



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

Informe Final de Evaluación Programa Anual de Evaluación 2025.



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



TÍTULO: Informe Final del Programa Anual de Evaluación del 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.

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. Es importante señalar que el propósito del Programa de la UBR 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.*

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.



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



- 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.
- 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.

METODOLOGÍA: 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.

RESULTADOS:

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.

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.



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



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.

La información generada durante el proceso es registrada en bases de datos organizadas, lo que permite el seguimiento y monitoreo del otorgamiento de apoyos. 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.

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



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



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.

CONCLUSIÓN: 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 Otoyucan, San Gabriel Azteca, Santa María Tecajete y la cabecera municipal.



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



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.

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.

Mediante el programa se logran las metas y objetivos plasmados en los indicadores de resultados, sin embargo hay limitantes como el bajo salario del personal lo que dificulta que personal altamente calificativo trabaje en las UBR de Zempoala y Esmeralda.

RECOMENDACIONES:

1. 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.
2. 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.
3. Se sugiere fortalecer la gestión de la información implementando bitácoras estandarizadas de usuarios atendidos que incorporen: nombre, edad, sexo,



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



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).

4. 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, utilizar la CURP como clave única de identificación del beneficiario dentro del sistema, garantizando que no cambie a lo largo del tiempo, formalizar un procedimiento de actualización de la base de datos al menos de manera anual, depurando beneficiarios dados de baja y evitando duplicidades.
5. Incorporar una visión de mediano y largo plazo en el Programa Operativo Anual (POA), permitiendo dar continuidad a la estrategia.
6. 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.

Elaboró:

L.C. Anyel García Mahuem
Directora del Órgano Interno de Control



Lic. Deyanira Martínez Cordero
Directora General del Sistema Municipal DIF Zempoala

