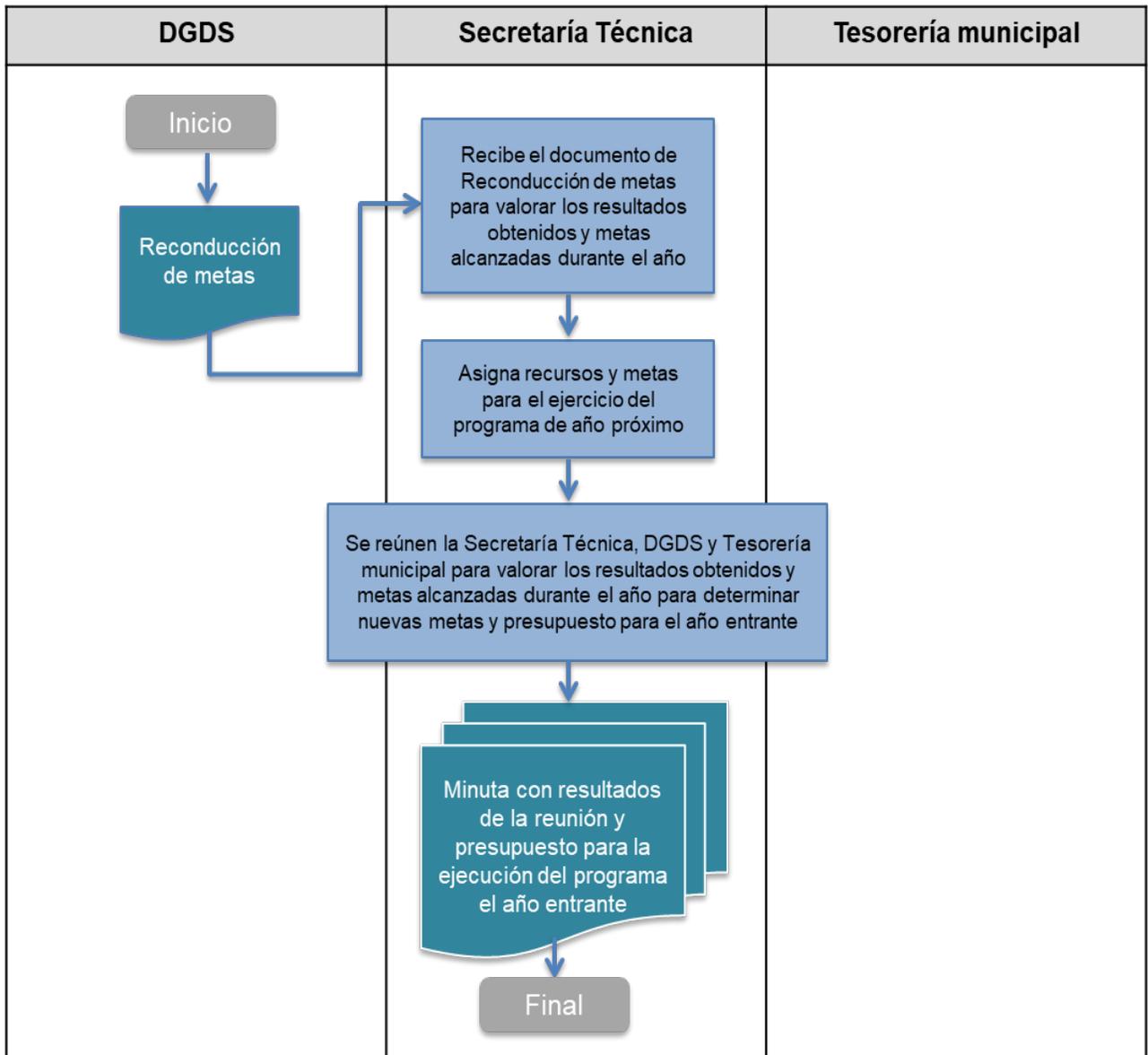
PLANEACIÓN

Flujograma del subproceso de creación del diagnóstico municipal.



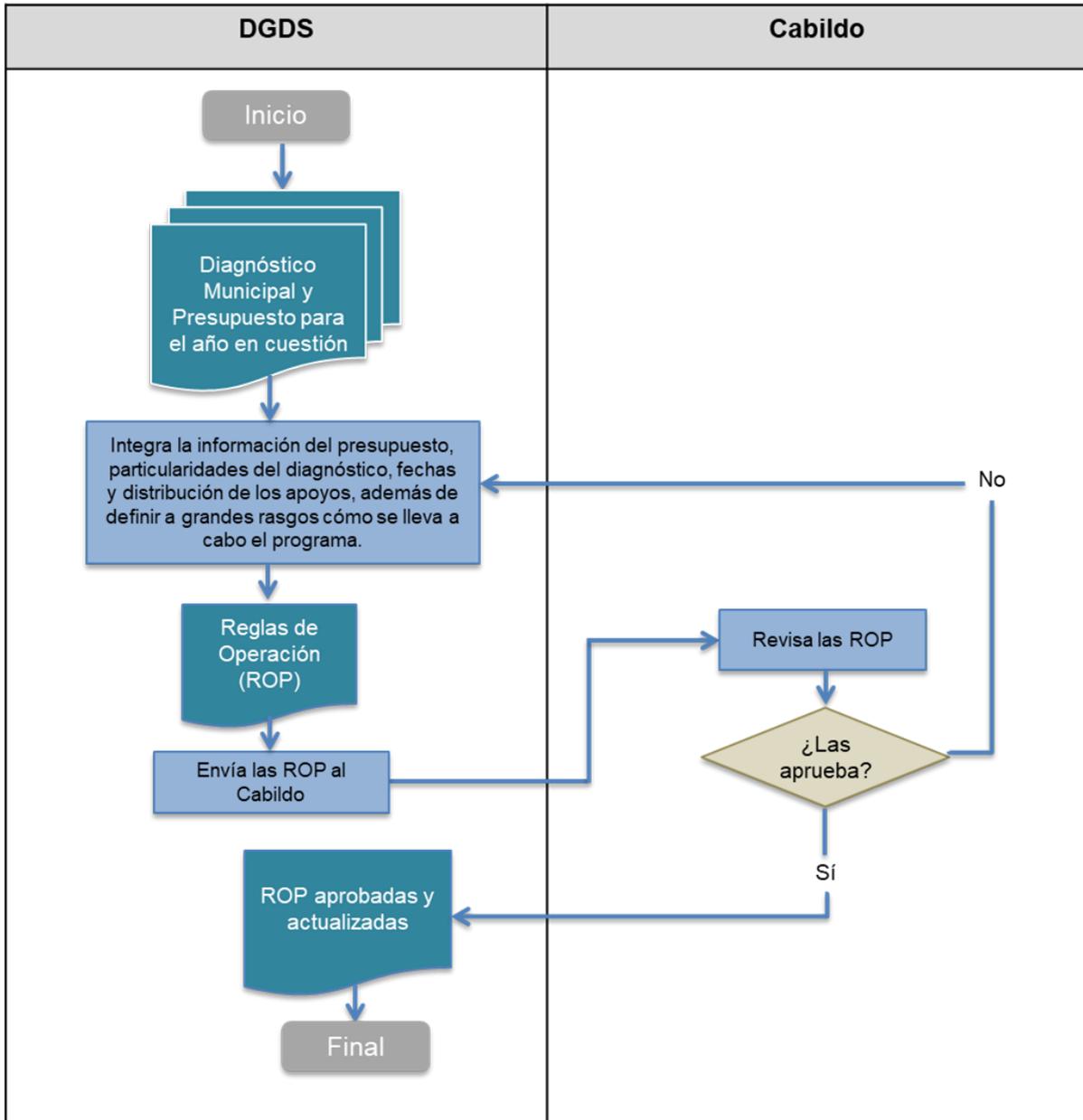
PLANEACIÓN

Flujograma del subproceso de planeación financiera.

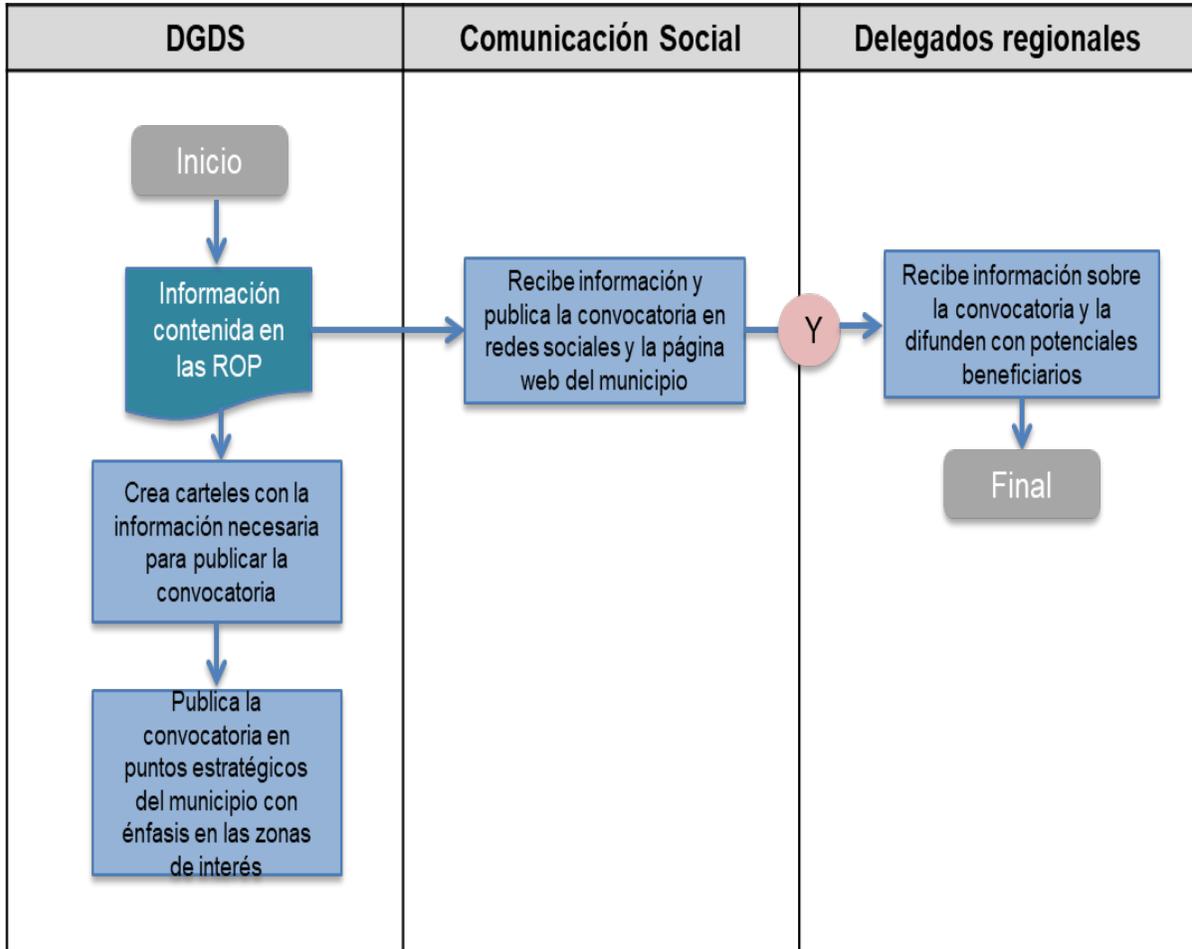


PLANEACIÓN.

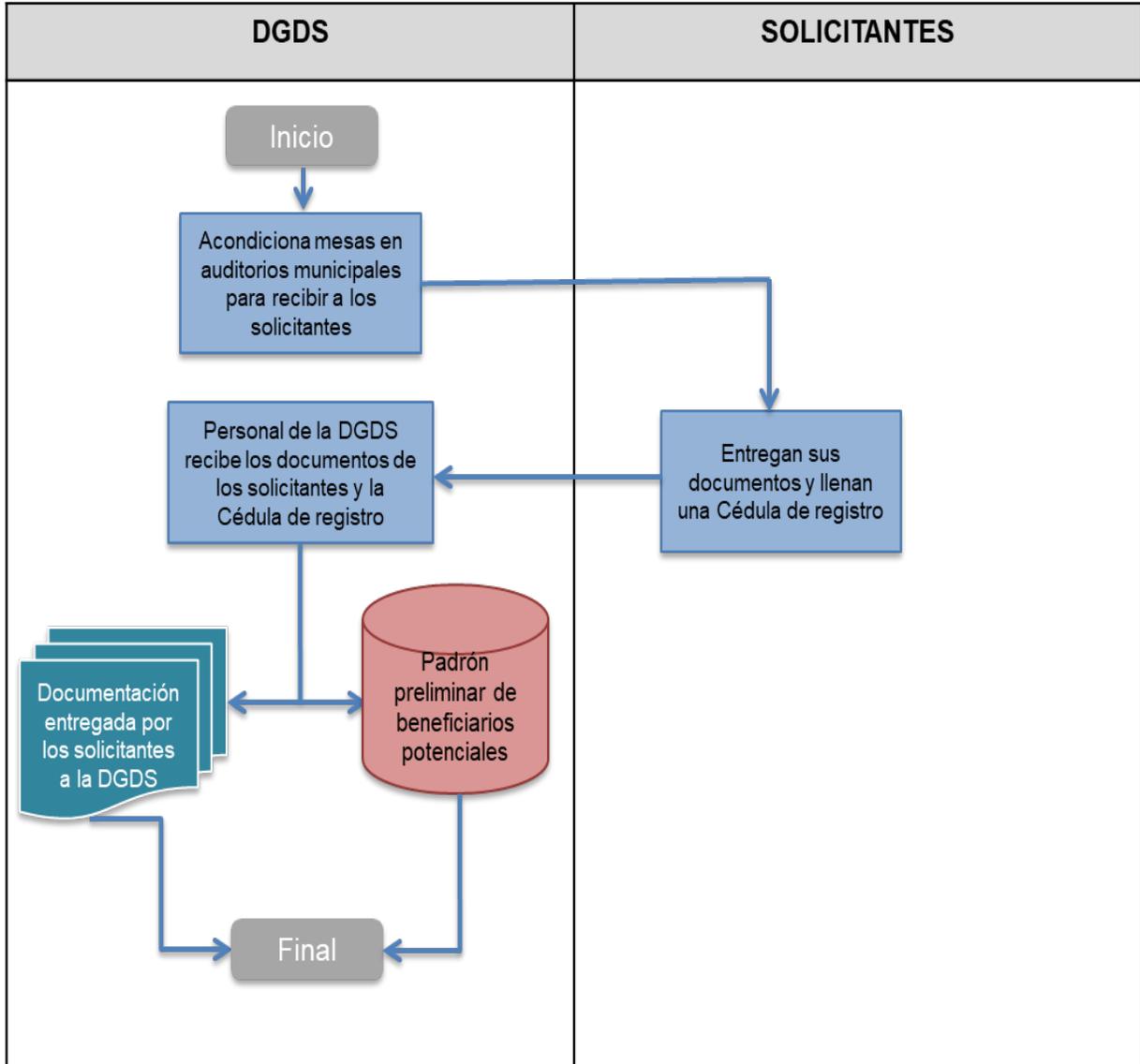
Flujograma del subproceso de actuación y aprobación de las reglas de operación.



DIFUSIÓN

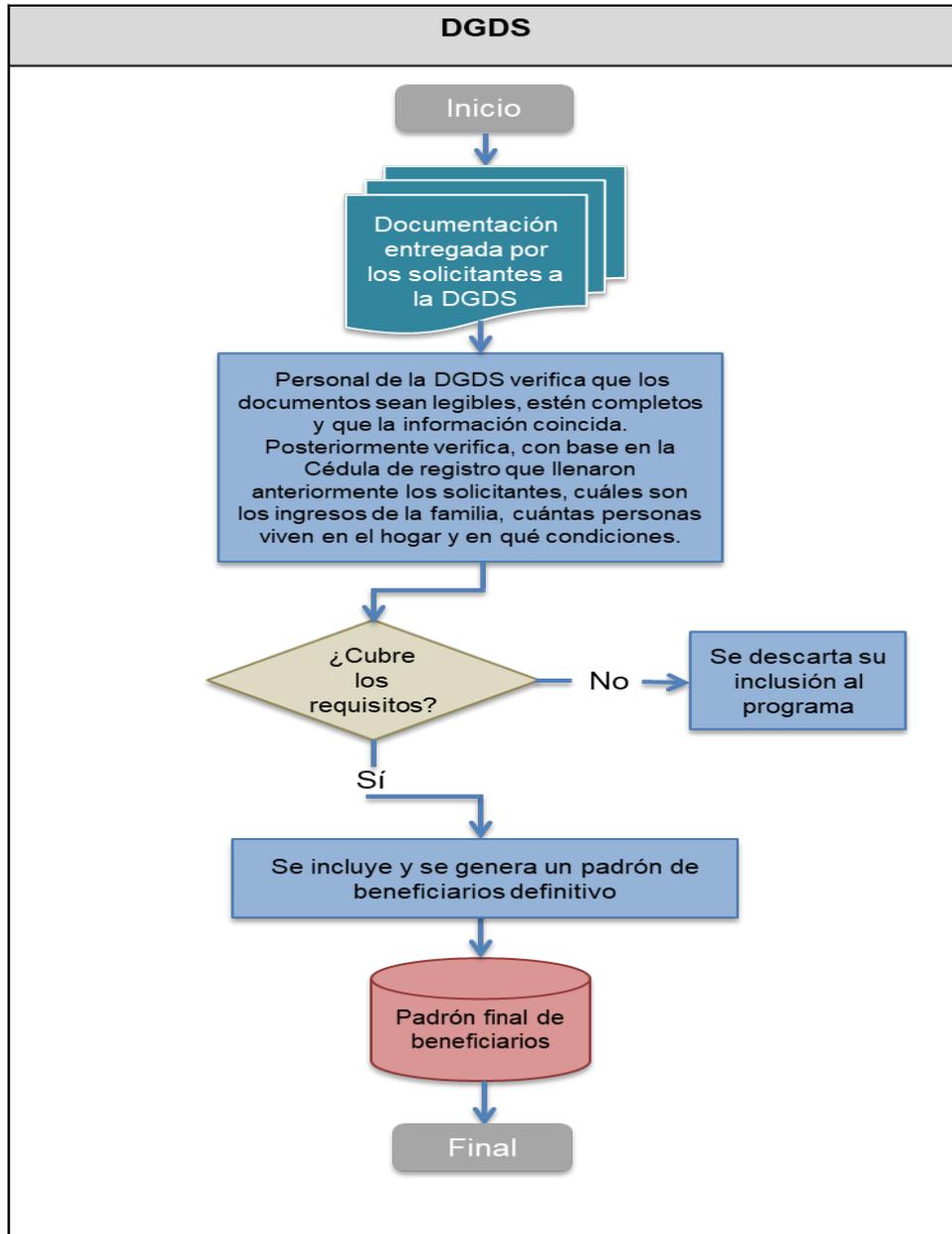


SOLICITUD DE APOYOS



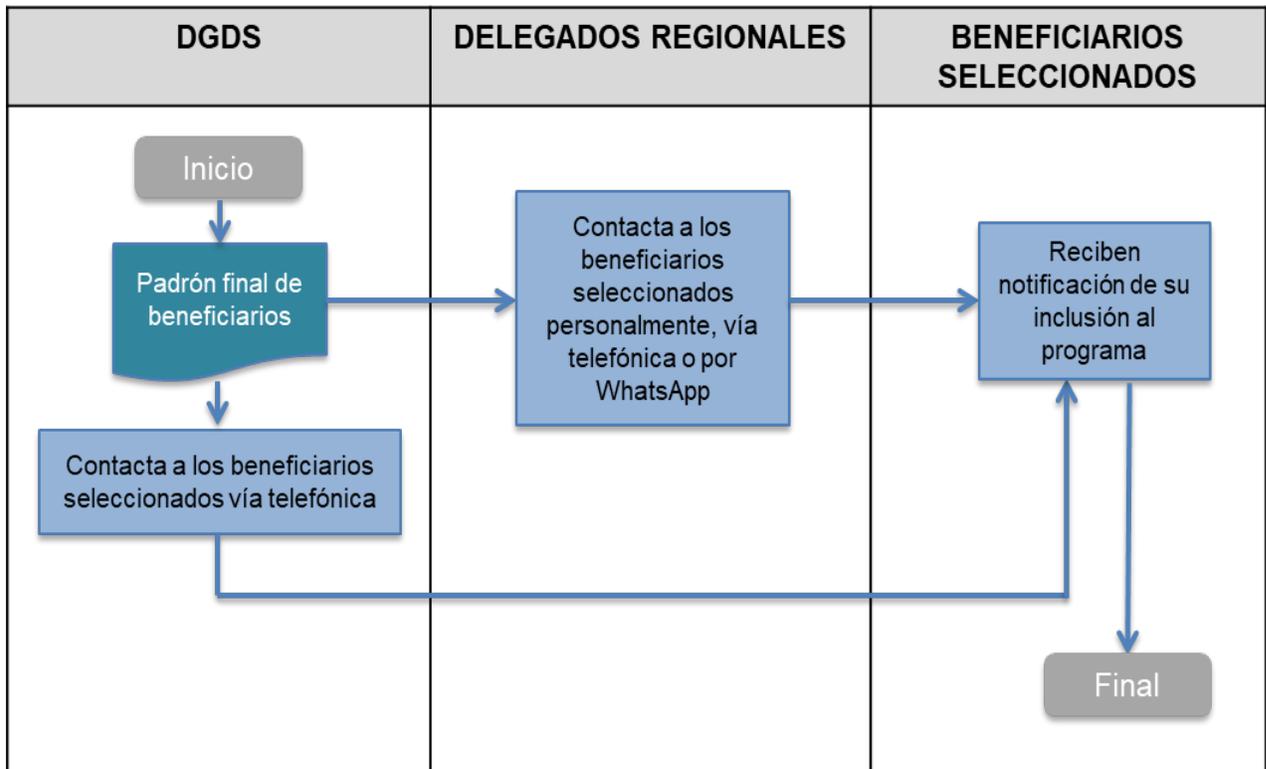
SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

Subproceso conformación del padrón final de beneficiarios.

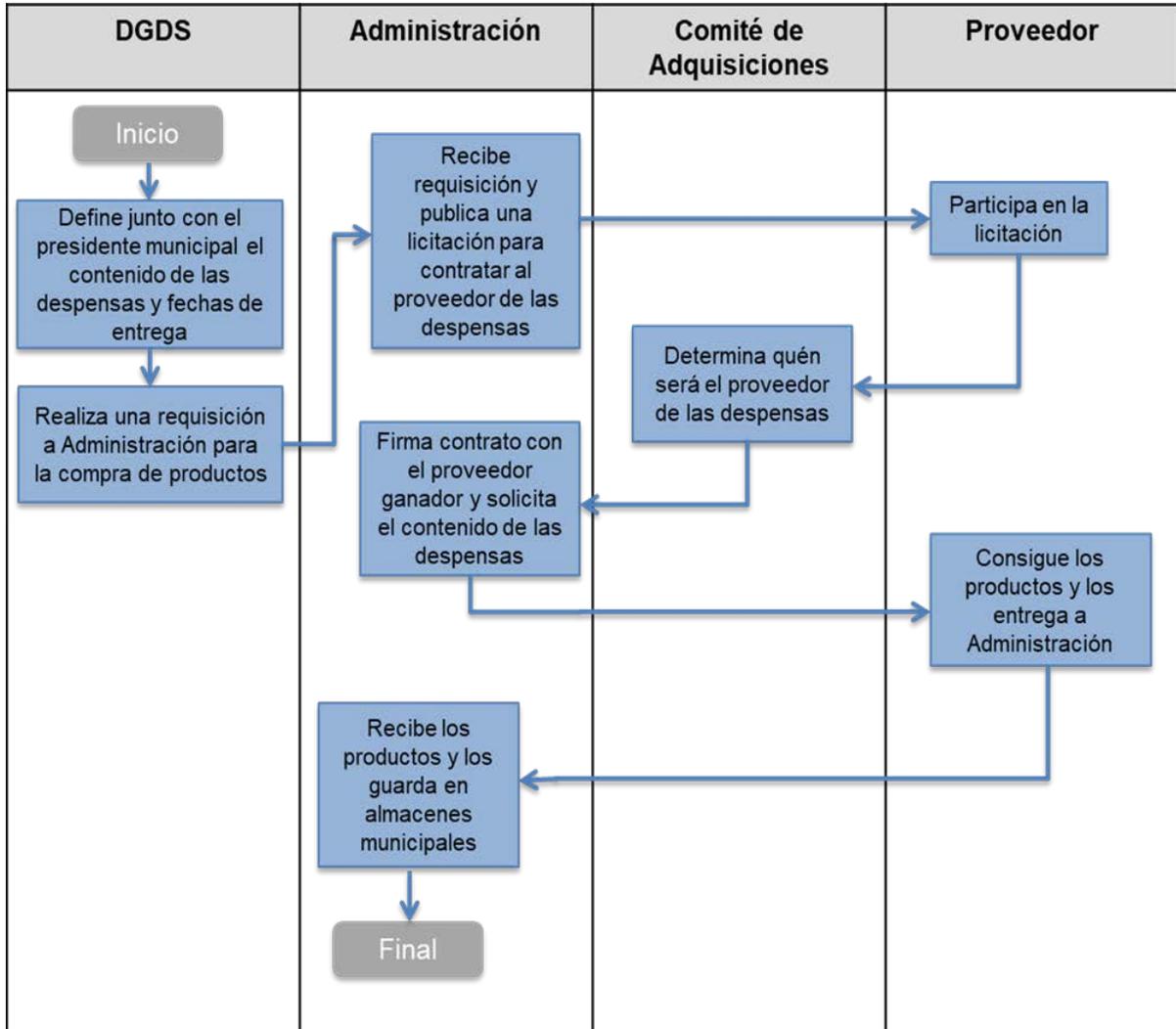


SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

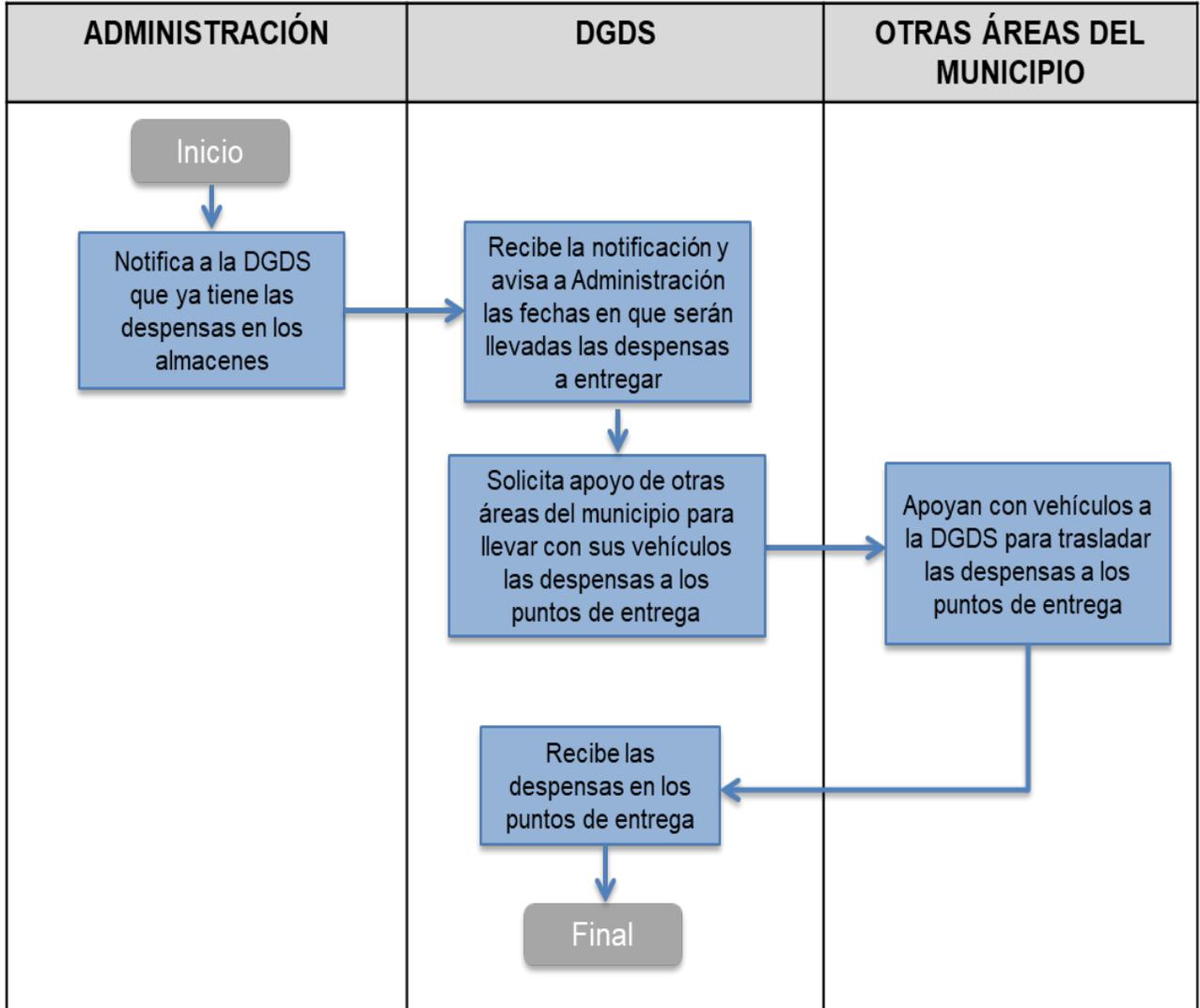
Subproceso notificación de selección de beneficiarios.



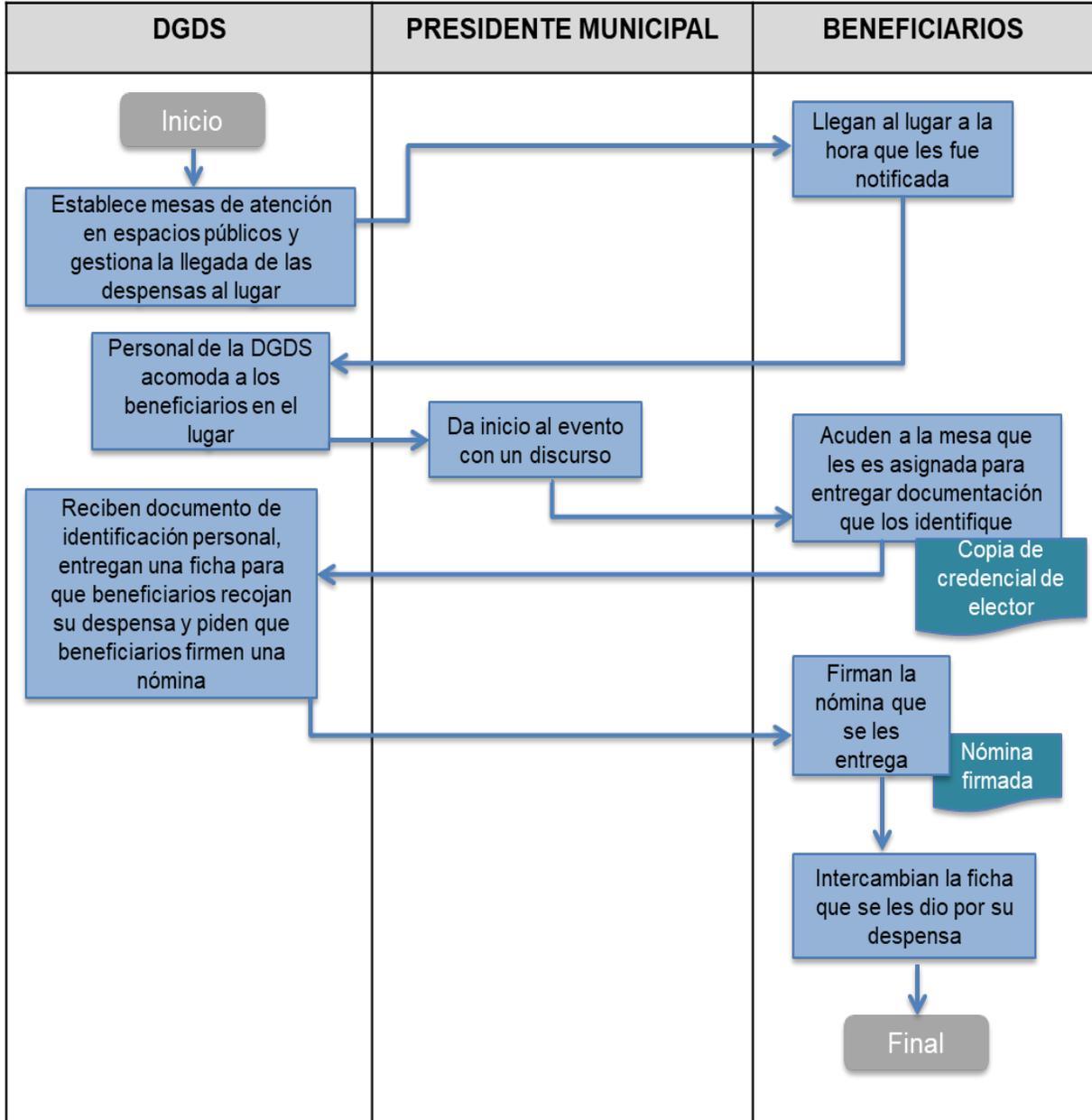
PRODUCCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS



DISTRIBUCIÓN DE APOYOS



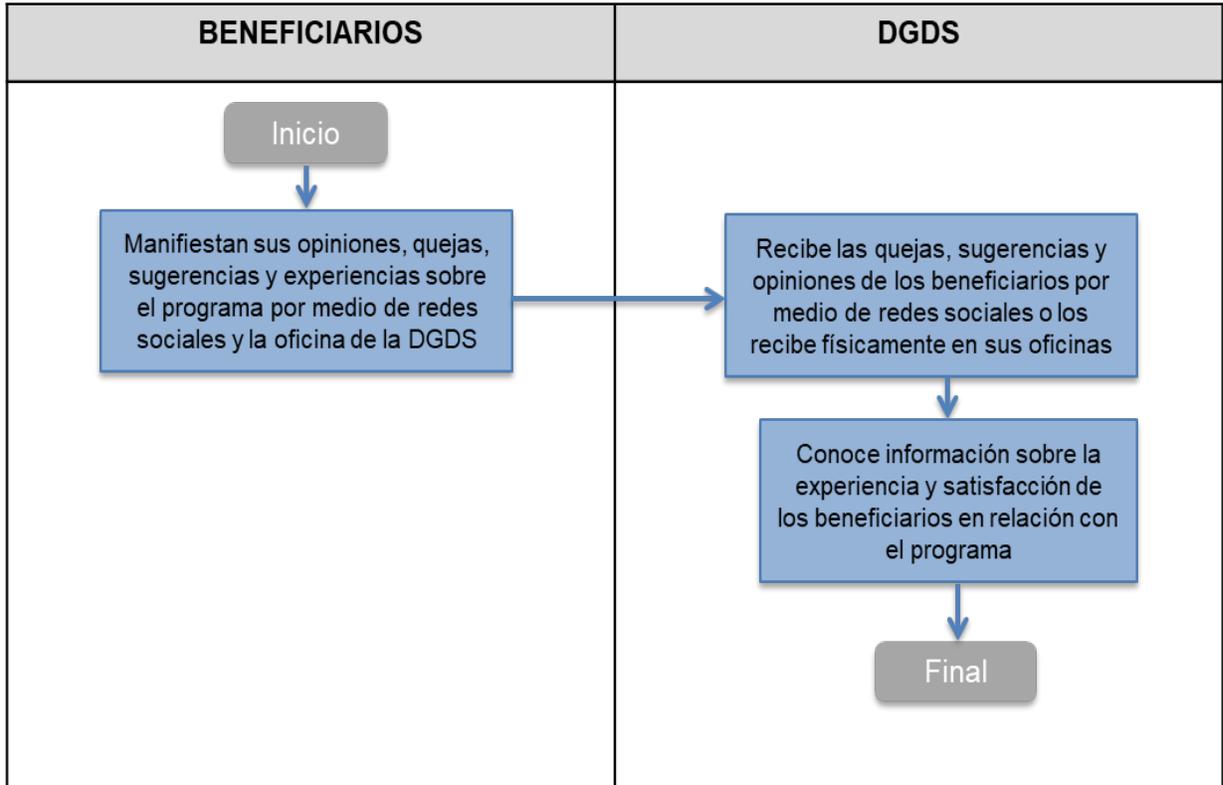
ENTREGA DE APOYOS



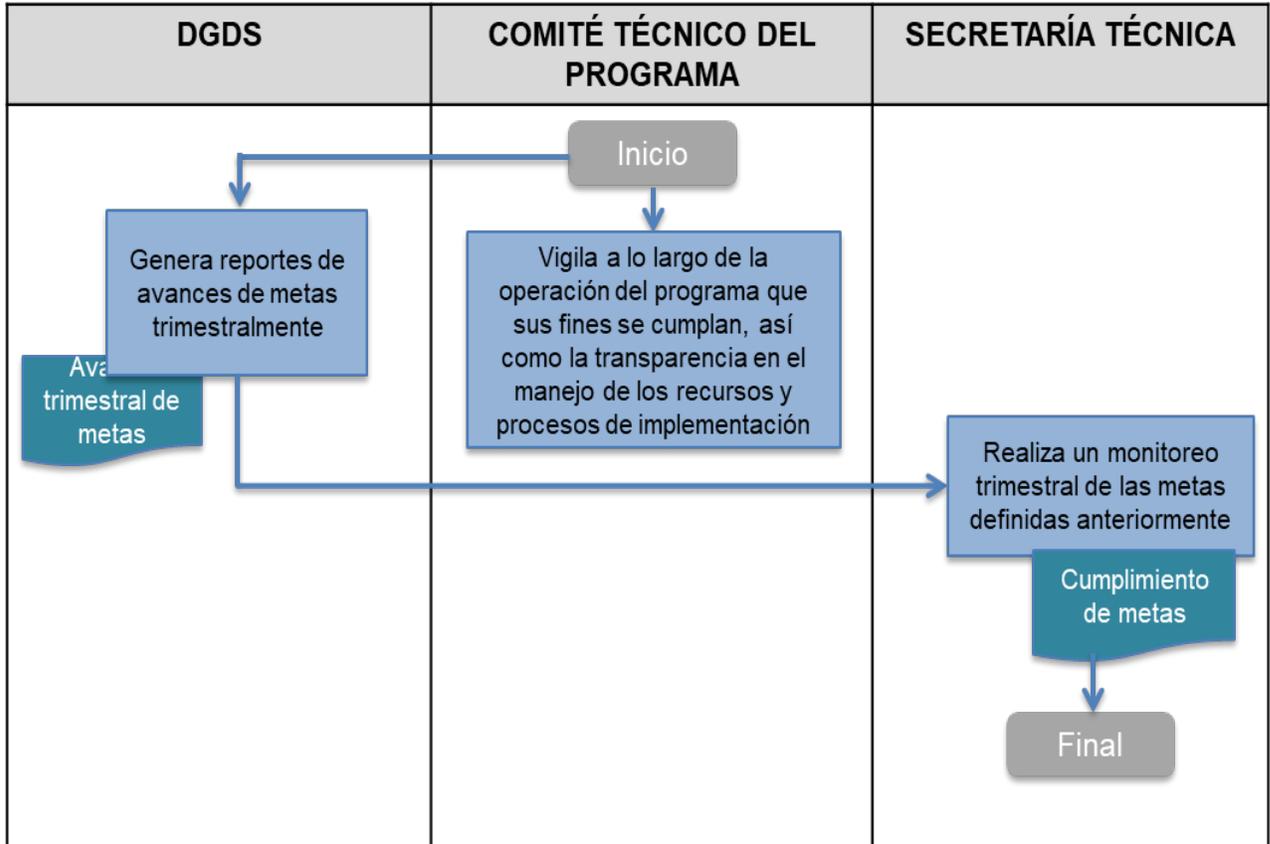
SEGUIMIENTO A BENEFICIARIOS Y MONITOREO DE LOS APOYOS

Para este proceso no se elaboró un flujograma debido a que no se desarrolla en la práctica como proceso definido y consolidado. Existe de manera práctica, ya que durante las entregas periódicas algunos beneficiarios se acercan con personal de la DGDS y externan sus opiniones, con lo que dicho personal monitorea de manera mínima qué sucede con las despensas entregadas. Este proceso se da sólo en ocasiones y depende de la interacción que se da entre beneficiario y operador.

CONTRALORÍA SOCIAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



MONITOREO Y EVALUACIÓN



ANEXO IV. GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO EJERCIDO CON EL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO

Para medir y analizar el grado de consolidación operativa del Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario llevado a cabo con el Programa de Apoyo Alimentario Juntos por Huixquilucan 2018, se hizo uso de las directrices metodológicas expuestas en los TDR de Evaluación de Procesos emitidos por el municipio de Huixquilucan. En este documento se plantea que para este análisis se deben considerar 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.

Atendiendo las anteriores consideraciones, se realiza el análisis del grado de consolidación operativa del Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario ejercido con el Programa de Apoyo Alimentario Juntos por Huixquilucan.

GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO EJERCIDO CON EL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO

Proceso	1. Existencia de documentos normativos	2. Conocimiento de las y los operadores de los procesos documentados	3. Estandarización de procesos	4. Existencia de Sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos	5. Existencia de mecanismos para la implementación sistemática de mejoras
Planeación	Parcial (3)	Parcial (3)	Sí (5)	Parcial (3)	No (1)
Difusión	Parcial (3)	Sí (5)	Parcial (3)	No (1)	No (1)
Solicitud de apoyos	Parcial (3)	Parcial (3)	Parcial (3)	No (1)	No (1)
Selección de beneficiarios	No (1)	Parcial (3)	Parcial (3)	No (1)	No (1)
Producción de bienes y servicios	No (1)	Parcial (3)	Sí (5)	No (1)	No (1)
Distribución de los apoyos	No (1)	Parcial (3)	Parcial (3)	No (1)	No (1)
Entrega de apoyos	Parcial (3)	Sí (5)	Parcial (3)	No (1)	No (1)
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No (1)	No (1)	No (1)	No (1)	No (1)
Contraloría social y satisfacción del usuario	No (1)	Parcial (3)	No (1)	No (1)	No (1)
Monitoreo y Evaluación	Parcial (3)	Parcial (3)	Parcial (3)	No (1)	No (1)
Promedio:	2	3.2	3	1.2	1

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí (5-4)	Parcial- mente (3-2)	No (1)	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	0	2	0		El programa cuenta con Reglas de Operación que norman algunos procesos. Sin embargo, deben ser reestructuradas para que incluyan los apartados de la operación y transparencia que pide el CONEVAL y la CONAMER. No cuenta con un Manual de procesos, donde se establezcan las directrices de los procesos que componen al programa
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	0	3.2	0		No todas las personas conocen o siguen los documentos que rigen la gestión y ejecución del programa. En algunos casos, algunos operadores ejecutan actividades de procesos más operativamente; es decir, con base en su experiencia y no con base en normatividad.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	0	3	0		Algunos de los procesos identificados se ejecutan con base en las experiencias de los operadores bajo cierta discrecionalidad, por lo que no necesariamente suceden de la misma manera.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	0	0	1.2		Para el proceso de Planeación existen documentos en los que se basan para medir los avances. Sin embargo, para los demás procesos no se identificó un sistema de monitoreo o indicadores de gestión.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	0	0	1		En general, se observó que el programa no cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. En caso de identificar alguna posible mejora, los operadores gestionan su inclusión sin algún documento rector o procedimiento estandarizado.
Grado de consolidación operativa:	2.08	El programa presenta un grado de consolidación parcial, debido a que los operadores conocen bien los procesos y en su ejecución los llevan a cabo sin mayores complicaciones, hacen falta documentos normativos que sostengan la gestión y ejecución del programa. Asimismo, el programa cuenta con importantes áreas de oportunidad respecto a su monitoreo y mecanismos de implementación sistemática de mejoras.			

ANEXO V. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

Proceso: Planeación / Subproceso: Creación de Diagnóstico Municipal		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	No hay proceso que le anteceda. Se recupera información de CONEVAL.
	Fin	El Diagnóstico Municipal, aparentemente, no se encadena a otro proceso de la ejecución del programa.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Se debe cuidar que éstas se elaboren como primer subproceso que genere insumos –entradas– para la elaboración de las ROP.
	Personal	Suficiente. Es realizado por servidores públicos de la DGDS.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo.
Productos	Productos del proceso	Diagnóstico Municipal 2018 elaborado.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Parcialmente, ya que en la normatividad –concretamente en las ROP– no se retoma explícitamente este diagnóstico.
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	Plataforma de CONEVAL.
	Tipo de información recolectada.	Indicadores de pobreza.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí. Es un proceso interno entre la DGDS.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Parcialmente.

Proceso: Planeación / Subproceso: Planeación financiera		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	No hay subproceso que lo anteceda. La entrada de este subproceso son las metas de los indicadores y el Presupuesto Basado en Resultados Municipal derivan del monitoreo efectuado en el año inmediato anterior.
	Fin	Subproceso siguiente: Actualización y aprobación de las ROP.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Adecuado. No se identificaron complicaciones temporales en su ejecución.
	Personal	Suficiente. El proceso es llevado a cabo por DGDS, Secretaría Técnica Municipal y Tesorería Municipal.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo
Productos	Productos del proceso.	Minuta firmada con resultados de la reunión de balance. Presupuesto para la ejecución del programa para el año entrante.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí.
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	Seguimiento de cumplimiento de metas del año inmediato anterior.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí.

Proceso: Planeación / Subproceso: Actualización y aprobación de las ROP		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Subproceso previo: Planeación financiera.
	Fin	Procesos siguientes: a) Difusión; y b) Producción de bienes.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Adecuado.
	Personal	Suficiente. Servidores públicos de DGSAS y Cabildo se involucran en este subproceso.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo.
Productos	Productos del proceso	Reglas de Operación actualizadas y aprobadas.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	NA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Difusión del programa		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Subproceso previo: Actualización y aprobación de las ROP.
	Fin	Proceso siguiente: Solicitud de apoyos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Suficiente.
	Personal	Suficiente. En este proceso se involucran servidores públicos de la Dirección General de Desarrollo Social y de la Dirección General de Mensajes e Imagen Institucional y enlaces regionales.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo.
Productos	Productos del proceso	Convocatoria publicada para conocimiento del potencial público beneficiario
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	Plataforma web oficial del municipio; redes sociales.
	Tipo de información recolectada.	Información de salida: convocatoria.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Solicitud de apoyos.		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Difusión del programa.
	Fin	Proceso siguiente: Selección de beneficiarios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Suficiente.
	Personal	Insuficiente para hacer eficiente el proceso en algunos puntos de recepción.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo.
Productos	Productos del proceso	Solicitudes recibidas. Padrón preliminar de beneficiarios.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	En este proceso se acepta la documentación requerida: credencial INE, CURP, comprobante de domicilio, cédula de registro y comprobante de ingresos mensuales.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Parcialmente, en ocasiones la recepción de documentos se hace de manera incompleta, esto deriva en la dificultad de obtener un padrón con información homologada.

Proceso: Selección de beneficiarios / Subproceso: Conformación del padrón final de beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Solicitud de apoyos:
	Fin	Subproceso siguiente: Notificación de selección a beneficiarios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Suficiente.
	Personal	Parcialmente suficiente. El personal que realiza la captura y selección de beneficiarios se reduce considerablemente para esta actividad, lo que conlleva a una sobrecarga de trabajo ante una masividad de información.
	Recursos financieros	NA.
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo.
Productos	Productos del proceso	Padrón final de beneficiarios.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí.
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	Los entrevistados refirieron a un software especializado en donde se captura información; se cuenta con una versión en Excel del padrón.
	Tipo de información recolectada.	Se recopila información cualitativa y cuantitativa de los beneficiarios
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí.

Proceso: Selección de beneficiarios / Subproceso: Notificación de selección a beneficiarios.		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Conformación del padrón final de beneficiarios.
	Fin	Proceso siguiente: Entrega de apoyos
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Suficiente.
	Personal	Suficiente.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo.
Productos	Productos del proceso	Beneficiarios notificados.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	Padrón de beneficiarios (software /Excel).
	Tipo de información recolectada.	Teléfonos de los beneficiarios seleccionados.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Producción de bienes y servicios.		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Actualización y aprobación de las ROP.
	Fin	Proceso siguiente: Distribución de los apoyos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Parcialmente suficiente. El proceso de producción de bienes y servicios se realiza mucho tiempo después de la aprobación de las ROP.
	Personal	Suficiente.
	Recursos financieros	Suficientes. Los recursos financieros son los que se determinaron y aprobaron en las ROP.
	Infraestructura	Adecuada. Los recursos materiales, así como la infraestructura que proporciona el municipio permiten realizarlo.
Productos	Productos del proceso	Despensas comparadas y almacenadas.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	NA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	NA
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Distribución de los apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Producción de bienes y servicios.
	Fin	Proceso siguiente: Entrega de apoyos.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Suficiente.
	Personal	Suficiente.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Parcialmente suficiente. La DGDS no cuenta con vehículos para realizar la distribución, depende de los préstamos de transporte de otras áreas del municipio.
Productos	Productos del proceso	Despensas distribuidas en los puntos en donde serán entregadas.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	NA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	NA
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Entrega de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Distribución de los apoyos.
	Fin	Procesos siguientes: a) Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos; y b) Contraloría social y satisfacción de usuarios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Suficiente.
	Personal	Parcialmente suficiente. Hay algunos puntos de entrega en los cuales los servidores públicos que realizan este proceso son rebasados por la cantidad de beneficiarios, lo que conlleva realizar este proceso de manera poco eficiente.
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	Suficiente.
Productos	Productos del proceso	Despensas entregadas.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	NA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	NA
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Entrega de apoyos.
	Fin	Proceso siguiente: Contraloría social y satisfacción de usuarios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados	Tiempo	Insuficiente. No es un proceso normado, aparece como un proceso orgánico, pero sin actividades consolidadas.
	Personal	NA
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	NA
Productos	Productos del proceso	Sin productos consolidados.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	NA
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	NA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	NA
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Contraloría social y satisfacción de usuarios.		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso previo: Entrega de apoyos.
	Fin	Proceso siguiente: Monitoreo y evaluación.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Insuficiente. No es un proceso normado, aparece como un proceso orgánico, pero sin actividades consolidadas.
	Personal	NA
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	NA
Productos	Productos del proceso	Sin productos consolidados.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	NA
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	NA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	NA
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: Monitoreo y evaluación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso.
Límites	Inicio	Proceso transversal del programa.
	Fin	Proceso transversal del programa.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Insuficiente.
	Personal	NA
	Recursos financieros	NA
	Infraestructura	NA
Productos	Productos del proceso	Sin productos consolidados.
	¿Sirven de insumo para el siguiente proceso?	Sí, los indicadores de cumplimiento por metas sirven de insumos para reiniciar un nuevo ciclo anual del programa.
Sistemas de información	Sistema (s) empleado	NA
	Tipo de información recolectada.	NA
	¿Sirve de información para el monitoreo?	NA
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

ANEXO VI. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO JUNTOS POR HUIXQUILUCAN, EJERCIDO DENTRO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO 201802020201 DESARROLLO COMUNITARIO

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
Diagnóstico	Diagnóstico Municipal 2018	NO	El Programa de Apoyo Alimentario cuenta con un diagnóstico propio dentro del cual se vincule al Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario, atendiendo los ¹ Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el Proyecto de Egresos de la Federación”	Mejorar la operación e implementación del programa.	Que no se elabore el diagnóstico para el Programa de Apoyo Alimentario y no esté vinculado al Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario
Reglas de Operación	Programa de Apoyo Alimentario Juntos por Huixquilucan	NO	Mejorar el diseño y presentación de las ROP, que cumplan con los Criterios Generales para Modificaciones a las Reglas de Operación de los programas gubernamentales ya existentes y para la elaboración de las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2002 (es la única versión de estos criterios), publicados en el DOF con fecha del 16 de enero de 2002, con lenguaje incluyente.	Se cuente con un documento que norme la entrega de despensas a los grupos vulnerables de Huixquilucan, con metodología de eficiencia y eficacia en su implementación.	Que el área responsable no realice las modificaciones a las Reglas de Operación.
Manual de Procedimientos	No existe	NO	Elaborar un manual de procedimientos al programa evaluado, se incluya los hallazgos de la presente evaluación.	Se cuente con un documento que identifique los procedimientos que se tiene que hacer por las áreas para lograr la eficiencia y eficacia en su operación.	Que no se elabore el manual de procedimientos al Programa de Apoyo Alimentario y sea vinculado al Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario.

¹ “Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el Proyecto de Egresos de la Federación” del CONEVAL y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público disponible en la siguiente liga: https://coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/Oficio_VQZ.SE.026.16.pdf

ANEXO VII. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA PRESUPUETARIO 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO EJERCIDO CON EL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO JUNTOS POR HUIXQUILUCAN 2018

PROCESO	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad y Amenaza	Referencia específica de la operación del Programa	Recomendación
Fortalezas (F) y Oportunidades (O)			
Planeación	(F) En la documentación normativa del programa se muestra sensibilidad respecto a la importancia de contar con un diagnóstico que rijas las acciones del municipio.	Diagnóstico Municipal	
Planeación	(F) La planeación financiera se construye con base en los indicadores y PbRM que se elabora de acuerdo con los resultados obtenidos en el año anterior (en este caso 2017).	Planeación financiera	
Planeación	(F) El programa cuenta con Reglas de Operación (ROP) que instrumenta su ejecución.	ROP	
Debilidad (D) o Amenaza (A)			
Planeación	(D) El Diagnóstico Municipal 2018 no presenta vinculado con la ROP.	Diagnóstico	Elaborar un Diagnóstico Propio al programa evaluado.
Planeación	(D) En el PbRM se actualizan las metas anualmente. Sin embargo, esta situación hace que la prospectiva del programa sea a corto plazo.	Planeación financiera	La MIR del Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario presente metas, objetivos e indicadores del Programa de Apoyo Alimentario, en base al SEGEMUN.
Planeación	(D) No existe un documento rector que norme y/o documente todos los procesos del programa.	Manual de procedimientos	Elaborar un documento de Manual de Procedimientos del programa evaluado.
Planeación	(D) Las ROP no reúnen los requisitos establecidos por el CONEVAL y la CONAMER.	Actualización las ROP	Mejorar las ROP atendiendo a la normatividad emitida por el CONEVAL y la CONAMER, que incluya todos los apartados y se sume un lenguaje incluyente.
Fortaleza y Oportunidad			

PROCESO	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad y Amenaza	Referencia específica de la operación del Programa	Recomendación
Difusión del programa	(F) Dentro de la difusión del programa se realizada mediante los enlaces con las personas vulnerables, ha sido una práctica eficaz, debido a la cercanía que tienen con la población.	Difusión del programa	
Debilidad o Amenaza			
Difusión del programa	(D) No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Difusión del programa	Reestructurar las ROP en donde se cuente con un apartado de la difusión del programa.
Difusión del programa	(D) Uno de los medios de difusión del programa es por vía telefónica con los beneficiarios de años anteriores. Sin embargo, se han enfrentado a una base de datos desactualizada.	Difusión del programa	Actualizar la base de datos del programa conforme los beneficiarios reciban el apoyo.
Fortaleza y Oportunidad			
Solicitud de apoyos	(F) La recepción de la documentación en distintas localidades del municipio ha beneficiado a la población vulnerable (discapacitados, embarazadas, personas de la tercera edad o de bajos recursos económicos) que se le dificulta trasladarse a la cabecera municipal.	Solicitud de apoyos	
Debilidad o Amenaza			
Solicitud de apoyos	(D) No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Solicitud de apoyos	Reestructurar las ROP en donde se cuente con un apartado en el que se transparente el acceder al programa.
Solicitud de apoyos	(D) La recepción de documentos incompletos en este proceso implica rechazar beneficiarios, demorar el proceso y obtener un padrón poco homologado.	Solicitud de apoyos	En las reglas de operación y convocatoria establecer los requisitos para la inclusión al programa, que sean claros, precisos y se detalle que la recepción será completa, independientemente del canal de recepción (enlaces, en auditorios del municipio, en las localidades del municipio, en la presidencia municipal).
Fortaleza y Oportunidad			
Selección de beneficiarios	(F) La figura del enlace con población vulnerable juega un papel clave en la notificación de la inclusión del programa a las personas que no tienen redes sociales o acceso a internet.	Selección de beneficiarios	
Debilidad o Amenaza			

PROCESO	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad y Amenaza	Referencia específica de la operación del Programa	Recomendación
Selección de beneficiarios	(D) No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Selección de beneficiarios	Reestructura las ROP en el que se identifique al enlace con la población vulnerable como un intermediario del programa.
Selección de beneficiarios	(D) Es poco el personal que ejecuta este proceso, lo que deriva en una sobrecarga de trabajo y poca eficiencia en este proceso.	Selección de beneficiarios	Implementar una estrategia para ampliar el personal involucrado en la ejecución de este proceso, ya sea por servicio social o becarios de medio tiempo.
Selección de beneficiarios	(D) Uno de los medios para notificar a los beneficiarios de su inclusión al programa es por vía telefónica. Sin embargo, no todos son correctos, ya sea porque fueron capturados mal o porque se proporcionaron mal	Selección de beneficiarios	Establecer una mejora continua en la base de datos para una eficiente comunicación y atención a los beneficiarios.
Selección de beneficiarios	(D) El padrón de beneficiarios del programa no se encuentra segmentado por los perfiles que el programa señala atender: población vulnerable –adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, madres/padres solteras(os).	Selección de beneficiarios	En el diagnóstico y en las ROP se homologuen e identifiquen los beneficiarios, que dicha clasificación se sistematice en la base de datos.
Fortaleza y Oportunidad			
Producción de bienes o servicios	(F) La lista del contenido de la despensa es revisada anualmente de acuerdo con el presupuesto obtenido y con base en lo estipulado a la canasta básica.	Producción de bienes o servicios	
Debilidad o Amenaza			
Producción de bienes o servicios	(D) No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Producción de bienes o servicios	Dentro de las ROP se establezcan los criterios para integrar la despensa.
Fortaleza y Oportunidad			
Distribución de apoyos	(F) Buena comunicación con otras áreas que prestan vehículos para la distribución de las despensas.	Distribución de apoyos	
Debilidad o Amenaza			

PROCESO	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad y Amenaza	Referencia específica de la operación del Programa	Recomendación
Distribución de apoyos	(D) No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Distribución de apoyos	Precisar dentro de la ROP o en el manual de procedimientos, la forma en que se trasladarán las despensas, atendiendo a la calendarización establecida y las áreas que intervienen en el procedimiento.
Distribución de apoyos	(A) El área ejecutora no cuenta con transporte propio para el desplazamiento de las despensas, por lo que depende de otras unidades municipales que sí pueden prestar vehículos para el transporte de los apoyos.	Distribución de apoyos	
Fortaleza y Oportunidad			
Entrega de apoyos	(O) En las ROP se describe cómo se efectuó el proceso de entrega de apoyos en el año anterior al que se pretende ejecutar (en este caso 2017). Sin embargo, esta redacción confunde por el tiempo verbal usado –pretérito- para redactar las ROP. Esta situación no permite normar el proceso del año de interés, es decir, de lo que debería de pasar en prospectiva; por el contrario, se lee en retrospectiva de lo que fue el programa.	Entrega de apoyos	En las ROP se deberá ajustar los tiempos verbales de lo que atiende el programa.
Entrega de apoyos	(F) La política de mantener y buscar puntos de entrega de “fácil acceso” para la población beneficiaria ha sido un gran acierto para atender las necesidades de su público objetivo (adultos mayores, personas embarazadas o personas con discapacidad).	Entrega de apoyos	
Debilidad o Amenaza			
Entrega de apoyos.	(D) Hay puntos de entrega de despensas en los que los servidores públicos son insuficientes para hacer eficiente el proceso, lo cual resulta inconveniente para beneficiarios con discapacidad, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad.	Entrega de apoyos	Establecer una estrategia para atender a los lugares de mayor concurrencia de beneficiarios y se de atención preferente a las personas identificadas como vulnerables.
Fortaleza y Oportunidad			
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	(F) El seguimiento y monitoreo se lleva a cabo como una práctica empírica, aunque no se encuentra normada y documentada.	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	

PROCESO	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad y Amenaza	Referencia específica de la operación del Programa	Recomendación
Debilidad o Amenaza			
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	(D) No se identificó ningún documento que norme o documente este proceso.	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	Reestructurar las ROP en donde se considere las encuestas de satisfacción y el uso que se les dará.
Fortaleza y Oportunidad			
Contraloría social y satisfacción del usuario	No existe		
Debilidad o Amenaza			
Contraloría social y satisfacción del usuario.	(D) No se identificó ningún documento que norme o documente este proceso.	Contraloría social y satisfacción del usuario.	Reestructurar las ROP en donde se incluya a la contraloría social y la presentación de quejas por parte de los beneficiarios.
Fortaleza y Oportunidad			
Monitoreo y Evaluación	(O) La MIR del Programa Desarrollo Comunitario no presenta relación con el Programa de Apoyo a Despensas.	Monitoreo y Evaluación	Reestructurar la MIR del programa en base a un árbol de problemas y un árbol de objetivos que identifique el fin, propósito, componentes y actividades, que represente el objetivo del programa.
Monitoreo y Evaluación	(F) El programa cuenta con un Comité Técnico, en el que se incluyen vocales como observadores de los procesos, busca la transparencia de los procesos.	Monitoreo y Evaluación.	
Debilidad o Amenaza			
Monitoreo y Evaluación	(D) El Programa de Apoyo Alimentario no cuenta con indicadores para su seguimiento.	Monitoreo y Evaluación	Después de reestructurar la MIR se construyan los indicadores de gestión que permitan conocer el resultado del programa.

ANEXO VIII. RECOMENDACIÓN DEL PROGRAMA 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO EJERCIDO CON EL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO JUNTOS POR HUIXQUILUCAN

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) *
<p>*El nivel de priorización Alto, Medio o Bajo se estimó considerando la mejora en la operación del programa, la viabilidad de la implementación de la recomendación, así como el efecto potencial que esto pueda tener en el alcance del objetivo del programa.</p>								
Planeación /Creación del Diagnóstico Municipal	Existen distintos documentos: Diagnóstico Municipal 2018; Plan de Desarrollo Municipal. ROP. Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012; Diagnóstico jurídico, social, económico, físico, que se señalan como sustento del programa de Apoyo Alimentario. Sin embargo, no	Generar un Diagnóstico Municipal integral en el que se recopilen los datos necesarios para sustentar las intervenciones prioritarias del municipio, entre ellos, el de Apoyo Alimentario o bien, aclarar la existencia y alineación de diversos diagnósticos en los documentos en donde éstos se desarrollan.	DGDS	Nuevo Diagnóstico al programa retomando los Diagnósticos existentes e información pública oficial.	La elaboración de distintos diagnósticos conlleva tiempo y esfuerzo de servidores públicos. La elaboración de un diagnóstico al programa concentraría los esfuerzos en una sola práctica y permitiría tener coherencia interna entre los documentos que lo refieran. La opción de aclarar la existencia y alineación de otros diagnósticos permite homologar la información con la	Crear coherencia interna entre la documentación que da sustento del programa. Evitar confusión de información aparentemente desarticulada.	Nuevo Diagnóstico del Programa	Alto

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) *
	hay una alineación entre ellos.				que el municipio trabaja.			
Planeación/ Planeación financiera	La planeación financiera se construye con base en una "Reconducción de metas", la cual se elabora de acuerdo con los resultados obtenidos en el año anterior (en este caso 2017). Sin embargo, esta información no se plasma en ninguno de los diagnósticos que sustentan el programa para el año de interés.	Vincular la "Reconducción de metas" con el Diagnóstico del programa o bien, encaminar a que el o los diagnósticos rectores del programa den cuenta de las metas logradas el año anterior.	DGDS Secretaría Técnica Municipal	Nuevo Diagnóstico del programa	Se identificó que los diagnósticos que se mencionan no funcionan como entrada de información para la planeación financiera –incluso para ningún otro subproceso–; a la hora de elaborarlas se duplica esfuerzo y se pierde vinculación entre esta información.	Crear coherencia interna entre la normatividad que sustenta al programa. Reconstruir la cadena causal entre las entradas y salidas de información de un proceso (elaboración de diagnóstico) con la "Reconducción de metas".	Diagnóstico del Programa retomando la información de los diagnósticos rectores. Reconducción de metas.	Alto
Planeación/ Planeación financiera	En los indicadores se actualizan las metas anualmente. Sin embargo, esta situación provoca que la	Construir una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) en la que se establezcan metas a corto, mediano y largo plazo.	DGDS Comité Técnico Secretaría Técnica Municipal	MIR del programa atendida al Plan de Desarrollo Municipal.	El programa cuenta con insumos dispersos sobre su fin, objetivos, componentes, actividades, indicadores y metas. Hace falta contar con	Contar con una mirada a largo plazo –y con ello de impacto– del programa.	La MIR del Programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario, contemple los indicadores del	Medio

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) *
	prospectiva del programa sea sólo a corto plazo.			Nuevo Diagnóstico del programa. Modificación de metas, considerando los años en los que se ha implementado el programa.	una MIR rectora de específica del programa que concentre dicha información.		Programa Apoyo al Empleo.	
Planeación / Actualización de las ROP	Para actualizar las ROP se hace una valoración del funcionamiento del programa ejecutado en el año inmediatamente anterior (en este caso 2017). Sin embargo, en las ROP se pierde la información del programa ejecutado con la proyectada para el año de interés; además de crear confusión sobre cuál es el	Mantener la revisión del logro de metas del año anterior inmediato para fijar metas para la ejecución del programa, las cuales deberían de retomarse de un diagnóstico que sustente dicha revisión.	DGDS Comité Técnico Tesorería Municipal	Las ROP reestructuradas atendiendo a lo normatividad de CONEVAL y de la CONAMER.	El programa cuenta con múltiples diagnósticos, pero éstos no funcionan como entrada de información para la actualización de las ROP –incluso para ningún otro subproceso–; a la hora de elaborarlas se duplica esfuerzo y se pierde vinculación entre esta información.	Crear coherencia interna entre la normatividad que sustenta al programa. Reconstruir la cadena causal entre las entradas y salidas de información de un proceso (elaboración de diagnóstico) con las ROP.	ROP actualizadas. Un Diagnóstico del programa.	Alto

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) *
	diagnóstico que lo sustenta.							
Planeación/ Actualización y aprobación de las ROP	No existe un documento rector que norme y/o documente todos los procesos del programa.	Construir un manual de procesos – documento rector– en el que se norme y/o documenten todos los procesos “ideales” del programa.	DGDS Comité Técnico	Normatividad existente (PDM, ROP, diagnósticos, evaluaciones). MIR elaborada. Nuevo Diagnóstico del Programa ROP de años pasados.	El programa cuenta con mucha información dispersa que puede y debe sistematizarse para dar un orden lógico y coherente a la intervención.	Claridad de los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario. Homologación de las fuentes de información sobre las cuales se sustenta el programa y sobre la información que se genera.	Manual de procesos elaborado	Alto
Planeación Actualización y aprobación de las ROP	Las ROP presentan deficiencias en contenido y lenguaje.	Ajustar la redacción de las ROP para que quede claro qué información pertenece a la ejecución del programa pasado y cuál es la información que es proyectada para el año de interés.	DGDS Comité Técnico	ROP vigentes. Nuevo Diagnóstico para el programa Municipal	Es una actividad fácil de realizar, debido a que sólo trata de un ajuste en la redacción del documento.	Contar con un documento de las ROP coherente y claro para la ejecución del programa.	ROP reestructuradas y mejorar la redacción, así como el lenguaje que se incluye.	Alto

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) *
Difusión del programa.	No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Construir un manual de procesos que funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede ser una nueva versión de las ROP.	DGDS Comité técnico del programa Enlaces	Experiencias de difusión del programa.	La difusión del programa se lleva a cabo como una práctica orgánica eficiente, su documentación permite reconocerla como “buena práctica” del programa.	Sistematización y claridad de los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario.	Manual de procesos elaborado o nueva versión de las ROP.	Alto
Difusión del programa	La difusión del programa a través de los enlaces ha sido una práctica eficaz, debido a la cercanía que éstos tienen con la población.	Normar en las ROP o en un manual de procesos la función de los enlaces para difundir el programa y la convocatoria.	DGDS Enlaces Comunicación social	ROP Convocatoria del programa.	La labor de los enlaces en la difusión de la convocatoria del programa ha resultado una práctica eficaz, ya que la población tiene interacción personal con ellos y los perciben cercanos a su entorno.	Asegurar la continuidad del apoyo para la población objetivo.	Manual de proceso elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto
Difusión del programa	Uno de los medios de difusión del programa es por vía telefónica con los beneficiarios de años anteriores.	Actualizar la base de datos telefónica en los días de entrega de despensas, para los casos que lo requieran.	DGDS	Base de datos telefónico accesible a las personas de DGDS	Esta actividad puede realizarse durante los eventos en los que se entregan de despensa, lo cual no implica un despliegue de recursos financieros y	Mayor eficiencia y eficacia de este medio de comunicación para difundir la convocatoria.	Base de datos telefónico actualizado.	Medio

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)*
	Sin embargo, la desactualización de la base de datos telefónicos representa un problema para este procedimiento.				humanos considerables.			
Solicitud de apoyos	No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Construir un manual de procesos que funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede ser una nueva versión de las ROP.	DGDS Comité Técnico del programa	Experiencias de la solicitud de apoyos.	La solicitud de apoyos se lleva a cabo como una práctica empírica eficiente, su documentación permite reconocerla como “buena práctica” del programa.	Sistematización y claridad de los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto
Solicitud de apoyos	La recepción de la documentación en distintas localidades del municipio ha beneficiado a la población vulnerable (personas con	Normar o documentar esta buena práctica en un manual de procesos rector o bien, en una nueva versión de las ROP.	DGDS Comité Técnico del programa	Información de los puntos de recepción de documentación.	El fácil acceso para recibir documentación es una práctica eficaz y eficiente del programa, por lo que su documentación permite reconocerla como “buena práctica”.	Asegurar la continuidad de esta buena práctica del programa, ya que beneficia al público objetivo.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP actualizada.	Alto

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) *
	discapacidad, embarazadas, adultos mayores o en condición de vulnerabilidad económica) que se le dificulta trasladarse a la cabecera municipal.							
Solicitud de apoyos	La recepción de documentos incompletos en este proceso deriva rechazar beneficiarios, demorar el proceso y obtener un padrón poco homologado.	Fortalecer el mensaje de la convocatoria sobre la documentación requerida. Recibir documentación completa, independientemente del canal de recepción (delegados, en auditorios del municipio, en las localidades del municipio, en la presidencia municipal).	DGDS Comité Técnico del programa Comunicación Social	Mensaje textual y visual de la convocatoria a difundir. Documentación completa de los beneficiarios.	La recepción de documentos es un proceso eficaz, sin embargo, puede ser más eficiente si se refuerzan los lineamientos para recibir documentación.	El fortalecimiento del mensaje permitirá que los interesados lleven la documentación completa a la hora de postularse al programa. La recepción completa de documentos permitirá obtener un padrón homologado.	Padrón vigente homologado.	Alto
Selección de beneficiarios	No se identificó ningún	Construir un manual de procesos que	DGDS	Experiencia de los enlaces...	La selección de beneficiarios se lleva	Sistematización y claridad de	Manual de procesos	Alto

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) *
	documento normativo o en el que se documente este proceso.	funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede ser una nueva versión de las ROP.	Comité Técnico del programa	sobre esta práctica.	a cabo como una práctica orgánica eficiente, su documentación permite reconocerla como “buena práctica” del programa.	los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario.	elaborado y nueva versión de las ROP.	
Selección de beneficiarios	Es poco el personal que ejecuta este proceso, lo que deriva en una sobrecarga de trabajo y poca eficiencia en este proceso.	Ampliar el personal involucrado en la ejecución de este proceso.	DGDS Comité Técnico del programa	Número de personal dedicado a este proceso actualmente.	De acuerdo con las entrevistas realizadas, son seis personas las encargadas de este proceso, por lo que una ampliación del personal llevaría a realizar este proceso de manera más eficiente.	Proceso más eficiente y con potencial de reducir errores de captura de información.	ROP reestructuradas en las que se señale el número de involucrados proyectados para este proceso.	Medio
Selección de beneficiarios	La figura del delegado regional juega un papel clave en la notificación a los beneficiarios de la inclusión del programa.	Normar o documentar la figura del enlace como medio de comunicación para notificar los resultados de la convocatoria del programa.	DGDS Enlace Comunicación social	Lineamientos de la convocatoria del programa.	La labor de los enlaces en la difusión de la notificación de los resultados ha resultado una práctica eficaz y eficiente, ya que la población tiene interacción cara a cara con ellos y los	Asegurar la continuidad de esta buena práctica en este proceso del programa.	Manual de proceso elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto

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) *
					perciben cercanos a su entorno.			
Selección de beneficiarios	El padrón de beneficiarios del programa no se encuentra segmentado por los perfiles que el programa señala atender: población vulnerable – adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, madres/padres solteras(os).	Segmentar el padrón por perfiles que el programa atiende.	DGDS Comité Técnico del programa	Cédulas de registro del programa.	La construcción de un padrón de beneficiario es una práctica que ya se lleva a cabo, el perfilamiento de los beneficiarios no implica mayor esfuerzo puesto que esta información se indica en la Cédula de registro, el cual se llena al momento de la recepción de la documentación.	Llevar un control de atención de los grupos vulnerables a los que está dirigido el programa.	Integrar un nuevo Padrón de beneficiarios homologado, actualizado y segmentado.	Alto
Producción de bienes y servicios.	No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Construir un manual de procesos que funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede	DGDS Administración Comité de Adquisiciones	Licitaciones realizadas ROP actualizadas	La producción de bienes y servicios se lleva a cabo como una práctica orgánica eficiente, su documentación permite reconocerla como “buena práctica” del programa.	Sistematización y claridad de los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto

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) *
		ser una nueva versión de las ROP.						
Producción de bienes y servicios	La lista del contenido de la despensa es revisada anualmente de acuerdo con el presupuesto obtenido y con base en lo estipulado a la canasta básica.	Normar y documentar esta práctica de revisión del contenido de las despensas para asegurar que se compra lo prioritario y necesario en el contenido de las despensas.	DGDS Dirección General de Administración Comité de Adquisiciones Presidente Municipal	Presupuesto autorizado total y por despensa. Precios de productos de la canasta básica. Satisfacción de los productos recibidos por parte del público beneficiarios.	La revisión de las adquisiciones de acuerdo con el presupuesto aprobado es una práctica orgánica que garantiza el uso adecuado del financiamiento.	Asegurar la continuidad de esta buena práctica en este proceso del programa.	Manual de procesos elaborado y actualización de las ROP.	Bajo
Distribución de apoyos	No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Construir un manual de procesos que funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede ser una nueva versión de las ROP.	DGDS Comité Técnico del programa	Experiencia de los integrantes de DGDS. ROP actualizadas.	La distribución de apoyos se lleva a cabo como una práctica orgánica eficiente, su documentación permite reconocerla como “buena práctica” del programa.	Sistematización y claridad de los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto
Distribución de apoyos	El área ejecutora no cuenta con transporte	Calendarizar explícitamente el uso del transporte de diversas áreas	DGDS Comité Técnico del programa	ROP actualizadas	La solicitud y préstamo de vehículos para distribuir las	Mantener buena comunicación y empate de	Calendario con las fechas de distribución de	Alto

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) *
	propio para el desplazamiento de las despensas, por lo que depende de otras áreas municipales que sí pueden prestar vehículos para el transporte de los apoyos	asignado específicamente a la distribución de las despensas del programa de apoyo alimentario.			despensas ha funcionado bien hasta el momento, la recomendación surge como factor para reducir incertidumbre de ejecución de este proceso.	tiempos entre DGDSAS y las otras unidades que prestan el transporte.	despensas elaborado.	
Entrega de apoyos	No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Construir un manual de procesos que funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede ser una nueva versión de las ROP.	DGDS Comité Técnico del programa	ROP actualizadas	La entrega de apoyos se lleva a cabo como una práctica orgánica eficiente, su documentación permite reconocerla como “buena práctica” del programa.	Sistematización y claridad de los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto
Entrega de apoyos	La política de mantener y buscar puntos de entrega de “fácil acceso” para la población	Normar y documentar la política de “fácil acceso” a los puntos para entregar los apoyos alimentarios.	DGDS Comité Técnico del programa	ROP actualizadas	La entrega de apoyos con una política de “fácil acceso” a los beneficiarios ha sido una práctica orgánica eficaz y eficiente para este proceso.	Asegurar la continuidad de esta buena práctica en este proceso del programa.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP.	Medio

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) *
	beneficiaria ha sido un gran acierto para atender las necesidades de su público objetivo (adultos mayores, personas embarazadas o personas con discapacidad).							
Entrega de apoyos	Hay puntos de entrega de despensas en los que los servidores públicos son insuficientes para hacer eficiente el proceso, lo cual resulta inconveniente para beneficiarios con discapacidad, mujeres embarazadas o adultos mayores.	Hacer un plan para atender la entrega de apoyos en los puntos que mantienen mayor concurrencia de beneficiarios.	DGDS Comité Técnico del programa	Información histórica del número de servidores públicos por puntos de entrega.	Considerando las características y necesidades del público objetivo, las formas de entrega de las despensas se tienen que volver más eficientes en los puntos de mayor concurrencia.	Mayor eficiencia de este proceso.	ROP actualizadas en las que se señale el incremento del personal por punto de concurrencia proyectado.	Medio

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) *
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso.	Construir un manual de procesos que funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede ser una nueva versión de las ROP.	DGDS Comité Técnico del programa	ROP actualizadas	El seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos se identificó como una práctica orgánica eficiente, su documentación permite reconocerla como “buena práctica” del programa.	Sistematización y claridad de los procesos de la implementación del programa de apoyo alimentario.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto
Contraloría social y satisfacción del usuario	No se identificó ningún documento normativo o en el que se documente este proceso; tampoco se identificó como una práctica orgánica.	Construir un manual de procesos que funcione como un documento rector en el que se normen y/o documenten todos los procesos de ejecución del programa –este documento puede ser una nueva versión de las ROP.	DGDS Comité Técnico del programa	ROP actualizadas	La contraloría social y satisfacción de usuarios no se identificó normada o como un proceso orgánico.	Impulsar este proceso en el programa.	Manual de procesos elaborado y nueva versión de las ROP.	Alto
Monitoreo y evaluación	Aunque se cuenta con metas anuales y trimestrales establecidas para monitorear	Construir una MIR con metas e indicadores a largo plazo que dé cuenta de una estrategia de disminución de	DGDS Comité Técnico del programa	MIR que identifique al PDM.	El programa se sustenta en un diagnóstico sobre una problemática de dificultad en el acceso alimentario, lo cual es	Proyectar el programa a largo plazo, identificando el impacto en la	Nueva MIR.	Medio

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) *
	la ejecución del programa, éstas refieren a procesos de corto plazo, lo cual no da elementos para señalar cómo este programa incide en la disminución de la problemática, y sólo se muestra como un paliativo de ella.	la problemática en cuestión.		Indicadores y metas establecidas en la "Reconducción de metas".	una problemática que se deberá atender a largo plazo, por lo que el programa debe mostrar el potencial de cobertura e incidencia con dicha temporalidad.	población objetivo.		

*DGDS: Dirección General de Desarrollo Social

ANEXO IX. SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO 2018

El Programa de Apoyo Alimentario 2018 se alinea con los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018. Éste se encuentra estructurado por el pilar temático P1: Gobierno Solidario; es el que da soporte y brinda la directriz para la ejecución del Programa de Apoyo Alimentario. El pilar del PDM 2016-2018, mencionado cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) en la que se localiza el eje que sustenta al programa: Alimentación y nutrición familiar.

Se identificó que la MIR propuesta en el PDM 2016-2018 no guarda completa correspondencia con las características específicas del programa presupuestario 02020201 Desarrollo Comunitario. Incluso, dicha MIR se muestra más ambiciosa por abordar tanto el acceso a la alimentación como la problemática de desnutrición en la población. Frente a esta situación se propone elaborar una MIR específica para el Programa de Apoyo Alimentario, la cual se propone que se desarrolle con base en la Metodología de Marco Lógico (MML) –como se encuentra sustentada la MIR del PMD 2016-2018.

Para la construcción de la MIR se recomienda seguir la metodología para la construcción y operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN) emitida por la Coordinación Hacendaria del Gobierno del Estado de México con sus Municipios y publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México el 6 de noviembre de 2018, que son los vigentes para el presente ejercicio fiscal.

Adicionalmente se pueden atender a los lineamientos metodológicos emitidos por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)², para la

² CEPAL (2005) Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, Serie Manuales, Santiago de Chile, p. 15-24, 94-100.

elaboración de la Matriz de Marco Lógico que propone se desarrolla en dos principales etapas. La primera refiere a identificar el problema a abordar (o abordado) y las alternativas de solución. Esta etapa brinda los insumos necesarios para desarrollar; la segunda etapa el objetivo central consiste en delimitar la problemática que experimenta un determinado grupo poblacional y las acciones viables para incidir en ella. Esta etapa se desarrolla en siete momentos analíticos:

- 1) Identificación de la situación problemática;
- 2) Análisis de involucrados;
- 3) Árbol de problemas;
- 4) Árbol de objetivos;
- 5) Identificación de alternativas de solución al problema;
- 6) Selección de la alternativa óptima; y
- 7) Construcción de la Estructura Analítica del Proyecto (EAP).

En la etapa 2 se estructura (o reestructura) la planificación de los programas o proyectos utilizando la llamada Matriz de Marco Lógico (MIR) establecida en el PDM 2016-2018 de Huixquilucan. De acuerdo con la CEPAL, la MML es una herramienta que expresa la síntesis el fin, propósito, componentes y actividades. La información que se sistematiza de cada uno de estos cuatro niveles jerárquicos se organiza en columnas: resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos.

En consecuencia, es importante retomar a la Matriz de Indicadores de Resultados que se cuenta el **Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018** para el Eje Alimentación y Nutrición, que identifica en su propósito al objeto del programa ahora evaluado en atención a sus reglas de operación y que se podrá considerar para el seguimiento de los indicadores estratégicos y de gestión.

I. RESUMEN NARRATIVO	II. INDICADORES			III. MEDIOS DE VERIFICACIÓN	IV. SUPUESTOS
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y tipo		
I. FIN					
Contribuir a mejorar el estado nutricional de las familias huixquiluquenses mediante apoyos alimentarios.	Variación porcentual de apoyos alimentarios en Huixquilucan.	$\left(\frac{\text{Apoyos alimentarios entregados en el año actual}}{\text{Apoyos alimentarios entregados en el año anterior}} - 1 \right) * 100$	Anual Tipo de indicador Estratégico	Padrones de familias beneficiadas.	N/A
II. PROPÓSITO					
Los programas alimentarios benefician a las familias huixquiluquenses para mejorar su calidad de vida.	Porcentaje de familias huixquiluquenses beneficiarias con programas alimentarios.	$\left(\frac{\text{Familias beneficiarias de programas alimentarios en el año actual}}{\text{Familias beneficiarias de programas alimentarios en el año anterior}} - 1 \right) * 100$	Anual Estratégico	Reporte de beneficiarios de programas alimentarios.	La autoridad de Huixquilucan opera programas alimentarios para mejorar el estado nutricional de la población.
III. COMPONENTES					
Selección de familias en Huixquilucan que son susceptibles de recibir apoyos alimentarios.	Porcentaje de familias huixquiluquenses susceptibles de recibir apoyos alimentarios.	$\left(\frac{\text{Familias que reciben apoyos alimentarios}}{\text{familias susceptibles de recibir apoyos alimentarios}} \right) * 100$	Semestral Gestión	Padrón de beneficiarios.	La autoridad de Huixquilucan entrega apoyos alimentarios a familias en condiciones de desnutrición.
Sesiones de orientación alimentaria a titulares de familias huixquiluquenses	Porcentaje de sesiones de orientación alimentaria a titulares de	$\left(\frac{\text{Sesiones de orientación alimentaria a titulares de familias}}{\text{titulares de familias}} \right)$	Semestral Gestión	Base de datos generada por el sistema de captura de bitácoras operativos.	La sesión de orientación alimentaria se lleva a cabo oportunamente

I. RESUMEN NARRATIVO	II. INDICADORES			III. MEDIOS DE VERIFICACIÓN	IV. SUPUESTOS
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y tipo		
realizadas.	familias huixquiluquenses.	realizadas/Sesiones de orientación alimentaria a titulares de familias programadas) *100			por la autoridad huixquiluquense.
Sesiones de orientación hortícola a titulares de familias huixquiluquenses realizadas.	Porcentaje de sesiones hortícolas a titulares de familias huixquiluquenses.	(Sesiones de orientación hortícola/Sesiones de orientación hortícola de familias programadas) *100	Semestral Gestión	Base de datos generada por el sistema de captura de bitácoras operativas.	Las sesiones de orientación alimentaria se llevan a cabo oportunamente en Huixquilucan.
IV. ACTIVIDADES					
Estudios socioeconómicos aplicados a Huixquilucan.	Porcentaje de población huixquiluquense susceptible de ser beneficiaria del programa de apoyo alimentario.	(Personas susceptibles de recibir apoyo alimentario en base a un estudio socioeconómico/Personas que solicitan apoyo alimentario) * 100	Semestral Gestión	Estudios socioeconómicos aplicados.	La autoridad en Huixquilucan aplica estudios socioeconómicos para determinar la población beneficiaria de apoyos alimentarios.
Asistencia a los talleres y cursos teórico-prácticos de orientación alimentaria en Huixquilucan.	Porcentaje de huixquiluquenses que asisten a los talleres de orientación alimentaria.	(Personas que asisten a los talleres de orientación alimentaria/Personas invitadas a los talleres de orientación alimentaria) *100	Semestral Gestión	Registro de asistencia.	Los titulares de las familias huixquiluquenses beneficiarias acuden a las pláticas de orientación alimentaria.

I. RESUMEN NARRATIVO	II. INDICADORES			III. MEDIOS DE VERIFICACIÓN	IV. SUPUESTOS
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y tipo		
Asistencia a los talleres y cursos teórico-práctico hortícolas y siembra de huertos familiares en Huixquilucan.	Porcentaje de personas que asisten a los talleres hortícolas de Huixquilucan.	(Personas que asisten a los talleres hortícolas/Personas invitadas a los talleres hortícolas) *100	Semestral Gestión	Registro de asistencia.	Los titulares de las familias huixquiluquenses beneficiarias acuden a las pláticas de orientación alimentaria.
Fuente: Tomado del Plan de Desarrollo Municipal (2016-2018: 92-93).					

ANEXO X. TRABAJO DE CAMPO REALIZADO

En este apartado se detallan las actividades realizadas durante el trabajo de campo. Se describe cada una de ellas en orden cronológico que permitieron obtener información de primera mano para utilizarla en el análisis de la evaluación. Además, se mencionan los instrumentos utilizados, obstáculos experimentados y resultados obtenidos.

Una vez definida la muestra analítica se acordó que, con base en ella, la Dirección General de Desarrollo Social realizaría el reclutamiento de las personas beneficiarias que serían posteriormente entrevistadas. Las entrevistas a operadores del programa corresponden a perfiles de la Dirección General de Desarrollo Social involucrados en la gestión y ejecución, mientras que se buscó que las personas beneficiarias cumplieran con características de un perfil de interés para la citada dirección (padres y madres solteras, adultos mayores, personas con discapacidad y familias tradicionales) cuidando cumplir con una cuota de género para tener mayor variedad de perfiles y por lo tanto de información.

Las entrevistas se llevaron a cabo a lo largo de tres días, como se había propuesto en un inicio. El primer día se dio prioridad a los operadores del programa y el segundo y tercero se entrevistó a las personas beneficiarias.

La Dirección General de Desarrollo Social, apoyó con diversas actividades durante el trabajo de campo. Se ocuparon de agendar las reuniones con cada entrevistado de acuerdo con la propuesta enviada por la consultora, brindaron los espacios suficientes y necesarios para realizar las entrevistas adecuadamente y confirmaron a lo largo de los días de trabajo de campo que éste se llevara a cabo en tiempo y forma.

Para realizar las entrevistas, se utilizaron guías de entrevista presentadas en el Anexo XI. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación de Procesos del Programa de Apoyo Alimentario 2018. Para las entrevistas con operadores del programa se utilizó la Guía de entrevista para implementadores operativos, mientras que para las entrevistas con personas beneficiarias se utilizó la Guía de entrevista para beneficiarios.

Si bien se logró concluir con las entrevistas en los días planeados, se presentaron dificultades para reclutar a los perfiles deseados. La Dirección General de Desarrollo Social, encargada de reclutar a los beneficiarios que serían informantes clave, tuvo complicaciones para encontrar beneficiarios con los perfiles requeridos, situación que retrasó el último día de entrevistas, ya que se tenía planeado terminar el miércoles 12 de junio y se concluyó el viernes 14 de junio. Finalmente, esta situación tuvo repercusiones en la muestra final, ya que las entrevistas no se realizaron en su totalidad a los perfiles propuestos; sin embargo, sí se entrevistó a beneficiarios de todos los perfiles para tener la variedad que se buscaba.

Tabla X. Participantes y entrevistas realizadas

Día de entrevista	Perfil del entrevistado	Entrevistador
Lunes, 10 de junio 2019	Operador del programa 1	Gabriela Alemán
Lunes, 10 de junio 2019	Operador del programa 2	Gabriela Alemán
Lunes, 10 de junio 2019	Operador del programa 3	Gabriela Alemán
Lunes, 10 de junio 2019	Operador del programa 4	Gonzalo García
Lunes, 10 de junio 2019	Operador del programa 5	Gonzalo García
Lunes, 10 de junio 2019	Operador del programa 6	Gonzalo García
Lunes, 10 de junio 2019	Beneficiario/a 1	Gabriela Alemán

Día de entrevista	Perfil del entrevistado	Entrevistador
Martes, 11 de junio 2019	Beneficiario/a 2	Gabriela Alemán
Martes, 11 de junio 2019	Beneficiario/a 3	Gabriela Alemán
Martes, 11 de junio 2019	Beneficiario/a 4	Gabriela Alemán
Martes, 11 de junio 2019	Beneficiario/a 5	Gonzalo García
Martes, 11 de junio 2019	Beneficiario/a 6	Gonzalo García
Martes, 11 de junio 2019	Beneficiario/a 7	Gonzalo García
Martes, 11 de junio 2019	Beneficiario/a 8	Gonzalo García
Viernes, 14 de junio 2019	Beneficiario/a 9	Gabriela Alemán
Viernes, 14 de junio 2019	Beneficiario/a 10	Gabriela Alemán
Viernes, 14 de junio 2019	Beneficiario/a 11	Gonzalo García
Viernes, 14 de junio 2019	Beneficiario/a 12	Gonzalo García

ANEXO XI. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA 02020201 DESARROLLO COMUNITARIO EJERCIDO DENTRO DEL PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO JUNTOS POR HUIXQUILUCAN

Guía de entrevista para operadores del programa:

Evaluación de procesos del programa Desarrollo Comunitario - Apoyo Alimentario 2018

Guía de entrevista para IMPLEMENTADORES OPERATIVOS

Introducción

Buenos días. Mi nombre es _____. Le agradezco su tiempo para esta entrevista. El objetivo de ésta es conocer cómo funciona de manera general el programa Desarrollo Comunitario, con énfasis en su componente Apoyo Alimentario.

Es importante mencionarle que esta entrevista servirá para identificar fortalezas y áreas de oportunidad del programa, por lo que le señalamos que esta entrevista no es una evaluación de su cargo, así como tampoco buscamos respuestas “buenas” o “malas”, sólo necesitamos conocer su experiencia con el programa.

I. Generales del entrevistado(a) y del programa

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en su trabajo? A grandes rasgos, ¿qué funciones desempeña en dicho cargo? ¿Cuáles son sus funciones dentro de la ejecución del programa Desarrollo Comunitario (Apoyo Alimentario)?
2. *Respecto al programa Desarrollo Comunitario “Apoyo Alimentario”.*
¿Sabe qué dependencia/instancia gubernamental diseñó el programa?
¿Sabe desde cuándo se implementó en el municipio de Huixquilucan?
¿Conoce qué área o áreas del municipio ejecutan el programa?
3. *Respecto a los objetivos del programa Desarrollo Comunitario (en particular el componente Apoyo Alimentario).*
¿Conoce el objetivo principal del programa? ¿Usted sabe si los objetivos han cambiado desde su implementación al día de hoy?
4. *Respecto al diagnóstico inicial.*
¿Sabe si el programa cuenta con un diagnóstico inicial? ¿Cuáles son las características de éste? ¿Quién lo llevó a cabo? ¿Cuándo se hizo por primera vez y cada cuándo se ha renovado?
5. ¿Podría platicarme cómo funciona en particular el Apoyo Alimentario (entrega de despensas)? ¿Qué personas o áreas se involucran en la ejecución del programa?

II. Planeación

6. *Respecto a los tiempos de la planeación estratégica del programa.*
 - ¿Cuáles son las fechas de cierre y apertura de cada ciclo del programa?
 - ¿Realizan un plan de acción anual para ejecutar el programa? ¿En qué consiste?
7. *Respecto a las características de la planeación del programa Apoyo alimentario.*
 - ¿Cuentan con un documento como resultado de dicha planeación?, ¿cuál?
 - ¿quién o quiénes la elaboran? ¿Qué insumos se necesitan para realizar la planeación de cada ciclo de implementación?
8. ¿Utilizan algún tipo de indicadores? En caso de que sí, ¿cuáles?, ¿por qué eligieron éstos? ¿Cambian en cada ciclo del programa?
9. *Respecto al financiamiento del programa.*
 - ¿Conoce cuánto recibe el municipio por ciclo del programa? ¿Quién lo gestiona? ¿El monto del financiamiento ha cambiado en cada ciclo de implementación?
10. ¿Cuáles son las principales problemáticas con las que se enfrentan respecto al financiamiento?

III. Difusión

11. *Sobre el mensaje que se transmite.*
 - ¿Sabe si existe algún área encargada de la difusión del programa?, ¿cuál?
 - ¿Cuál o cuáles son los mensajes que se transmiten a la ciudadanía al difundir el programa *Desarrollo Comunitario (Apoyo Alimentario)*?
12. *Sobre los medios de difusión del programa.*
 - ¿Cuáles son los medios de difusión del programa (para su conocimiento, convocatoria y dar resultados de los beneficiarios)? En su opinión, ¿este proceso se podría hacer más eficientemente?, ¿cómo?
13. *Sobre el encadenamiento de procesos.*
 - ¿Qué personas o áreas se encargan de llevar a cabo el proceso de difusión del programa? ¿Qué ajustaría del proceso de difusión del programa?

IV. Solicitud de apoyos

14. *Sobre el proceso de solicitud del programa.*
 - ¿Cuáles son los requisitos que piden para solicitar el apoyo del programa?
 - ¿Cuáles son y en dónde se ubican los puntos de recepción de los documentos? ¿Quién o quiénes son los encargados de recibir la documentación? ¿Podría describirme el proceso que debe seguir una persona para entregar sus documentos y solicitar el apoyo del programa?
15. *Sobre la gestión de las solicitudes.*
 - Una vez que los interesados en el programa ingresan las solicitudes, ¿cómo se maneja el proceso de recepción y revisión de los documentos al interior del municipio?

16. ¿Quién o quiénes son los encargados de realizar la recepción y revisión de las solicitudes?
17. ¿Cuáles son las principales dificultades de este proceso?
18. ¿Cómo se determina quiénes pueden ser beneficiarios del programa?
19. *Sobre el encadenamiento de procesos.*
 ¿Para llevar a cabo esta etapa dependen de que alguna otra área les entregue algún insumo?
20. En su opinión, ¿cuáles son las principales dificultades a las que se enfrenta durante el proceso de recepción de solicitudes? Si de usted dependiera, ¿cómo lo solucionaría?

V. Selección de beneficiarios

21. *Sobre la selección de los beneficiarios.*
 ¿Cuáles son los criterios de selección de los beneficiarios del programa?
22. ¿Quién o quiénes son los encargados de seleccionar a los beneficiarios?
23. ¿Cuentan con algún proceso definido para elegir a los beneficiarios? ¿En qué consiste? ¿Los criterios de selección han tenido algún ajuste a partir de su implementación al día de hoy?
24. ¿Cómo se les notifica a los solicitantes que fueron elegidos como beneficiarios? ¿Quién o quiénes son los encargados de notificarles?
25. *Sobre el perfil de los beneficiarios.*
 ¿Cuáles diría que son las características de los beneficiarios del programa? (Indagar tanto del programa Desarrollo Comunitario en general y de la entrega de despensas –Apoyo Alimentario– en particular)
26. ¿Cómo eligieron estos perfiles?
27. ¿En una familia puede haber distintos beneficiarios o sólo puede ser uno por familia?
28. *Respecto a la zonificación (tradicional, popular alta, popular baja).*
 ¿Sabe si existen divisiones por zona geográfica dentro del municipio para la entrega de apoyos del programa? ¿Conoce cuáles son las principales características de esta zonificación? ¿Sabe cuándo y quiénes la realizaron?
29. ¿Cómo están distribuidos los beneficiarios en estas zonas?
30. *Sobre la continuidad de atención del programa.*
 ¿Cuántas veces puede participar un beneficiario en el programa y ser elegible?
31. *Sobre el padrón de beneficiarios.*
 ¿Qué características tiene el padrón de beneficiarios? ¿Sabe qué cantidad de población atiende el programa? ¿Sabe si ha cambiado el número respecto a años anteriores? En caso de que sí, ¿conoce cuál es la razón?
32. *Sobre el encadenamiento de procesos.*
 ¿Para llevar a cabo esta etapa el área o áreas encargadas dependen de que alguna otra área les entregue algún insumo? ¿Considera que existen aspectos que faciliten o dificulten la selección de beneficiarios?, ¿cuáles?

VI. Producción de bienes y servicios

33. *Sobre las características de las despensas que se entregan.*
¿Qué contienen las despensas que se entregan a los beneficiarios?
34. ¿Quién determina qué artículos de consumo deben llevar?
35. *Sobre la gestión de los productos de las despensas.*
¿Quién o quiénes son los encargados de la adquisición de los productos (despensas)? ¿Cuentan con algún vínculo con alguna empresa para ello?
36. ¿Cómo es el proceso de compra y llegada del producto? ¿Cuánto tiempo dura este proceso?
37. ¿Cuáles son las principales dificultades que han enfrentado respecto a este tema?
38. *Sobre el encadenamiento de procesos.*
¿Para llevar a cabo esta etapa el área o áreas encargadas dependen de que alguna otra área les entregue algún insumo?, ¿cuál o cuáles?

VII. Distribución y entrega de bienes y servicios

39. *Sobre la distribución de las despensas a los beneficiarios.*
¿Podría platicarme el proceso que implica la entrega de las despensas? ¿cuánto tiempo dura este proceso? ¿Quién o quiénes son los encargados de llevarlo a cabo?
40. *Sobre la entrega de las despensas.*
¿Varía el proceso de entrega de las despensas según el perfil del beneficiario? En caso de que sí, ¿por qué?
41. ¿Cuáles son los puntos de entrega de las despensas para los beneficiarios? ¿En dónde se ubican? En su opinión, ¿considera que éstos son cercanos a los beneficiarios y de fácil acceso?, ¿por qué sí o no?
42. ¿Han cambiado los puntos de entrega de las despensas en algún momento? ¿cuáles son las razones?
43. ¿Cómo llevan el control de entrega de despensas? ¿Quién está a cargo?
44. *Sobre los protocolos.*
¿Cómo se aseguran de que las despensas lleguen a la población objetivo?
45. ¿Cuáles son las estrategias para dar seguimiento a las obligaciones que los beneficiarios contraen con el programa? ¿Quién o quiénes son los encargados de lo anterior?
46. *Sobre el encadenamiento de procesos.*
¿Para llevar a cabo estas etapas el área o áreas encargadas dependen de que alguna otra área les entregue algún insumo?

VIII. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

47. *Sobre el seguimiento de uso.*

- ¿Le dan seguimiento a la entrega de despensas? En caso de que sí, ¿cómo?
48. ¿Cómo verifican que las despensas son usadas de acuerdo con lo establecido?
49. *Sobre indicadores del programa.*
¿El programa cuenta con indicadores? En caso de que sí, ¿con qué tipo de indicadores cuentan?
50. ¿Hay algún encargado de evaluar el programa internamente? En caso de que sí, ¿quién? ¿Cómo evalúan el cumplimiento del programa? ¿Cada cuánto se realizan estas evaluaciones? ¿Conoce cuáles son los principales resultados encontrados?

IX. Contraloría social y satisfacción del usuario

51. *Sobre la satisfacción de los beneficiarios respecto al programa.*
¿Cuentan con algún mecanismo para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto a la recepción de despensas?, ¿cuál?
52. ¿Existe algún canal de comunicación para que los beneficiarios expresen quejas o sugerencias?
53. ¿Cuáles son las principales quejas o sugerencias que han recibido? ¿Dichas quejas y/o sugerencias les ha permitido modificar algo de la operación del programa?
54. ¿Hasta ahora han hecho algo para atender dichas quejas o sugerencias?, ¿qué?, ¿de quién o quiénes depende realizar modificaciones a los procesos que componen el programa?
55. ¿Hay algo más que considere importante que deba saber sobre la entrega de despensas que no hayamos platicado durante la entrevista?

Agradecimiento y cierre

Guía de entrevista para personas beneficiarias del programa:

Evaluación de procesos del programa Desarrollo Comunitario - Apoyo Alimentario

Guía de entrevista para BENEFICIARIOS

Introducción

Buenos días. Mi nombre es _____. Le agradezco su tiempo para esta entrevista. El objetivo de ésta es conocer su experiencia y opinión sobre el programa de despensas que usted recibe por parte del municipio.

Es importante mencionarle que esta entrevista servirá para identificar fortalezas y áreas de oportunidad para que el programa pueda mejorarse, por lo que le señalamos que en esta entrevista no hay respuestas “buenas” o “malas”, sólo necesitamos que nos cuente de su experiencia con el programa.

I. Generales del entrevistado(a) y del programa

1. ¿Podría platicarnos cuántos años tiene y a qué se dedica?
2. *Respecto al programa de despensas.*
¿Sabe cuál es el nombre oficial del programa?
3. ¿Desde cuándo es beneficiario(a) del programa *Desarrollo Comunitario* del municipio de Huixquilucan?
4. ¿Es usted beneficiario(a) de algún otro programa de gobierno?, ¿de cuál?, ¿desde cuándo?
5. *Respecto a los objetivos del programa Desarrollo Comunitario – “Apoyo alimentario”.*
En su opinión, ¿cuál es el objetivo principal del programa?
6. ¿Sabe desde cuándo existe este programa en el municipio?
7. Por favor, cuénteme qué sabe del programa en general. ¿Cómo funciona?
¿En qué consiste? ¿Quiénes participan en el programa?

II. Planeación

8. *Respecto a los tiempos del programa.*
¿Conoce cuáles son las fechas de cierre y apertura de cada ciclo del programa? ¿Qué opina de estos tiempos?

III. Difusión

9. *Sobre los medios de difusión del programa.*
¿Cómo se enteró del programa? ¿En qué medios de comunicación ha oído/visto de él?
10. En caso de que a usted le surja una duda sobre los requisitos y resultados de la convocatoria ¿con quién acude?
11. *Sobre el mensaje que se transmite.*

¿Recuerda qué información daban en la convocatoria?

IV. Solicitud de apoyos

12. *Sobre el proceso de solicitud del programa.*

¿Cuáles son los requisitos para solicitar el apoyo del programa?, ¿siempre han sido los mismos o han cambiado?

13. ¿Podría platicarme cuál es el proceso para solicitar dicho apoyo?

14. ¿Cuáles son y en dónde se ubican los puntos de recepción de los documentos? ¿Qué tan fácil o difícil diría que es acceder a estos lugares?

15. ¿Quién o quiénes son los encargados de recibir sus documentos?

V. Selección de beneficiarios

16. *Sobre la selección de los beneficiarios.*

¿Sabe cómo seleccionan a los beneficiarios del programa?

17. *Sobre el perfil de los beneficiarios.*

¿Conoce cuáles son las características de los beneficiarios de este programa?

18. ¿Sabe si en una familia puede haber distintos beneficiarios o sólo uno por familia?

19. *Sobre la continuidad de atención del programa.*

¿Cuántas veces ha sido beneficiaria(o) de este programa?

20. ¿Siempre le han entregado las despensas en tiempo y forma?

21. *Sobre los beneficiarios elegidos.*

¿Cómo le comunicaron a usted que sería beneficiario(a) de este programa?

22. ¿Sabe si por alguna razón podrían retirarle el apoyo? ¿En qué caso sí?, ¿conoce algún caso de este tipo?

VI. Producción de bienes y servicios

23. *Sobre las características de las despensas que se entregan.*

¿Qué contienen las despensas que le entregan?

VII. Distribución y entrega de bienes y servicios

24. *Sobre la distribución de las despensas a los beneficiarios.*

¿Podría platicarme cómo es el proceso para que le entreguen la despensa?

25. ¿Quiénes son los encargados de entregarle la despensa?, ¿estas personas son todas del municipio?

26. *Sobre la entrega de las despensas.*

¿Los puntos de entrega de las despensas son de fácil acceso para usted?

¿En dónde se ubican?

27. ¿Han cambiado los puntos de entrega de las despensas en algún momento?
¿conoce las razones?
28. ¿Existe alguna persona o grupo de personas que le ayuden para recibir su despensa o entregar sus documentos? En caso de que sí, ¿quiénes? ¿Qué le piden para apoyarle?
29. *Sobre los protocolos.*
¿La entrega de las despensas ha sido siempre en tiempo y forma?

VIII. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

30. *Sobre el seguimiento de uso.*
¿El personal del municipio les ha dado algún tipo de seguimiento respecto al uso de las despensas? ¿Aproximadamente cada cuánto tiempo lo ha hecho?
¿En qué consiste dicho seguimiento?

IX. Contraloría social y satisfacción del usuario

31. ¿Existe alguna forma para que ustedes como beneficiarios expresen quejas o sugerencias sobre el programa o la atención que reciben de las personas involucradas?
32. ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre lo que hemos platicado que no le haya preguntado?

Agradecimiento y cierre

ANEXO XIII. FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN

Nombre de la instancia evaluadora	Ortega & Trujillo Consultoría, S.C.
Nombre del coordinador de la evaluación	Yolanda Trujillo Carrillo
Nombres de los principales colaboradores	Verónica Valdez Pérez, María Teresa Ortega Lecona y Alfredo Domínguez Díaz.
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Dirección General de Desarrollo Social Secretaría Técnica Municipal
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Lic. Carlos Javier Alfaro Sánchez
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Invitación restringida
Costo total de la evaluación	\$214,600.00 IVA incluido
Fuente de financiamiento	Recursos propios