



**Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la
Familia del Municipio de
Zempoala, Estado Libre y
Soberano de Hidalgo.**

Avance de la Ejecución de la Evaluación

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025.

**“Lo que se mide, se puede mejorar”
CONEVAL**

ANTECEDENTES

El programa “**Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda**” del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) Zempoala, Hidalgo, se encuentra alineado al **Acuerdo 2. Bienestar del Pueblo** del *Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022–2028* y del *Plan Municipal de Desarrollo Zempoala, Hidalgo 2024–2027*, al impulsar acciones enfocadas en la atención integral en salud, rehabilitación, inclusión social y mejora de la calidad de vida de los grupos en situación de vulnerabilidad. Esta alineación responde a los ejes estratégicos definidos en ambos instrumentos de planeación, que priorizan el fortalecimiento de los servicios públicos dirigidos a garantizar el bienestar social, especialmente para personas con discapacidad, personas adultas mayores, niñas, niños y familias en condiciones de rezago o exclusión.

El programa tiene como finalidad coordinar, organizar y ejecutar actividades orientadas a la promoción de la salud familiar, la educación para el autocuidado, el fomento de hábitos saludables y la prevención de enfermedades. Asimismo, proporciona servicios especializados como rehabilitación física, terapia ocupacional, terapia de lenguaje, orientación psicológica y atención odontológica, entre otros.

La atención es brindada por un equipo multidisciplinario integrado por personal médico general, trabajo social, terapeutas físicos, ocupacionales y de lenguaje, psicólogos y personal odontológico, lo que garantiza una intervención integral, profesional y centrada en la persona, sin distinción de género y con enfoque de derechos humanos.

En el marco jurídico, la *Ley General de Desarrollo Social*, en sus artículos 72 al 80, establece que la evaluación de la política de desarrollo social debe realizarse de forma periódica con el objetivo de revisar el cumplimiento de los fines y metas de los programas, así como corregir, modificar, reorientar, adicionar o suspender total o parcialmente sus acciones, contribuyendo así a su mejora continua.



De igual forma, los *Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal*, en su numeral décimo sexto, fracción I, inciso a, reconocen diversas modalidades de evaluación, entre ellas la **Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR)**. Esta modalidad tiene como propósito analizar el diseño, operación y desempeño global de los programas, así como los avances en el logro de sus resultados, con base en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), fortaleciendo así una gestión pública más eficiente, eficaz y orientada a resultados.

Cabe destacar que la ECR fue la primera evaluación en México implementada con un enfoque metodológico homogéneo para programas sociales, permitiendo la comparabilidad entre programas y fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas. A partir del ejercicio 2011–2012, esta evaluación se lleva a cabo mediante el sistema informático denominado **Módulo para la Evaluación de Consistencia y Resultados (MOCyR)**, el cual permite una recolección sistemática y estandarizada de información útil para análisis técnicos y presupuestarios.

La realización de la ECR al programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda” permitirá conocer a profundidad los elementos que conforman su diseño, los avances en su implementación, el nivel de cumplimiento de metas, la eficiencia en el uso de los recursos y el impacto generado en la población beneficiaria. Los resultados de esta evaluación constituirán una herramienta clave para identificar áreas de oportunidad, fortalecer capacidades institucionales y orientar decisiones que aseguren servicios de salud y rehabilitación de calidad, oportunos y con enfoque inclusivo.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda” con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda”, su vinculación con la planeación estatal y municipal, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
- b) Identificar si el programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda” cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- c) Examinar si el programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda” ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
- d) Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) de la “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda”, o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.
- e) Identificar si el programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda” cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.



**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**



- f) Examinar los resultados del programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda” respecto a la atención del problema para el que fue creado.



ALCANCES

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión del programa “Unidad Básica de Rehabilitación U.B.R. de Zempoala y Esmeralda” orientada hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados del programa.



DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL SERVICIO

Es oportuno mencionar que el desarrollo de la evaluación se realizó en base al Módulo para la Evaluación de Consistencia y Resultados (MOCYR), junto con el Anexo A. Criterios Técnicos de la Evaluación de la guía de los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados del CONEVAL.

I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA.

A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

Pregunta 1; El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información: a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida, b) Se define la población que tiene el problema o necesidad y c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta binaria (SI/NO) o abierta; SI, Nivel de respuesta número 4 (*El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver; El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta; y El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema*).

Análisis que justifique la respuesta;

El **problema** identificado se establece como: “La población con discapacidad en el municipio de Zempoala presenta barreras para acceder a servicios de rehabilitación física y atención especializada de calidad, lo que limita su funcionalidad y participación social”. Esta formulación parte de un diagnóstico local sustentado en fuentes institucionales, como el **Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI**, que señala que al menos el 6.8% de la población de Hidalgo tiene alguna limitación funcional.

La **población objetivo** está claramente definida: personas con discapacidad permanente o temporal, limitaciones físicas, neuromotoras o del desarrollo, que requieren servicios de rehabilitación integral en el municipio de Zempoala, Hidalgo, con especial atención a personas en situación de vulnerabilidad económica y social.

La **revisión y actualización** de la información se realiza al menos una vez por año, conforme a cada ejercicio fiscal, con el propósito de ajustar los objetivos, metas y estrategias del programa. Este proceso se encuentra documentado en el **Árbol del Problema**, las **Fichas Técnicas de Indicadores** y la **Matriz de Indicadores 2024** del programa presupuestario de las UBR's del SMDIF Zempoala.

Se recomienda que el programa UBR promueva activamente la igualdad entre sexos, incorporando acciones diferenciadas y datos desagregados. Esto permitiría mejorar la focalización de recursos, ampliar el impacto social y reducir brechas históricas de acceso. Además, fortalecería la transparencia, el cumplimiento normativo y la legitimidad institucional. Promover la igualdad no solo es justo, sino estratégico.

Pregunta 2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica: a) Causas, efectos y características del problema, b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema, c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema y d) El plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 4 *(El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender; El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta; y El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento).*

Análisis que justifique la respuesta;

Las **consecuencias** del problema identificado en el programa UBR son: deterioro en la calidad de vida, pérdida de autonomía, discriminación social y exclusión del desarrollo educativo, laboral y comunitario. Las **causas** del problema se identifican en el **árbol de problemas 2024**, e incluyen: insuficiencia de personal especializado en rehabilitación, baja cobertura de unidades de atención médica con servicios de rehabilitación, desconocimiento de derechos por parte de la población y falta de recursos económicos para costear tratamientos privados. Los **efectos** son también explícitos en el diagnóstico y abarcan: limitaciones para la inclusión social y productiva, aumento en la dependencia familiar, empeoramiento de la condición física o funcional y mayor vulnerabilidad ante problemáticas sociales, como la pobreza o la violencia.

La **cuantificación y características de la población** afectada es de un 6% de la población total del municipio de Zempoala; personas con algún tipo de discapacidad o limitación funcional, en su mayoría niñas, niños, personas adultas mayores y mujeres en situación de pobreza, cifra respaldada por el **INEGI (Censo 2020)**.

La **ubicación territorial** de la población que presenta el problema está definida, siendo las zonas de mayor incidencia las comunidades rurales como Zacuala, San Juan Tepemazalco, San Antonio Oxtoyucan, San Gabriel Azteca, Santa María Tecajete y la cabecera municipal.

Respecto al **plazo de revisión y actualización**, el programa establece que el diagnóstico será revisado anualmente al inicio de cada ejercicio fiscal. Este compromiso se encuentra documentado en el **árbol del problema**, la **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)** y las **Fichas Técnicas de Indicadores 2024** del programa UBR.

Pregunta 3; ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; No.

B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES

Pregunta 4; El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que: a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo y b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 *(El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta).*

Análisis que justifique la respuesta;

A nivel **municipal**, el propósito del programa se vincula con el **Eje 1: Política Social del Plan Municipal de Desarrollo de Zempoala 2020–2024**, particularmente en sus objetivos estratégicos orientados a garantizar el acceso a servicios integrales para grupos vulnerables, como las personas con discapacidad, así como en la visión que establece el compromiso con la equidad social, el bienestar y el acceso efectivo a servicios de salud y asistencia. En el ámbito **estatal**, el programa guarda congruencia con el **Plan Estatal de Desarrollo de Hidalgo 2022–2028, Eje 2: Bienestar Social**, el cual contempla como línea prioritaria el acceso universal a servicios de salud, incluyendo rehabilitación e inclusión para personas con discapacidad. A nivel **nacional**, se alinea con los principios del **Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024**, en su **Eje II: Política Social**, que impulsa la atención prioritaria a grupos históricamente vulnerados, promoviendo su inclusión y bienestar.

Recomendación: Para fortalecer la consistencia normativa y facilitar la trazabilidad entre niveles de planeación, se recomienda que en el próximo ejercicio fiscal se documente explícitamente la vinculación del propósito del programa con los objetivos de los programas sectorial, institucional, estatal y municipal, integrándolo en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y en las fichas técnicas de indicadores.

Pregunta 5; ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

El programa presupuestario UBR tiene una vinculación directa con los objetivos, metas y estrategias transversales del **Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019–2024**, particularmente con los elementos del **Eje General II: Política Social**.

1. Vinculación con metas y objetivos del PND:

- **Meta Nacional:** Garantizar el bienestar general de la población con enfoque prioritario en los grupos históricamente excluidos.
- **Objetivo prioritario:** “No dejar a nadie atrás”, que implica garantizar el acceso universal y gratuito a los servicios de salud para toda la población, incluyendo a las personas con discapacidad.
- **Objetivo asociado:** Revertir las desigualdades estructurales que impiden el acceso a servicios de salud y bienestar, con énfasis en la justicia social.

2. Vinculación con estrategias transversales:

- **Estrategia transversal 1:** “Igualdad de género, no discriminación e inclusión”. La UBR trabaja con población vulnerable que históricamente ha enfrentado barreras para el acceso a la salud. Aunque actualmente el programa no cuenta con un enfoque de género plenamente institucionalizado, su naturaleza permite avanzar en prácticas inclusivas que garanticen el derecho a la salud sin distinción.
- **Estrategia transversal 2:** “Territorio y desarrollo sostenible”. Al operar desde el municipio de Zempoala, el programa UBR incide directamente en mejorar condiciones de vida a nivel local, acercando servicios a comunidades que, por su ubicación, presentan dificultades para acceder a unidades médicas especializadas.

3. Consistencia con programas institucionales:

El programa se alinea con los **objetivos del Sistema Nacional DIF**, los cuales buscan garantizar la protección social de personas con discapacidad mediante apoyos, servicios y rehabilitación, en congruencia con el enfoque de bienestar propuesto en el PND.

Pregunta 6; ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo 2030?

El **propósito del programa** presupuestario Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) del SMDIF Zempoala es:

Brindar servicios de rehabilitación física y funcional de calidad a personas con discapacidad temporal o permanente, para favorecer su inclusión social, mejorar su autonomía y calidad de vida, mediante la atención profesional y oportuna de sus necesidades de salud física.

Este propósito guarda una **vinculación indirecta** con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** establecidos en la **Agenda 2030**. La vinculación es **indirecta** debido a que, si bien el programa contribuye a generar condiciones necesarias para el cumplimiento de metas globales, su operación por sí sola no garantiza su alcance completo, sino que actúa como un mecanismo complementario de apoyo en el ámbito local.

En particular, el programa se vincula con los siguientes ODS:

- **ODS 3: Salud y bienestar**, meta 3.8, al facilitar el acceso a servicios de salud esenciales, como la rehabilitación funcional, enfocados en mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad.
- **ODS 10: Reducción de las desigualdades**, meta 10.2, al promover la inclusión y la participación activa de personas con discapacidad en la vida comunitaria, económica y social.
- **ODS 1: Fin de la pobreza**, al disminuir barreras físicas que limitan la autonomía e inclusión económica de personas con discapacidad.
- **ODS 4: Educación de calidad**, ya que la mejora en las condiciones funcionales puede permitir su incorporación o permanencia en entornos escolares.

Por tanto, el programa UBR contribuye a cumplir diversos compromisos internacionales en materia de desarrollo humano, salud e inclusión, fortaleciendo así el enfoque de derechos humanos y la perspectiva de equidad territorial en la atención a la discapacidad, de acuerdo con los principios de la Agenda 2030.

C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO

Pregunta 7; Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características: a) Unidad de medida, b) Están cuantificadas, c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información y d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta binaria (Sí/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones cumplen todas las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

Población potencial: Personas con discapacidad temporal o permanente de Zempoala, Hidalgo, que enfrentan barreras físicas o sociales que limitan su inclusión plena en la sociedad y que podrían beneficiarse de servicios de rehabilitación física.

Población objetivo: Personas con discapacidad temporal o permanente que reciben atención directa en las UBR y que cuentan con expediente clínico activo.

Unidad de medida: Número de personas.

Cuantificación: a) La población potencial se estima en función del porcentaje de personas con discapacidad en el municipio (7.1% de la población total), con base en datos del INEGI. b) La población objetivo se cuantifica a partir del número de expedientes clínicos activos registrados en las UBR durante el ejercicio fiscal 2024. c) En la medida en que la información lo permite, los datos se desagregan por sexo, grupo de edad, condición indígena y ubicación geográfica.

Metodología y fuentes de información: Se describe con mayor detalle en el **Anexo 1: Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo**, e incluye: Censo de Población y Vivienda 2020 (INEGI) y árbol del problema elaborado en 2024.

Plazo de revisión y actualización: Plazo anual, conforme a cada ejercicio fiscal.

Recomendación: Se sugiere fortalecer la gestión de la información implementando bitácoras estandarizadas de usuarios atendidos que incorporen: nombre, edad, sexo, comunidad de origen, tipo de discapacidad y servicio recibido. Asimismo, se recomienda incorporar formalmente las definiciones de población potencial y objetivo en el Programa Operativo Anual (POA).

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

Página **12** de **40**.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.

Pregunta 8; Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que: a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo, b) Incluya el tipo de apoyo otorgado, c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo y d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 1 (*La información de los beneficiarios cumple con una de las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

El padrón de beneficiarios del programa UBR del SMDIF Zempoala **integra la** siguiente **información** básica: nombre completo y cuotas de recuperación de servicios. Cabe señalar que otros datos complementarios como sexo, edad, CURP, comunidad de origen, teléfono de contacto, tipo de discapacidad, nivel de funcionalidad, pertenencia a población indígena, situación socioeconómica, tipo de apoyo recibido, fecha de ingreso al programa y fecha de baja; **no se encuentran incluidos** en el padrón, sin embargo, se encuentran documentados en el estudio socioeconómico y la entrevista inicial, los cuales forman parte integral del expediente físico de cada beneficiario.

Aspectos a mejorar y recomendaciones: **1. Sistematización integral;** Incorporar en la base de datos del padrón la información que actualmente sólo se encuentra en los expedientes físicos, para contar con un registro más completo y de fácil acceso. **2. Utilizar la CURP** como clave única de identificación del beneficiario dentro del sistema, garantizando que no cambie a lo largo del tiempo. **3. Formalizar un procedimiento de actualización** de la base de datos al menos de manera anual, depurando beneficiarios dados de baja y evitando duplicidades.

Utilidad del padrón: El padrón permite identificar a las personas atendidas, planear la oferta de servicios de rehabilitación de manera eficiente, dar seguimiento individualizado a los avances de cada beneficiario y facilitar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas ante las instancias normativas.

Fuentes de información utilizadas: Reporte de Beneficiarios 2024 de las UBR Zempoala y Esmeralda; Estudio Socioeconómico de Ingreso; y Formato de Entrevista Inicial a Usuarios.

Pregunta 9; Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

La Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) del SMDIF Zempoala sí recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios mediante un procedimiento formalizado que se lleva a cabo al momento de la integración al programa. Dicha recolección se realiza a través de un estudio socioeconómico, el cual forma parte del expediente clínico-administrativo de cada persona usuaria. Este estudio es aplicado por personal capacitado del área de trabajo social y se estructura para captar datos clave que permitan caracterizar al beneficiario desde un enfoque integral, permitiendo así una atención diferenciada conforme a su contexto.

El procedimiento inicia con el llenado del formato institucional, que contempla los siguientes componentes: datos generales (nombre, edad, sexo, fecha de nacimiento, estado civil, ocupación, escolaridad, domicilio y teléfono); características de salud (estado clínico del paciente, médico tratante y derechohabencia a seguridad social); estructura familiar (nombre, parentesco, edad, sexo, estado civil, escolaridad y ocupación de los integrantes del hogar); condiciones de la vivienda (tipo de tenencia, características de construcción, número de propiedades, distribución y acceso a servicios públicos como agua, luz y drenaje); así como situación económica, que incluye ingresos mensuales por fuente, egresos (alimentación, pasajes, renta, servicios) y nivel de endeudamiento. Este instrumento también contempla una sección de puntaje que permite clasificar el grado de vulnerabilidad socioeconómica del beneficiario.

La actualización de esta información se realiza cada 5 años o cuando se detectan cambios significativos en la situación del beneficiario, con el fin de garantizar que la atención brindada se mantenga alineada a sus necesidades reales y actuales.

Actualmente, **no se realiza recolección de información de personas no beneficiarias con fines comparativos**; sin embargo, **se recomienda** que el programa reconozca la importancia de incorporar esta práctica en futuras evaluaciones, con el objetivo de fortalecer el análisis de resultados e impacto.

D. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Pregunta 10; ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 4 (*Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa presupuestario Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) del Sistema Municipal DIF Zempoala cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 que está firmada, sellada y vigente, y en la cual se identifican los cuatro niveles del resumen narrativo exigido: Fin, Propósito, Componentes y Actividades.

El **Fin** está orientado a contribuir a la inclusión y desarrollo integral de las personas con discapacidad. El **Propósito** busca mejorar la condición funcional de quienes reciben atención en la UBR. Estos elementos están alineados con indicadores específicos y medios de verificación, como registros administrativos y bases de datos institucionales. Los **Componentes** están definidos como la prestación de consultas y terapias de rehabilitación, y se identifican con claridad en la MIR mediante indicadores de cobertura y eficacia. Asimismo, se describen las **Actividades**, tales como brindar terapias, realizar mantenimiento de equipo y estimar población a atender. Al menos el 75% de estas actividades están reflejadas en registros operativos o procedimientos internos del área, lo que permite su validación.

Áreas de mejora y recomendaciones: Incluir en la Matriz de Indicadores para Resultados para los ejercicios fiscales posteriores el resumen narrativo completo, incluyendo el desglose operativo de cada actividad con su indicador, unidad de medida y periodicidad, utilizando como base obligatoria la “Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados” emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para asegurar la coherencia metodológica, la trazabilidad y la calidad técnica de los elementos que la componen.

Se adjunta el **Anexo 3 “Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)” correspondiente al ejercicio fiscal 2024.**

Pregunta 11; Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información: a) Nombre, b) Definición, c) Método de cálculo, d) Unidad de Medida, e) Frecuencia de Medición, f) Línea base, g) Metas y h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 4 (*Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

Durante el ejercicio fiscal 2024, el programa Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) del SMDIF Zempoala consolidó Fichas Técnicas de Indicadores que, en términos generales, cumplen con los ocho componentes exigidos por el CONEVAL. A partir del análisis de las fichas correspondientes al cuarto trimestre utilizadas como muestra representativa se identifica que más del 85% integran correctamente los elementos clave: nombre, definición, fórmula de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas y comportamiento del indicador. Este nivel de cumplimiento ha permitido asegurar consistencia metodológica, trazabilidad de los resultados y una orientación clara hacia la eficacia en la gestión institucional. La estructura observada facilita el seguimiento de objetivos, vincula indicadores con los niveles de la MIR (fin, propósito, componentes y actividades) y genera condiciones mínimas para una evaluación objetiva del desempeño del programa.

No obstante, se identifican **áreas de mejora** relevantes que deben atenderse en ejercicios fiscales posteriores con el fin de elevar la calidad técnica de las fichas y fortalecer su utilidad en la toma de decisiones públicas: **1. Dependencia exclusiva de registros administrativos:** Aunque se consideran válidos como medios de verificación, no se establece en ninguna ficha una metodología de validación externa ni mecanismos complementarios de contraste (encuestas, auditorías, reportes de usuarios), lo que limita la confiabilidad comparativa y la transparencia del dato reportado. **2. Interpretación del indicador limitada al plano cuantitativo:** En todos los casos, la interpretación del resultado se reduce a la lógica “a mayor porcentaje, mejor desempeño”, sin contextualizar márgenes razonables de mejora, riesgos operativos, saturación de cobertura o variaciones históricas, lo cual restringe el análisis cualitativo de la información para la toma de decisiones estratégicas.

El resultado detallado del análisis será consignado en el **Anexo 4 “Indicadores”**, conforme al formato oficial de los TdR de la ECR.

Pregunta 12; Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:
a) Cuentan con unidad de medida, b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas y c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 4 (Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas).

Análisis que justifique la respuesta;

Las metas de los indicadores de la **MIR 2024** del programa UBR del SMDIF Zempoala cumplen con las tres características establecidas por CONEVAL:

Unidad de medida: Todas las metas están expresadas en unidades cuantificables, siendo el porcentaje lo que permite su medición objetiva.

Desempeño: Las metas están diseñadas para mejorar los niveles de atención, incrementar la cobertura y dar seguimiento eficaz a la población objetivo, lo cual refleja un compromiso con la mejora del desempeño institucional.

Factibilidad: Las metas son alcanzables dentro del ejercicio fiscal 2024, en función de los recursos humanos, materiales y presupuestales con los que cuenta la UBR, así como de la carga histórica registrada en los años previos.

Forma de establecimiento de metas: El establecimiento de metas parte de un análisis técnico realizado por el equipo operativo de la UBR, utilizando como base los registros de servicios de los ejercicios 2022 y 2023, la capacidad instalada, las proyecciones de demanda para 2024, y el presupuesto disponible. Esto garantiza una planeación realista y estratégica.

Aspectos de mejora y recomendaciones: 1. Documentar formalmente en la MIR la fuente y justificación técnica de cada meta (alineación con planes de desarrollo). 2. Fortalecer la formación del personal responsable en gestión de indicadores y evaluación del desempeño, con enfoque en la mejora continua de la planeación, monitoreo y rendición de cuentas. 3. Incluir en el Programa Operativo Anual (POA) un apartado específico que relacione directamente las metas de la MIR con las acciones calendarizadas, a fin de fortalecer el seguimiento.

Anexo 5 “Metas del Programa”: Incluirá la verificación del cumplimiento de cada una de las tres características establecidas.

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

Página 17 de 40.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.



G. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

Pregunta 13; ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”



TEMA II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

E. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

Pregunta 14; La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características: a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento, b) Contempla el mediano y/o largo plazo, c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa y d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; NO.

Pregunta 15; El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que: a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento, b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa, c) Tienen establecidas sus metas y d) Se revisan y actualizan.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; NO.

F. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

Pregunta 16; El programa utiliza informes de evaluaciones externas: a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas, b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento, c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados y d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

Para definir acciones y actividades: Derivado del análisis de las evaluaciones externas, se han implementado acciones como la adquisición de material técnico-rehabilitador, la organización de campañas de valoración funcional, y el fortalecimiento de habilidades del personal en colaboración con el CRIH. Estas acciones tienen como objetivo mejorar el acceso, la calidad y la cobertura del servicio. **De manera consensada:** El análisis y seguimiento de los resultados de evaluaciones externas se realiza mediante reuniones entre personal operativo de la UBR, responsables de área del SMDIF Zempoala y representantes del CRIH, lo que permite una toma de decisiones conjunta y focalizada en la mejora continua.

Evidencias: **Informes de evaluación técnica del CRIH** dirigidos a las UBR municipales y **Registros de mejora** en infraestructura, material y equipamiento especializado.

Área de mejora: Para reforzar la institucionalización del uso de evaluaciones externas, se sugiere que la UBR del SMDIF Zempoala elabore su propio POA en los próximos ejercicios fiscales, incluyendo explícitamente cómo integran los hallazgos evaluativos en su planeación.

Fuentes de información utilizadas: Informes técnicos del Centro de Rehabilitación Integral Hidalgo (CRIH). MIR del programa Unidad Básica de Rehabilitación.

G. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

Pregunta 21; El Programa recolecta información acerca de: a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo, c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios y d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa presupuestario UBR sí recolecta información respecto a tres de los cuatro aspectos establecidos: En cuanto a la **contribución del programa a los objetivos de planeación institucional**, a **nivel municipal**, el propósito de la UBR se vincula directamente con el Eje 1: Política Social del Plan Municipal de Desarrollo de Zempoala 2020–2024. A **nivel estatal**, la operación de la UBR está alineada con el Plan Estatal de Desarrollo de Hidalgo 2022–2028, dentro del Eje 2: Bienestar Social. Asimismo, a **nivel nacional**, el programa se encuentra en armonía con los principios rectores del Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024, particularmente con el Eje II: Política Social. Respecto al segundo punto, los **apoyos otorgados** se materializan en forma de servicios especializados de rehabilitación que incluyen fisioterapia, terapia ocupacional y terapia de lenguaje. Estos servicios se registran de manera sistemática en el **Listado de cobro de pacientes por atención recibida**, que contiene información como: número de folio, nombre del paciente, tipo de atención recibida, personal responsable, cuota de recuperación y clasificación socioeconómica del usuario. En lo que respecta al tercer componente, la UBR aplica de forma obligatoria un **Estudio Socioeconómico** a cada persona solicitante del servicio. Este instrumento técnico permite identificar condiciones de vulnerabilidad, establecer la elegibilidad y orientar la atención bajo criterios de equidad. Respecto al cuarto componente de **información sobre personas no beneficiarias**, actualmente el programa no realiza una recolección sistemática de datos con fines comparativos, hecho que ya ha sido reconocido en la respuesta a la **Pregunta 9**.

Fuentes de información: **Listado de cobro de pacientes por atención recibida 2024** y el **Formato del Estudio Socioeconómico**.

Pregunta 22; El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características: a) Es oportuna, b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación, c) Está sistematizada, d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes y e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta binaria (Sí/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 4 (*La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa presupuestario UBR sí recolecta información con las cinco características establecidas: **a) Oportunidad:** Los datos relacionados con la atención a usuarios, clasificación socioeconómica y tipo de servicio otorgado se recaban diariamente y se consolidan en reportes trimestrales. **b) Confiabilidad:** La información es validada mediante la supervisión administrativa del Órgano Interno de Control y la Dirección General del SMDIF Zempoala. Los registros se cotejan entre pólizas, bitácoras de atención, el listado de cobro por atención recibida y el expediente clínico de cada paciente. **c) Sistematización:** La información se encuentra organizada en bases de datos estructuradas, tanto en formato físico como digital. El registro de usuarios, clasificación socioeconómica y tipo de servicio otorgado se captura en hojas de cálculo institucionales. **d) Pertinencia:** Los datos recolectados están directamente vinculados a los indicadores definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa, así como en las fichas técnicas de indicadores de resultados. **e) Actualización y disponibilidad:** La información se encuentra actualizada conforme al ejercicio fiscal. Se genera diariamente, se consolida de manera semanal y se presenta en reportes trimestrales. Los datos están disponibles de forma continua para consulta y uso operativo por parte del equipo técnico, el Órgano Interno de Control y la Dirección General del SMDIF, lo que permite una supervisión efectiva y retroalimentación constante.

Áreas de oportunidad detectadas: Si bien el sistema de recolección y seguimiento cumple con las características exigidas, se ha identificado como área de mejora la implementación de una base de datos estandarizada con respaldo automatizado, asimismo, se propone desarrollar manuales internos de captura y validación de datos, que formalicen los procesos ya existentes y sirvan como guía operativa.

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

H. ANÁLISIS DE COBERTURA

Pregunta 23; El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características: a) Incluye la definición de la población objetivo, b) Especifica metas de cobertura anual, c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo y d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa presupuestario UBR cuenta con una estrategia de cobertura documentada, sustentada en las **Fichas Técnicas de Indicadores de Resultados del ejercicio fiscal 2024**, alineada a su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). La estrategia define con claridad a su población objetivo como "población que acude a la U.B.R. con discapacidad temporal o permanente". A partir de esta definición, se establecen metas anuales por indicador, desagregadas por niveles de objetivo (Fin, Propósito, Componentes y Actividades), permitiendo planear la cobertura esperada del servicio. Los indicadores incorporan: Unidad de medida (porcentaje), cálculo con base en registros administrativos del propio programa y otros medios de verificación, metas de cobertura proyectadas al 2024 y comportamiento ascendente y metas realistas basadas en líneas base anteriores.

Ejemplos de metas por nivel de objetivo: Fin: 118.66% de población atendida respecto a la población objetivo. Propósito: 43.25% de personas con discapacidad que mejoran su condición. Componente 1: 81.4% de consultas otorgadas. Componente 2: 88.85% de terapias de rehabilitación brindadas. Actividades: 100% adquisición de insumos; 85.4% de expedientes elaborados; 60% de mantenimiento de equipo y 75% de mantenimiento de instalaciones

Las cifras muestran que el programa plantea metas cuantificables y viables, bajo una estrategia de cobertura que responde a las necesidades de atención prioritaria.

Áreas de oportunidad: A pesar de su claridad, la estrategia actual se concentra en el ejercicio fiscal 2024. **No se observan proyecciones de mediano ni largo plazo** que trasciendan la administración municipal actual.

Recomendaciones: Incorporar una visión de mediano y largo plazo en el Programa Operativo Anual (POA), permitiendo dar continuidad a la estrategia.

Pregunta 24; ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Sí, el programa presupuestario UBR cuenta con mecanismos operativos y técnicos definidos para identificar a su población objetivo, a través de un proceso de focalización estructurada basado en criterios médicos, funcionales y socioeconómicos.

El programa utiliza como instrumento principal el **Estudio Socioeconómico**, que se aplica de manera obligatoria a todas las personas solicitantes del servicio. Este instrumento permite determinar la condición de vulnerabilidad económica y social de los usuarios, identificando su grado de necesidad y su elegibilidad para acceder a servicios de rehabilitación. La información recabada incluye: Ingreso familiar mensual, Número de integrantes del hogar, Situación laboral, Nivel educativo, Condiciones de vivienda y Tipo de discapacidad y limitaciones funcionales.

Complementariamente, el personal operativo también realiza una **valoración médica funcional inicial**, a cargo del médico general, la cual tiene por objeto identificar el tipo y la magnitud de la discapacidad o condición que motiva la atención, con base en criterios técnicos y clínicos. Esta información se consigna en el **expediente individual** del paciente.

Las **fuentes de información** utilizadas para la identificación de la población objetivo del programa corresponden al ejercicio fiscal 2024 e incluyen el Formato oficial del Estudio Socioeconómico, las Bitácoras de atención, las Hojas de registro clínico, el Árbol del problema y la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en donde se establece que la población objetivo está conformada por personas con discapacidad o con necesidades de rehabilitación física, ocupacional o del lenguaje, residentes en el municipio de Zempoala.

Este conjunto de mecanismos permite que la identificación de la población objetivo no sólo sea clara y estructurada, sino también funcional para la toma de decisiones dentro del programa.

TEMA IV. OPERACIÓN

I. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

Pregunta 26; Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

El programa presupuestario UBR cuenta con un proceso general sistematizado para el otorgamiento de servicios de rehabilitación a personas con discapacidad temporal o permanente. Este proceso se encuentra documentado y visualizado mediante el **Flujograma de Procedimientos de Ingreso a la Unidad**, visible en las instalaciones de las UBR. Este flujograma describe de manera clara las fases del proceso operativo del programa: 1. Solicitud de atención por parte del usuario. 2. Valoración médica inicial y diagnóstico clínico. 3. Determinación de ingreso al programa con base en criterios clínicos. 4. Remisión al área administrativa para estudio socioeconómico. 5. Asignación de citas, elaboración de expediente y cobro correspondiente. 6. Derivación al área terapéutica para la programación de sesiones. 7. Aplicación del tratamiento y elaboración de nota de terapia. 8. Reevaluación médica y seguimiento. Y 9. Determinación de alta o referencia para otro tipo de tratamiento.

Los **Procesos clave identificados** son: Recepción, registro y clasificación del usuario; Evaluación médica funcional inicial; Aplicación del estudio socioeconómico; Integración del expediente clínico; Asignación de tratamiento y seguimiento terapéutico; y Evaluación de resultados y determinación de continuidad.

Cada uno de estos procesos se encuentra vinculado a los **Componentes y Actividades** establecidos en la **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)** y en las **Fichas Técnicas de Indicadores de Resultados**.

Fuentes de información: Flujograma de procedimientos de ingreso a la unidad, Fichas técnicas de indicadores de resultados (2024), Expediente clínico y administrativo de cada paciente, Bitácoras de atención y notas médicas/terapéuticas, Manual de Procedimientos interno de UBR.

Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

SOLICITUD DE APOYOS

Pregunta 27; ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes*).

ANÁLISIS QUE JUSTIFIQUE LA RESPUESTA;

El programa presupuestario UBR cuenta con información sistematizada que permite identificar y caracterizar la demanda de apoyos, así como conocer a detalle el perfil socioeconómico de sus solicitantes. Esta información se recopila y organiza en bases de datos administrativas, derivadas principalmente del **formato de estudio socioeconómico** que se aplica a cada solicitante durante el proceso de ingreso a la unidad. Dicho estudio captura variables esenciales como edad, sexo, estado civil, escolaridad, ocupación, tipo de vivienda, acceso a servicios básicos, condición de salud, ingresos y egresos mensuales, derecho a seguridad social y composición familiar. Esta información se concentra en **expedientes físicos** que son posteriormente sistematizados en registros internos bajo resguardo de la Unidad Responsable Administrativa de las UBR. Además, el programa realiza **reportes de personas atendidas**, los cuales se actualizan periódicamente y se respaldan en registros electrónicos que permiten conocer la demanda, la frecuencia de los servicios y la evolución de los casos. En cuanto a las **fuentes documentales**, se cuenta con una base de datos local que, si bien no está interconectada con plataformas externas estatales o federales, cumple con funciones de registro, monitoreo y análisis básico. Se identifica como **mejora necesaria** el fortalecimiento de herramientas informáticas más robustas que permitan la gestión, análisis y visualización dinámica de la información recabada. Sin embargo, para elevar el nivel de análisis y la planeación estratégica, será indispensable avanzar en el desarrollo de mecanismos que permitan estimar la demanda insatisfecha y mejorar la interoperabilidad de las bases de datos existentes.

Pregunta 28; Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características: a) Corresponden a las características de la población objetivo, b) Existen formatos definidos, c) Están disponibles para la población objetivo y d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa presupuestario UBR cuenta con procedimientos operativos establecidos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, los cuales en su mayoría cumplen con las características establecidas en los Términos de Referencia, particularmente en lo referente a la atención directa y personalizada de la **población objetivo**: personas con discapacidad temporal o permanente en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

El proceso inicia con la recepción verbal de la solicitud de apoyo en las instalaciones de las UBR. Posteriormente, se agenda una cita médica con el objetivo de realizar un diagnóstico clínico que permita determinar si la persona solicitante pertenece al grupo objetivo del programa. Como parte del trámite previo a la autorización del apoyo, se aplica un **formato estandarizado de estudio socioeconómico**, mediante el cual se recaban variables clave como ingreso, vivienda, ocupación, seguridad social, estado de salud y composición familiar. Este instrumento permite evaluar objetivamente la condición económica del solicitante y sustentar la decisión sobre el otorgamiento del apoyo.

Durante el proceso se realiza seguimiento administrativo, desde la validación del diagnóstico médico, integración del expediente, autorización del servicio, hasta la entrega e implementación del apoyo solicitado. Si bien el procedimiento está representado mediante un **flujograma visible en las instalaciones de la UBR**, no se encuentra formalizado dentro de un documento normativo, lo que limita la estandarización y legalidad del proceso.

Área de mejora: Se recomienda integrar dicho flujograma operativo dentro de un documento normativo formal (por ejemplo, Reglas de Operación o Manual de Procedimientos), con el fin de asegurar su validez técnica, su replicabilidad institucional y su consistencia jurídica.

Pregunta 29; El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características: a) Son consistentes con las características de la población objetivo, b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras, c) Están sistematizados y d) Están difundidos públicamente.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa presupuestario UBR cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de recepción, registro y trámite de solicitudes de apoyo, los cuales cumplen parcialmente con las características establecidas en los Términos de Referencia. Entre las características que **sí se cumplen** se encuentran: **1. Consistencia con la población objetivo:** El procedimiento está alineado con las características y necesidades de personas con discapacidad temporal o permanente en situación de vulnerabilidad, quienes requieren atención personalizada y diagnósticos médicos como parte del proceso de validación de apoyos. **2. Estandarización:** El procedimiento se aplica de manera uniforme en las Unidades Básicas de Rehabilitación, mediante un proceso operativo claramente identificado por el personal responsable, que incluye la recepción verbal de la solicitud, la programación de cita médica, el diagnóstico, la aplicación del estudio socioeconómico, la autorización del apoyo y el seguimiento administrativo. **3. Sistematización:** La información recabada de las solicitudes y los estudios socioeconómicos es registrada en bases de datos internas, lo que permite su seguimiento, análisis y control.

Sin embargo, **la característica de difusión pública no se cumple plenamente**, ya que el procedimiento está representado únicamente mediante un flujograma impreso y visible en las instalaciones de la UBR. La información no se encuentra publicada en medios digitales oficiales ni en documentos normativos accesibles al público en general.

Área de mejora identificada: Se recomienda incorporar el flujograma y los procedimientos correspondientes en un documento normativo oficial del programa y difundirlo mediante plataformas institucionales del SMDIF Zempoala para asegurar su accesibilidad pública.

SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS Y/O PROYECTOS

Pregunta 30; Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características: a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción, b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras, c) Están sistematizados y d) Están difundidos públicamente.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa presupuestario UBR cuenta con procedimientos para la selección de beneficiarios: **1. Criterios de elegibilidad claramente especificados:** Personas con discapacidad temporal o permanente en situación de vulnerabilidad socioeconómica; criterio que se determina mediante la aplicación de un diagnóstico médico y un estudio socioeconómico, el cual identifica condiciones de marginación, ingreso, acceso a servicios y composición familiar. Aunque este criterio está operativamente establecido no está aun formalmente plasmado en un documento normativo, lo cual representa una **oportunidad de mejora**. **2. Estandarización del procedimiento:** El procedimiento es uniforme en su aplicación, ya que todo solicitante debe pasar por las mismas fases: ingreso presencial, solicitud, cita médica, dictamen diagnóstico, aplicación del estudio socioeconómico y dictaminación del apoyo correspondiente. Las instancias ejecutoras (UBR) operan bajo un esquema homogéneo con base en un flujograma operativo disponible internamente. **3. Sistematización:** La información relacionada con el proceso de selección se integra en bases de datos internas, las cuales permiten registrar resultados de estudios socioeconómicos y diagnósticos médicos, y generar reportes de seguimiento. **4. Difusión pública:** Los procedimientos para la selección de beneficiarios si están difundidos públicamente de forma accesible en la página web oficial de DIF Zempoala, además existe un flujograma impreso dentro de las instalaciones de la UBR que orienta a los usuarios.

Consideraciones de equidad de género: Si bien el procedimiento es aplicado de manera uniforme sin distinción de sexo, no se identifican mecanismos específicos que analicen o mitiguen barreras diferenciadas que pudieran enfrentar hombres o mujeres para acceder a los apoyos, por lo que se **recomienda** incorporar este enfoque en futuras revisiones de diseño operativo.

Pregunta 31; El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características: a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos, b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras, c) Están sistematizados y d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 3 (*Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

El programa aplica dos instrumentos clave durante el proceso de ingreso: el **diagnóstico médico** y el **dictamen médico** para recibir rehabilitación, el cual puede ser emitido tanto por personal adscrito a la propia UBR como por unidades médicas externas. A esto se suma la aplicación del **estudio socioeconómico** por parte del personal operativo. Estos tres elementos permiten verificar con claridad si el solicitante cumple con el criterio de elegibilidad establecido: **condición de discapacidad temporal o permanente y vulnerabilidad socioeconómica**. La evidencia se concentra en expedientes individuales físicos y registros internos bajo resguardo de la UBR. **b) Están estandarizados y utilizados por todas las instancias ejecutoras:** Ambas unidades del municipio aplican los mismos procedimientos de verificación y selección, de acuerdo con un **flujograma operativo interno**, lo cual garantiza estandarización funcional. **c) Están sistematizados:** La información recabada en el estudio socioeconómico, el diagnóstico y el dictamen se integra en bases de datos, lo que permite realizar trazabilidad de cada caso y facilita la verificación del cumplimiento de los criterios en auditorías o revisiones posteriores. **d) Son conocidos por los operadores responsables:** Si bien los operadores del programa aplican cotidianamente los procedimientos, **no se cuenta con evidencia documental que demuestre que han sido formalmente capacitados**, ni con manuales u otros medios que aseguren la transmisión estandarizada del conocimiento operativo. Esto limita la certeza sobre la apropiación institucional de los mecanismos.

Área de mejora: Documentar formalmente los mecanismos de selección en un manual operativo o lineamiento interno y estandarizar la capacitación del personal responsable del proceso.

TIPOS DE APOYOS

Pregunta 32;

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características: a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras, b) Están sistematizados, c) Están difundidos públicamente y d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta binaria (SÍ/NO) o abierta; SI, Nivel de respuestas número 4 (*Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas*).

Análisis que justifique la respuesta;

a) Están estandarizados (Sí): Los procedimientos operativos seguidos para otorgar apoyos en las UBR son uniformes y aplicables en ambas unidades ejecutoras del programa (Zempoala y Esmeralda). Desde la recepción de la solicitud hasta la prestación efectiva del servicio, cada etapa (valoración médica, estudio socioeconómico, validación, autorización y programación del apoyo) está definida y seguida de manera consistente por el personal técnico de las unidades.

b) Están sistematizados (Sí): La información generada durante el proceso es registrada en bases de datos organizadas, lo que permite el seguimiento y monitoreo del otorgamiento de apoyos.

c) Están difundidos públicamente (Sí): El programa cuenta con **una página web del DIF Zempoala** donde se publica información pertinente sobre los servicios ofertados. Esto permite que la población interesada tenga acceso a los procedimientos y conozca los servicios disponibles. De manera complementaria, en las instalaciones de la UBR se cuenta con un **flujograma impreso y visible** que describe los pasos del proceso, facilitando la comprensión para los solicitantes.

d) Están apegados al documento normativo del programa (No): Si bien los procedimientos operativos están definidos en la práctica y son aplicados con regularidad, **no se cuenta formalmente con instrumentos normativos** (ROP o manual de procedimientos). Esto limita su institucionalización y dificulta la supervisión y mejora continua.

Área de mejora: Se recomienda **formalizar los procedimientos mediante un documento normativo** validado institucionalmente, a fin de reforzar su validez jurídica, asegurar su sostenibilidad operativa y facilitar su evaluación externa.

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**



ANEXO 4. "INDICADORES"

Nombre del programa: Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

Modalidad: Prestación de servicios

Dependencia/ Entidad: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) Zempoala

Unidad Responsable: Dirección de Unidad Básica de Rehabilitación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de mediación	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Fin	Porcentaje de población atendida mediante programas preventivos y de intervención	$(N^{\circ} \text{ de beneficiarios atendidos} / N^{\circ} \text{ total de población objetivo}) \times 100$	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No
Propósito	Porcentaje de población con discapacidad atendida que mejora la condición padecida	$(N^{\circ} \text{ de población que mejora} / N^{\circ} \text{ total prevista a atender}) \times 100$	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No
Componente	Porcentaje de consultas otorgadas	$(N^{\circ} \text{ de consultas otorgadas} / N^{\circ} \text{ de consultas previstas}) \times 100$	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**

Compone nte	Porcentaje de terapias de rehabilitación brindadas	(N° de terapias realizadas / N° de terapias previstas) × 100	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
Actividad	Porcentaje de expedientes elaborados	(N° de expediente s elaborados / N° total de pacientes previstos) × 100	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
Actividad	Porcentaje de adquisición de insumos necesarios para brindar terapia	(N° de adquisicion es realizadas / N° de adquisicion es previstas) × 100	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
Actividad	Porcentaje de mantenimient os de equipo realizados	(N° de mantenimie ntos realizados / N° de mantenimie ntos previstos) × 100	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No
Actividad	Porcentaje de mantenimient os de instalaciones realizados	(N° de mantenimie ntos de instalacion es realizados / N° de mantenimie ntos previstos) × 100	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No	Si/No

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**



ANEXO 5. “METAS DEL PROGRAMA”

Nombre del programa: Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

Modalidad: Prestación de servicios

Dependencia/ Entidad: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) Zempoala

Unidad Responsable: Dirección de Unidad Básica de Rehabilitación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Porcentaje de población con discapacidad beneficiada respecto a la población objetivo prevista a atender	100%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Meta ambiciosa, busca cobertura total del universo previsto	Sí/No	Atendiendo al promedio anual de usuarios y capacidad instalada	Revisar y ajustar anualmente en función del crecimiento poblacional
Propósito	Porcentaje de población con discapacidad que mejora su condición física o mental que acude a la UBR, respecto a la población prevista a atender	80%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Busca mejorar resultados en salud física y mental	Sí/No	Viable conforme historial de evolución de usuarios con seguimiento terapéutico	Evaluar el impacto real de la mejora funcional para ajustar nivel de exigencia
Componente	Porcentaje de consultas otorgadas respecto a las previstas a realizar	100%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Cobertura completa proyectada conforme a demanda anual	Sí/No	Considera disponibilidad de personal y turnos establecidos	Considerar un margen de flexibilidad para casos de contingencia
Componente	Porcentaje de terapias de rehabilitación otorgadas respecto a las previstas a realizar	95%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Meta elevada con base en carga histórica de pacientes	Sí/No	Factible con base en recursos actuales y metas del año anterior	Revisar trimestralmente para detectar posibles desviaciones

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**

Actividad	Porcentaje de aperturas de expediente respecto al total proyectado	100%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Meta base que impulsa apertura oportuna del expediente	Sí/No	Viable conforme historial y procedimientos establecidos en la UBR	Vincular el expediente con el seguimiento digitalizado
Actividad	Porcentaje de usuarios con expediente clínico integrado respecto al total proyectado	100%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Busca asegurar calidad en el seguimiento de pacientes	Sí/No	Factible con expedientes controlados en sistema y seguimiento clínico	Fortalecer revisión documental periódica
Actividad	Porcentaje de mantenimiento de equipo realizado respecto al total programado	90%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Garantiza operatividad continua de equipo especializado	Sí/No	Factible con calendario de mantenimiento anual	Alinear calendario de mantenimiento con disponibilidad operativa
Actividad	Porcentaje de adquisición de insumos realizada respecto al total programado	90%	Sí/No	Porcentaje	Sí/No	Impulsa suficiencia de recursos materiales disponibles	Sí/No	Basado en el presupuesto destinado y demanda regular de insumos	Fortalecer el sistema de control de inventarios

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**



**ANEXO 6. “COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES Y/O ACCIONES DE
DESARROLLO SOCIAL EN OTROS NIVELES DE GOBIERNO”**

Nombre del programa: Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

Modalidad: Prestación de servicios

Dependencia/ Entidad: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) Zempoala

Unidad Responsable: Dirección de Unidad Básica de Rehabilitación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Nombre del Programa	Modalidad	Dependencia/ Entidad	Propósito	Población Objetivo	Tipo de Apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de Información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se completa con el programa evaluado?	Justificación
Rehabilitación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad	Atención especializada y entrega de ayudas funcionales.	Sistema Nacional DIF.	Brindar servicios de rehabilitación y entrega de apoyos funcionales a personas con discapacidad, mejorando su calidad de vida.	Personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad a nivel nacional.	Terapias físicas, de lenguaje y ocupacionales, así como ayudas técnicas y funcionales.	Nacional.	Reglas de Operación Sistema Nacional DIF 2024, Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) Federal, portal oficial del DIF Nacional.	Si.	Si.	Ambos programas coinciden en su propósito y población objetivo. La UBR proporciona atención primaria en rehabilitación y el Programa de Rehabilitación e Inclusión Social refuerza con apoyos funcionales y terapias especializadas, fortaleciendo así el acceso integral a servicios de rehabilitación.
2. Programa Estatal de Rehabilitación de segundo nivel.	Rehabilitación de segundo nivel.	Sistema DIF Hidalgo.	Proporcionar atención médica especializada	Personas con discapacidad referidas por las Unidades	Valoraciones médicas, terapias especializadas	Estatal (Hidalgo).	Manual Operativo del CRIT Hidalgo, convenios de	Si.	Si.	Existe coincidencia en el propósito y en la población objetivo, además de que ambos programas forman

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**

ción Integral			en rehabilitación a personas canalizadas desde las UBR municipales.	Básicas de Rehabilitación.	y realización de estudios clínicos complementarios.		colaboración estatal, MIR estatal.			parte de un modelo escalonado de atención, donde la UBR actúa como primer nivel y el Programa Estatal proporciona atención especializada como segundo nivel, logrando una atención integral y continua.
3. Jornadas Médicas de Subespecialidad	Atención médica itinerante.	Sistema DIF Hidalgo / Secretaría de Salud del Estado de Hidalgo.	Acercar atención médica especializada a zonas y poblaciones vulnerables que tienen dificultades para desplazarse a los centros médicos.	Personas en situación de vulnerabilidad, incluidas aquellas con discapacidad.	Consultas médicas con especialistas, diagnósticos clínicos y tratamiento inicial.	Estatal y regional en Hidalgo.	Informes de actividades del DIF Hidalgo, convenios interinstitucionales, MIR sectorial.	No.	Si.	Aunque no comparte el mismo propósito específico de rehabilitación, complementa al ofrecer servicios médicos de subespecialidad a los usuarios de la UBR que requieren atención médica especializada no disponible en primer nivel.
4. Red de Atención a la Salud (Programa a IMSS-BIENESTAR)	Atención primaria en salud.	IMSS-BIENESTAR / Gobierno Federal.	Proporcionar servicios médicos integrales y gratuitos a la población sin acceso a seguridad social.	Personas sin seguridad social en zonas rurales y urbanas marginadas.	Consultas médicas generales, entrega de medicamentos, prevención de enfermedades.	Nacional (incluyendo Zempoala, Hidalgo).	Programa IMSS-BIENESTAR, Reglas de Operación 2024, portal oficial del IMSS.	No.	Parcialmente.	Aunque el enfoque principal no es la discapacidad ni la rehabilitación, complementa indirectamente al atender las necesidades básicas de salud de los beneficiarios de la UBR, permitiendo un seguimiento integral del estado de salud general.

Avenida Hidalgo No. 71, Colonia Centro, Zempoala, Hidalgo, C.P. 43838, Tel. 743 741 5596.

L.D. V.G.P.S. / L.C. A.G.M.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.



ANEXO 10. “EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA”

Nombre del programa: Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

Modalidad: Prestación de servicios

Dependencia/ Entidad: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) Zempoala

Unidad Responsable: Dirección de Unidad Básica de Rehabilitación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Tipo de población	Unidad de Medida	Año 2024
Potencial	Número de personas	421
Objetivo	Número de personas	870
Atendida	Número de personas	421
$P.A \times 100/P.O$	%	48.39%

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIONES 2025
DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZEMPOALA,
ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO.**



ANEXO 11. “INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA”

Nombre del programa: Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

Modalidad: Prestación de servicios

Dependencia/ Entidad: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) Zempoala

Unidad Responsable: Dirección de Unidad Básica de Rehabilitación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0-5 años y 11 meses	Niñas y niños 6-12 años y 11 meses	Adolescentes 13-17 años y 11 meses	Jóvenes 18-29 años y 11 meses	Adultos 30-64 años y 11 meses	Adultos mayores > 65 años	Personas con discapacidad
13	Hidalgo	13083	Zempoala	0001	Zempoala	306	208	98	35	56	08	14	137	56	306
13	Hidalgo	13083	Zempoala	0102	Esmeralda	329	204	125	41	88	25	12	108	50	324