

# Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados (2010-2011) del Programa Servicios a Grupos con Necesidades Especiales (E003) a cargo de INAPAM

## Informe en Materia de Consistencia

**Erick Herzaín  
Torres Mulhia**

Responsable Administrativo

**Omar de Jesús  
Ceballos Barragán**

Responsable Técnico



Octubre 2012

## Contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>II.1 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b> .....	6
<i>II.1.1 Instrumentos de planeación</i> .....	6
<i>II.1.2 De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación</i> .....	8
<i>II.1.3 De la generación de información</i> .....	10
<b>II.2 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN</b> .....	12
<i>II.2.1 Análisis de cobertura</i> .....	12
<b>II.3 OPERACIÓN</b> .....	15
<i>II.3.1 Análisis de los procesos establecidos en la normatividad</i> .....	15
<i>Solicitud de Apoyos</i> .....	16
<i>Selección de beneficiarios y/o proyectos</i> .....	18
<i>Tipos de apoyos</i> .....	19
<i>Ejecución</i> .....	20
<i>II.3.2 Mejora y simplificación regulatoria</i> .....	22
<i>II.3.3 Organización y gestión</i> .....	23
<i>II.3.4 Eficiencia y economía operativa del programa</i> .....	24
<i>Eficiencia y eficacia</i> .....	24
<i>Economía</i> .....	25
<i>II.3.5 Sistematización de la información</i> .....	26
<i>II.3.6 Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos</i> .....	27
<i>II.3.7 Rendición de cuentas y transparencia</i> .....	28
<b>II.4 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA</b> .....	29
<b>II.5 MEDICIÓN DE RESULTADOS</b> .....	30
<b>II.6 CONCLUSIONES</b> .....	34
<b>II. 7 BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	36
<b>II. 8 ANEXOS</b> .....	40
<i>Anexo 1. “Evolución de la Cobertura”</i> .....	40
<i>Anexo 2. “Información de la Población Atendida”</i> .....	41
<i>Anexo. 3 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”</i> .....	42
<i>Anexo 4. “Gastos desglosados del programa”</i> .....	43
<i>Anexo 5. “Avance de los Indicadores respecto a sus metas”</i> .....	44
<i>Anexo 6. “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida” (Formato libre)</i> .....	45
<i>Anexo 7. “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”</i> .....	47
<i>Anexo 8 “Valoración Final del Programa”</i> .....	52

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe constituye el apartado de consistencia de la “Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados (2010-2011), del Programa Servicios a grupos con necesidades especiales (E003) a cargo del INAPAM”. La metodología empleada para la realización de la evaluación consistió en un análisis documental de la información proporcionada por el Programa y se integra de 28 preguntas establecidas en los Términos de Referencia de la evaluación en comento, dentro del apéndice 2, emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

La Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores y al Estatuto Orgánico del INAPAM, señalan que: el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores tiene por objeto general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella. El Instituto procurará el desarrollo humano integral de las personas adultas mayores, entendiéndose por éste, el proceso tendiente a brindar a este sector de la población, actividades productivas, retribuciones justas, asistencia y las oportunidades necesarias para alcanzar niveles de bienestar y una vida digna y con calidad, orientado a reducir las desigualdades extremas y las inequidades de género, evitando su discriminación por edad, que asegure sus necesidades básicas y desarrolle su capacidad e iniciativas en un entorno social incluyente. En este contexto, se inserta el Programa mediante la atención a grupos con necesidades especiales.

En el presente informe se analizan los mecanismos de planeación, operación, cobertura, y los resultados que el Programa ha tenido. En la primera parte de esta sección “Instrumentos de Planeación” se analizan los mecanismos e instrumentos de planeación y se concluye que el Programa no cuenta un plan estratégico que sea resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado. El Programa, no cuenta con un plan de trabajo anual propio, sin embargo, el Programa anual de Trabajo de INAPAM, establece las metas anuales del Programa, asimismo, es conocido por los principales operadores del Programa, sin embargo, no se puede establecer que sea resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado. Por lo que se recomienda elaborar un programa anual de trabajo propio y un procedimiento que permita institucionalizarlo de manera anual.

En la sección “orientación hacia resultados y esquemas o procesos” no se realiza valoración puesto que el Programa no cuenta con evaluaciones externas. En cuanto a la tercera sección, “Generación de la información”, se concluye que el Programa no cuenta con mecanismos para medir su contribución a los objetivos de los programas sectoriales, especiales o institucionales a los que se vincula, tampoco cuenta con mecanismos para recolectar información de las características socioeconómicas de todos sus beneficiarios y no recolecta información de los no beneficiarios. Por lo cual es necesario que el Programa

establezca mediante documentos normativos mecanismos y procedimientos para levantar información respecto para la población potencial y población objetivo.

En el apartado de “análisis de cobertura”, se concluye que el Programa no cuenta con una estrategia de cobertura que incluya la definición de población objetivo, metas de cobertura anual, que abarque un horizonte de mediano y largo plazo y que ésta sea congruente con el Programa, tampoco es posible establecer con base en la información documental disponible, que el Programa cuente con mecanismos para identificar su población objetivo. Por lo que se recomienda que desarrolle mecanismos para la identificación de la misma, así como una estrategia de cobertura congruente con el diseño del Programa.

En el apartado de “Análisis de los procesos establecidos en la normatividad”, se concluye que el Programa cuenta con procedimientos para la solicitud de apoyos, desde la selección de beneficiarios hasta su ejecución, sin embargo, éstos no tienen el suficiente nivel de especificación, que permita suponer que los servicios se otorguen de la manera estandarizada, así mismo, no se cuenta con evidencia que señale que los procedimientos de todas las modalidades del Programa se encuentran sistematizados, aunque sí son conocidos por los operadores del programa.

Respecto a la “Mejora y simplificación regulatoria”, no se cuenta con evidencia de modificación a los reglamentos de los servicios en los tres últimos años. En cuanto a la “Organización y gestión”, el principal problema es relativo al monto de recursos transferidos a las representaciones estatales en relación con las actividades o acciones que se espera se realicen. En referencia a la “Eficiencia y economía operativa del Programa” no realiza un adecuado desglose de sus gastos operativos, por lo que se recomienda la elaboración del mismo.

En cuanto a la “Sistematización de la información”, no se puede establecer que el Programa cuente con un sistema informático mediante el cual se lleve el registro integral de toda la información necesaria para la operación del mismo, por lo que se recomienda la elaboración dicho sistema. Respecto al “Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos”, el Programa muestra resultados que permiten suponer que las metas establecidas para el presente año serán alcanzadas. En referencia a la “Rendición de cuentas y transparencia” es necesario que el Programa mejore los mismos.

En referencia a la “Percepción de la población atendida”, el Programa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida en todos los servicios que otorga. Por lo que se considera necesario elaborar un instrumento general que permita evaluar la satisfacción del total de los adultos mayores beneficiarios, así como otros que permitan valorar la percepción por tipo de apoyo, con el objeto de mejorar la atención que otorga el Programa.

Finalmente, en cuanto a la “Medición de resultados” el Programa no documenta sus resultados a nivel de fin, puesto que no tiene establecido un indicador a dicho nivel en su MIR. A nivel de propósito el Programa documenta sus resultados mediante el indicador “*Adultos Mayores que reciben atención y servicios*”, el cual muestra resultados positivos durante el presente año, sin embargo, no se considera relevante ni adecuado, debido a que el indicador se limita únicamente a señalar la cantidad de adultos mayores que son atendidos por alguna modalidad del Programa. Por tanto se recomienda la elaboración de indicadores que documenten sus resultados, para lo cual se pueden adoptar los indicadores expuestos en la MIR propuesta en el apartado de diseño de la presente evaluación.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe constituye el apartado de Consistencia de la “*Evaluación Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados (2010-2011), del Programa “Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)”, a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM)*”. Dicha evaluación fue elaborada a través de un análisis documental de la información proporcionada por el Programa y se integra de 28 preguntas en Materia de Consistencia; las preguntas están establecidas en los “Términos de Referencia, para dicha evaluación”.

Las primeras seis preguntas del apartado en Materia de Consistencia corresponden a la sección “*Planeación y Orientación a Resultados*”; se evalúa si el Programa cuenta con un plan estratégico, así como con planes de trabajo anuales que permitan alcanzar sus objetivos. Asimismo, se evalúa si el Programa recolecta información con respecto a su contribución a los objetivos de los Programas Sectorial, Especial o Institucionales a los que contribuye, así como, sobre los tipos de acciones y servicios que otorga a las personas adultas mayores beneficiarias, además, de la idoneidad de la información que recolecta para monitorear su desempeño.

La segunda sección “*Cobertura y Focalización*” examina si el Programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo, así como, los avances presentados durante los últimos ejercicios fiscales. Para ello, se parte de las definiciones de población potencial, objetivo y atendida. En la tercera sección “*Operación*” se evalúa la manera en que el Programa realiza las distintas actividades y servicios que otorga, así como, los sistemas de información con los que cuenta y sus mecanismos de rendición de cuentas. Para ello, se analizan los procedimientos realizados por el Programa desde la solicitud de acciones y servicios hasta la ejecución de las mismas. Asimismo, se mencionan los resultados en cuanto a la eficiencia y economía operativa del Programa; la sistematización de la información; el cumplimiento y avance en los indicadores de gestión, y la rendición de cuentas y transparencia.

En la sección de “*Percepción de la Población Atendida*” se identifica si el Programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de sus beneficiarios. Por último, en la sección de “*Medición de Resultados*” se examinan los resultados del Programa respecto a la atención del problema para el que fue creado. Para ello, se analiza la información documental en cuanto a sus resultados a nivel de Fin y Propósito de su MIR, así como otros resultados provenientes de evaluaciones externas anteriores o programas similares.

## II.1 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

### **II.1.1 Instrumentos de planeación**

1 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 el Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta: No

Justificación:

Con base en la información proporcionada por el Programa, no es posible establecer que éste cuente con un Plan Estratégico.

Se recomienda elaborar un plan estratégico del Programa que tenga como eje, el objetivo que se busca alcanzar a través del Programa, el cual se sugiere que sea “*Lograr que las personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad ejerzan sus derechos humanos*”; asimismo, el plan estratégico debe contemplar el mediano y largo plazo, establecer los resultados que se quieren alcanzar a nivel de Fin y Propósito de su Matriz de Indicadores para Resultados y contar con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados. De la misma forma, se debe establecer de manera documental el procedimiento mediante el cual el plan estratégico será elaborado y revisado, con el objeto de hacer de la planeación un proceso de mejora continua y adecuar el Programa a los cambios en su entorno y a las necesidades propias del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

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

Respuesta: Sí

Nivel	• <b>Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.</b>
2	

Justificación:

El Programa **no cuenta con un plan de trabajo anual propio**, sin embargo, el Programa Anual de Trabajo (PAT) del INAPAM recopila información sobre las metas programáticas por eje, los cuales son: Cultura del Envejecimiento, Envejecimiento activo y saludable, seguridad económica, protección social, derechos de los adultos mayores. Los últimos cuatro ejes **muestran las metas establecidas** para los distintos servicios que otorga el Programa.

El Programa Anual de Trabajo **es conocido por los principales responsables** de otorgar los distintos servicios, ya que en un inicio son los encargados de establecer las metas y posteriormente de reportar los avances de manera mensual, de acuerdo a lo señalado en el apartado de “control y seguimiento” del PAT.

De manera anual los responsables de cada servicio planean las metas para el siguiente año, con el objeto de elaborar PAT del INAPAM. Sin embargo, no se cuenta con evidencia documental que permita establecer que el Programa de Trabajo sea resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado, debido a que no sigue un procedimiento establecido en algún documento. Asimismo, de acuerdo a la información disponible no se puede establecer que el PAT sea revisado y actualizado durante el año.

Se recomienda que el Programa elabore un plan de trabajo anual propio, que incluya además de las metas establecidas en el PAT, las metas establecidas para los indicadores de la MIR a nivel de gestión (componentes y actividades), así como las acciones que considere más relevantes a implementar durante el año para mejorar su desempeño. Del mismo modo, debe establecer el procedimiento para la elaboración del plan anual de trabajo, el cual debe incluir: los participantes, el área responsable de su elaboración y autorización, plazos de realización y revisión, los elementos que debe contener, la mecánica de difusión a los principales operadores del programa, y las condiciones bajo las cuales es necesario actualizar las metas.



### **II.1.2 De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación**

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

Respuesta: No Aplica

Justificación:

La pregunta "No aplica" debido a que el Programa no cuenta con evaluaciones externas anteriores. Consecuentemente, no se pueden considerar como uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al Programa.

4 A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al PROGRAMA y de su experiencia en la temática ¿qué temas del PROGRAMA considera importante evaluar mediante instancias externas?

Justificación:

Se recomienda hacer las siguientes evaluaciones específicas:

- Análisis costo-eficiencia de los servicios otorgados en los Centros de Atención Integral, a efecto de poder valorar la pertinencia de los mismos, debido a que actualmente existe un déficit de insumos e instrumentos que permitan proporcionar los servicios de manera adecuada. Asimismo, la oferta de servicios se limita principalmente al Distrito Federal, en donde existen diversas ofertas de servicios médicos similares.
- Evaluación de cada uno de los servicios y acciones proporcionados por el Programa en relación al objetivo que se busca a través de los mismos, así como su alineación y contribución con el propósito del Programa, evaluándose la misma en comparación con otras alternativas que logren los mismos objetivos.
- Evaluación de satisfacción y resultados de los clubes INAPAM que cuentan con trabajadora social, en comparación con aquellos que son operados por los mismos adultos mayores. A efecto de establecer las mejores prácticas para ambos, fijando indicadores que muestren resultados de los mismos sobre diferentes aspectos de los adultos mayores, como son el capital social, la movilidad, la dependencia entre otros.
- Evaluación de satisfacción y resultados de las residencias diurnas, que permita valorar si la actual manera en que operan, son la mejor solución para atender a su población beneficiaria, en comparación con otras alternativas, entre ellas los clubes INAPAM.

Asimismo, se recomienda hacer una Evaluación de Procesos, donde se analicen los procedimientos que el Programa tiene establecidos para otorgar sus acciones y servicios, para que sean homogéneos y tengan como eje de atención a la población objetivo, para ello deben incluirse los modelos o protocolos de atención a efecto de tener un verdadero enfoque de orientación a resultados, asimismo, debe incorporar los mecanismos de coordinación con otros programas o instituciones con los cuales se pueda tener sinergia o complementariedad.

### II.1.3 De la generación de información

5 El Programa recolecta información acerca de:

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

Respuesta: Sí

Nivel	<b>El Programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos</b>
2	

Justificación:

Con base en la información documental disponible, no es posible establecer que el programa recolecte información acerca de su contribución a los objetivos de los planes y programas sectoriales, especiales o institucionales con los cuales se considera que presenta una alineación.

El Programa **recolecta información en cuanto a los tipos de apoyo y frecuencia con que los otorga** por tipo de servicio, sin embargo, la información no se encuentra sistematizada, debido a que el Programa no cuenta con una clave única por beneficiario y un sistema de información que integre a la misma en una sola base de datos, por tanto, es posible identificar los apoyos que recibe un beneficiario por parte de la misma acción o servicio, pero no de todas las acciones y servicios en su conjunto.

El Programa **recolecta información de las características socioeconómicas de sus beneficiarios** en las siguientes vertientes: Afiliación registra nombre del beneficiario, datos de domicilio, sexo, edad y fecha de nacimiento, sin embargo, el procedimiento para la expedición de credenciales INAPAM de cartón, no indica si la información anteriormente señalada es recolectada en una base de datos. Adicionalmente, los clubes estatales INAPAM recopilan información socioeconómica de los beneficiarios del club al momento de la creación del mismo, como es nombre, fecha de nacimiento, domicilio, estado civil, teléfono, lugar de origen, escolaridad, ocupación actual, si cuenta con seguridad social, condiciones de su vivienda, tipo y monto de ingresos, padecimientos de enfermedades crónicas como la diabetes o hipertensión; enfermedades infectocontagiosas o el estado bio-psico-social y actividades recreativas que realiza.

Por otra parte, para proporcionar el servicio de “Bolsa de trabajo”, se recopila la información socioeconómica como: nombre, dirección, sexo, estado civil, grado máximo de estudios, experiencia, último empleo, y si cuenta o no con seguridad social. Para los servicios de “Afiliación”, “Asistencia Jurídica” y “Atención Médica Geriátrica”, se recopila la referente a nombre, edad y si cuenta con seguridad social.

Finalmente, no se cuenta con información que indique que el Programa recolecta información respecto a las características socioeconómicas de las personas adultas mayores que no son beneficiarias del mismo.

Se recomienda recolectar información sobre la contribución del Programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional con los que presenta alineación. Asimismo, es necesario complementar la información de los tipos y frecuencia con que las personas adultas mayores reciben los servicios otorgados por el Programa a lo largo del tiempo.

6 El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta: Sí

Nivel	La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las
3	características establecidas.

Justificación:

La información que el Programa recolecta para monitorear su desempeño **es oportuna**, ya que de manera mensual se recolecta la información sobre los objetivos, actividades, acciones y metas establecidos en el Programa de Trabajo Anual, lo que permite llevar el control de la cantidad de acciones y servicios realizadas en todas las entidades del país, conforme a lo establecido en el apartado de "Control y Seguimiento" del Programa de Trabajo.

La información para verificar su desempeño **es confiable**, debido a que ésta es validada por el personal del Programa de acuerdo a la naturaleza de la misma, para ello se utilizan controles de asistencia, solicitudes de servicio o listado de personas a las que se les entregó credencial.

La información para monitorear el desempeño del Programa **es pertinente** respecto a su gestión, ya que permite calcular el valor de los distintos indicadores con la periodicidad que se señala en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR); de manera trimestral los indicadores a nivel de componentes (número de servicios proporcionados a las personas adultas mayores y número de credenciales otorgadas) y actividades (porcentaje de módulos de afiliación en operación), y de manera semestral el indicador a nivel de Propósito (adultos mayores que reciben atención y servicios).

La información **se encuentra actualizada y disponible** para dar seguimiento de manera permanente, ya que contiene la información más reciente de acuerdo a la periodicidad establecida para cada tipo de información tanto en la MIR como en los manuales de procedimientos.

A partir de la información documental disponible, no se puede verificar que la información para monitorear el desempeño de todo el Programa se encuentre sistematizada, si bien, la información que las delegaciones estatales recaban es capturada en una base de datos en Excel.

Se recomienda concentrar en un sistema informático toda la información que el Programa considere necesaria para monitorear su gestión, a efecto de llevar un mejor control de la misma, y con ello contribuir a monitorear y mejorar el desempeño del Programa. Asimismo, es necesario fortalecer la información de resultados, para lo cual se pueden retomar los indicadores señalados en la MIR propuesta para el Programa a nivel de actividades y componentes, sin ser estos limitativos.

## II.2 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

### II.2.1 Análisis de cobertura

7 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.
- d) Es congruente con el diseño del programa.

Respuesta: No

Justificación:

Con base en la información documental disponible, no es posible establecer que el Programa cuente con una estrategia de cobertura documentada.

Se recomienda que el Programa elabore una estrategia de cobertura congruente con su diseño y con la definición de población potencial que adopte, estableciendo metas de atención para la misma (población objetivo), es decir, la cantidad de Adultos Mayores en situación de vulnerabilidad que pueden ser atendidos en un horizonte de tiempo (por ejemplo anualmente). La estrategia, se debe basar en un enfoque territorial, que busque como objetivo en el largo plazo la instauración de al menos un club INAPAM en cada municipio del país, lo cual se puede desarrollar mediante etapas de cobertura, acorde a las distintas características de los territorios. De esta manera, se pueden especificar metas de cobertura anual hasta alcanzarla, con base en los recursos presupuestales autorizados; de esta manera las metas abarcarán no sólo un horizonte anual sino uno de mediano y largo plazo.

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

Justificación:

El programa no cuenta con un mecanismo para identificar a su población objetivo, de esta manera, atiende a todos los adultos mayores que soliciten sus servicios, verificando únicamente que tengan la edad y nacionalidad mexicana. Algunos servicios tienen requisitos específicos para ser proporcionados, en el caso de servicios jurídicos, las asesorías y orientaciones son proporcionados de manera general, sin embargo, para la atención de casos jurídicos, existe un orden de preferencia de acuerdo a su nivel socioeconómico para el seguimiento de casos. Asimismo, para recibir los servicios de “albergue” deben presentar condiciones de abandono y que exista capacidad de atención.

Se recomienda que el Programa establezca mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir, la cantidad de Adultos Mayores en situación de vulnerabilidad que pueden ser atendidos en un horizonte de tiempo (por ejemplo anualmente). El mecanismo para identificar a su población objetivo estaría construido en dos etapas, en la primera se evaluaría si la persona adulta mayor es población potencial, para ello se puede aplicar un cuestionario de información socioeconómica que permita clasificar a los adultos mayores de acuerdo a sus condiciones de vulnerabilidad, para ello se deben incluir preguntas referentes a su nivel ingresos, acceso a servicio médico, discapacidades que presenta, su situación respecto al abandono y analfabetismo, entre otras variables que se consideren relevantes. La segunda etapa consistiría en catalogarlo como población objetivo, para lo cual el Programa debe definir la misma, en este sentido, debido a que la oferta de acciones y servicios que otorga el Programa se encuentran en grandes ciudades; el criterio puede ser cubrir las localidades urbanas o principales ciudades en algún periodo de tiempo (por ejemplo un año), de acuerdo a la planeación y capacidad presupuestal.

- 9 A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿Cuál ha sido la cobertura del programa?

Justificación:

De acuerdo al actual diseño del Programa, la población potencial son todos aquellos adultos mayores de 60 años. En este sentido, en el Documento Normativo para Delegaciones Estatales 2012 dentro del apartado referente a la “Demografía y vejez”, señala que: “...de acuerdo al Censo de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), viven 112 millones de personas, de las cuales 9 por ciento son adultos mayores...”. De esta manera, se puede considerar que la población potencial del Programa son aproximadamente 10.8 millones de personas adultas mayores. El Programa no cuenta con una descripción de población objetivo, puesto que no establece qué proporción de la población podría ser atendida en un periodo determinado de tiempo.

El Programa recolecta información respecto a la población atendida a través del indicador a nivel de propósito de la MIR 2012, “*Adultos Mayores que reciben atención y servicios*”, el cual tiene una periodicidad semestral. Durante el primer semestre del presente año, de acuerdo al documento de semaforización de indicadores proporcionado por el programa, se atendieron a 880,841 personas adultas mayores, lo cual representa aproximadamente 8.16% del total de las personas adultas mayores del país (Anexos 1 y 2, consistencia).

La forma en que el Programa contabiliza a los adultos mayores que reciben atención y servicios no se encuentra establecida de manera clara, lo cual, aunado a que no existe un sistema informático que permita llevar el control de toda la información del Programa, ni una clave única mediante la cual se puede llevar un adecuado control sobre la cantidad de acciones o servicios de las que es beneficiario una persona adulta mayor genera una sobrestimación de la población atendida.

Se recomienda que el Programa defina y cuantifique de manera documental las definiciones de población potencial, población objetivo y población atendida; de tal forma que se pueda establecer la población atendida respecto a la población objetivo. Asimismo, es necesario establecer de manera clara el mecanismo mediante el cual se contabilizaran a las personas adultas mayores beneficiarias, a efecto de evitar posibles duplicaciones de beneficiarios y llevar un mejor registro de los apoyos que reciben a lo largo del tiempo, para ello es necesario contar con un sistema informático y una clave única que permita generar dicha información.

## II.3 OPERACIÓN

### II.3.1 Análisis de los procesos establecidos en la normatividad

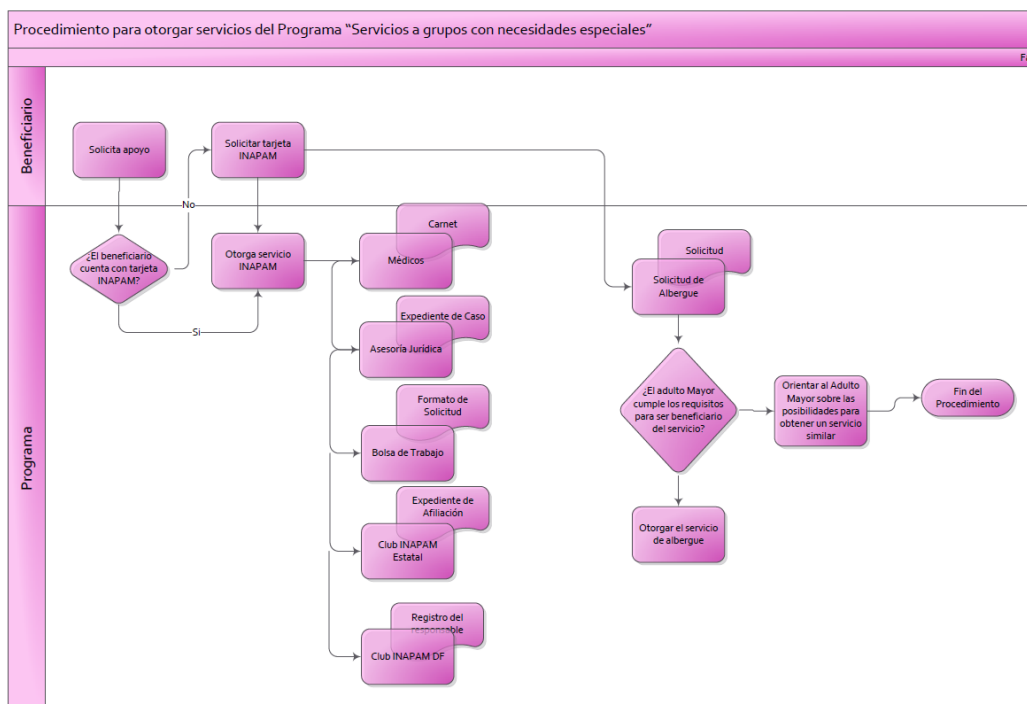
10 Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

Justificación:

De acuerdo con el documento Normativo para Delegaciones Estatales y al Manual de Procedimientos de Afiliación, para atender las solicitudes de servicios de los Adultos Mayores es necesario realizar primero la afiliación al mismo, en los estados de la República y en el Distrito Federal, se efectúa a través de los módulos de afiliación INAPAM.

Inicialmente, el Programa recibe una solicitud de apoyo del adulto mayor, en cualquiera de los rubros: atención geriátrica, actividades recreativas, capacitación para el trabajo, albergue o asistencia jurídica. Al centro correspondiente le concierne otorgar el servicio, si el beneficiario cuenta con su credencial INAPAM. Si el Adulto Mayor que solicita el servicio no cuenta con su credencial INAPAM se le referencia al módulo de afiliación correspondiente y se le orienta respecto a los requisitos para que cuente con su credencial. Una vez que el beneficiario cuenta con su credencial INAPAM se le brinda el servicio que solicita.

En caso de que el beneficiario solicite el servicio de Albergue o residencia diurna, se verifica la capacidad de atención y se realiza un procedimiento de selección para verificar si el solicitante cumple con los requisitos establecidos en el “*Trámite de Ingreso a Albergues y Residencias Diurnas*”, entre ellos el encontrarse en situación de abandono. Si el beneficiario cumple el perfil se le otorga el servicio, de lo contrario se le orienta sobre las posibilidades de dónde puede obtener el servicio, en el anexo 3 se puede apreciar mediante un diagrama de flujo la forma en que opera el Programa.





### *Solicitud de Apoyos*

11 ¿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: No

Justificación:

El Programa no cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de acciones y servicios solicitados por las personas adultas mayores, sin embargo, de acuerdo al Manual de Procedimientos de Afiliación, el Programa cuenta con información sistematizada para conocer parte de la demanda de solicitudes de afiliación, la cual es recolectada en los módulos de afiliación digitales, obteniéndose como únicas variables socioeconómicas el género y la edad. Sin embargo, para estar completa es necesario incorporar las solicitudes realizadas en los módulos de afiliación que no son digitales.

Por otro lado, de acuerdo al *Documento Normativo para Delegaciones Estatales 2012*, se registra información que puede permitir conocer la demanda total por tipo de apoyos para los servicios: jurídicos, bolsa de trabajo, albergues y residencias diurnas; de manera parcial para los otorgados a través de clubes INAPAM (talleres y cursos), debido a que se contabiliza a los adultos mayores beneficiados, pero no a las solicitudes por nuevos talleres o cursos. En los Centro de Atención Integral (CAI) se registra información de las personas adultas mayores atendidas, pero no de aquellas no atendidas debido a la capacidad de atención del servicio. No se cuenta con evidencia que permita suponer que la información anteriormente mencionada se encuentre en un sistema informático.

Adicionalmente, se registra información socioeconómica de cada tipo de acción o servicio, sin embargo, no es homogénea. De esta forma, los formatos de solicitud de servicios jurídicos, bolsa de trabajo y servicios médicos únicamente solicitan nombre, domicilio, edad, sexo, ingresos, y si el beneficiario cuenta con seguridad social. En el caso de clubes INAPAM estatales, se levanta información socioeconómica de los miembros del club.

Se recomienda que se establezca, dentro de los distintos formatos de solicitud, un apartado común a todas las acciones y servicios, el cual permita homogenizar la información que se recopila de los solicitantes, a efecto de estimar la demanda total de apoyos de acuerdo a su tipo.

12 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.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta Sí

Nivel	El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, y
3	Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.

Justificación:

El Programa cuenta con un "*Manual de Procedimientos de Afiliación*", el cual describe los procedimientos para la recepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo para la obtención de la credencial INAPAM, misma que es la puerta de acceso a las distintas acciones y servicios que se otorgan a través del Programa. Igualmente, **existen formatos** para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios en cuanto a servicios médicos, jurídicos, recreativos y asistenciales. De esta manera, se cuenta con los siguientes formatos: 1) Formato de Solicitud de Asesoría Jurídica, 2) Formato de Solicitud de Atención Médica Geriátrica, 3) Formato de Solicitud de Bolsa de Trabajo, 4) Formato de Solicitud de Albergue 5) Formato de Solicitud de incorporación de Clubes INAPAM Estatales y 6) Formato de Solicitud de Incorporación de Clubes INAPAM del Distrito Federal. Los formatos **se encuentran disponibles para la población solicitante** en las delegaciones estatales y distintos módulos en los cuales se otorgan los servicios, sin embargo, los procedimientos no se encuentran difundidos públicamente, debido a que no se encuentran publicados ni en la página web del Programa, ni disponibles en las representaciones estatales para conocimiento y consulta por parte de los beneficiarios.

Los procedimientos para la recepción, registro y trámite de solicitudes de apoyo **se encuentran apegados de manera general a lo estipulado en los reglamentos** respectivos para la prestación de servicios (Reglamento Interno para los Servicios de Consulta Médica, Reglamento Único de Clubes y Centros Culturales para las Personas Adultas Mayores, Reglamento de Residencias Diurnas, Reglamento Interno de Albergues y Reglamento de Asesoría Jurídica).

Debido a que no se encuentra definida la población objetivo, no se puede valorar si los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo se corresponden a las características de la población objetivo.

Se recomienda homogenizar el detalle de descripción de los distintos procedimientos para la recepción, registro y trámite de solicitudes de servicios e incluir de manera clara al menos: 1) el objetivo, 2) definiciones, 3) marco legal, 4) alcance, 5) responsabilidades, 6) descripción de actividades, para ello se puede utilizar como modelo el "Manual de Procedimientos del Departamento de Atención Jurídica".

Asimismo, es necesario revisar los procedimientos de acuerdo a la definición de población objetivo que se adopte.

### *Selección de beneficiarios y/o proyectos*

13 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.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta No

Justificación:

De acuerdo a su actual diseño, el Programa atiende a todas las personas adultas mayores que solicitan algún servicio del Programa, a excepción del servicio de “Albergues y Residencias Diurnas”, para los cuales existen requisitos específicos. De esta manera, los criterios para obtener la credencial INAPAM, es comprobar la edad de 60 años y la nacionalidad mexicana. Los servicios de afiliación a un club INAPAM o Centros Culturales, así como los referentes a consulta médica y asesoría jurídica tienen como único requisito presentar la credencial INAPAM. Sin embargo, estos dos últimos pueden presentar saturación, por lo que es necesario que cuenten con criterios de elegibilidad.

Para los servicios de albergues y residencias diurnas existe una selección de las personas adultas, de acuerdo a lo establecido en el “*Trámite de Ingreso a Albergues y Residencias Diurnas*”, sin embargo, no se especifican los criterios de selección, si bien se encuentran estipulados los requisitos y formatos para solicitar el servicio.

Debido a que no existen criterios de elegibilidad claramente establecidos para los servicios que pueden presentar saturación de acuerdo a la capacidad instalada (consulta médica, asesoría jurídica, albergues y residencias diurnas), no se puede considerar que los procedimientos de selección se encuentren estandarizados. Asimismo, no se cuenta con evidencia que indique que los procedimientos de selección se encuentran sistematizados, es decir, sus resultados se encuentren disponibles en una base de datos dentro en un sistema informático. Asimismo, los procedimientos para la selección de beneficiarios del Programa no se encuentran difundidos públicamente.

Se recomienda establecer criterios de elegibilidad para los servicios de consulta médica, asesoría jurídica, albergues y residencias diurnas. Para ello, es necesario establecer criterios de selección de acuerdo al problema específico que se pretende atender a través de cada modalidad, en este sentido, se puede establecer como criterios encontrarse por debajo de algún nivel de ingresos (por ejemplo debajo de alguna línea de pobreza o nivel de ingreso mínimo estipulado), no contar con servicio médico, presentar analfabetismo, tener alguna discapacidad, encontrarse en situación de abandono según corresponda. Asimismo, es necesario homogenizar el detalle de descripción de los distintos procedimientos para la selección de beneficiarios.

### Tipos de apoyos

14 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.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta Sí

Nivel	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.
2	

### Justificación:

El único apoyo que se puede considerar que entrega el Programa es la credencial INAPAM, debido a que es entregado un producto, mientras que el resto de los apoyos son servicios, los cuales son entregados al momento de ser ejecutados.

En el “*Manual de Procedimientos de Afiliación*” se encuentra establecido el procedimiento para el otorgamiento de las credenciales INAPAM. De esta manera se puede considerar que el procedimiento se encuentra **estandarizado**, debido a que es de aplicación obligatoria para todos los módulos de afiliación. Asimismo, los procedimientos **se encuentran apegados al “Documento Normativo de Delegaciones Estatales 2012”**, debido a que no contravienen a este último.

La información referente al otorgamiento de credenciales INAPAM por parte del Programa no se encuentra sistematizada, debido a que únicamente es recolectada para aquellas credenciales tramitadas en los módulos de afiliación digitales. Asimismo, debido a que el “*Manual de Procedimientos de Afiliación*” no se encuentra disponible de manera pública, no se puede considerar que el procedimiento para la entrega de credenciales se encuentre difundido públicamente.

Se recomienda establecer un sistema informático que permita sistematizar la información de todas las credenciales otorgadas y no únicamente aquellas expedidas en los módulos digitales. La solución puede darse desde el establecimiento de una sencilla plantilla de captura en Excel o Access, la cual debe ir acompañada de un riguroso sistema de control de información para cada campo y una clave única que puede ser la CURP, con el objeto de permitir el cruce de información con cierta periodicidad, a efecto de llevar un adecuado registro de las credenciales otorgadas, hasta el establecimiento de un panel de control mediante un sistema informático para todo el Programa. En cualquier caso, es necesario describir de manera detallada el registro de información dentro del procedimiento. Asimismo, es preciso hacer públicos el procedimiento para el otorgamiento de la credencial INAPAM.

### Ejecución

- 15 Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Están difundidos públicamente.
  - Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: No

### Justificación:

En el *Manual de Procedimientos de Afiliación* y en el *Manual de Procedimientos de Asesoría Jurídica* se establecen los criterios para la ejecución de dichos servicios, los cuales al ser de aplicación obligatoria, permiten deducir que el procedimiento en dichos servicios se encuentra estandarizado. Asimismo, guardan correspondencia con lo establecido en el *Documento Normativo para Delegaciones Estatales 2012* y en el Reglamento de Asesoría Jurídica.

Por otro lado, en los *Procedimientos de Inscripción a Centros Culturales*, *Procedimientos de Solicitud de Consulta de Atención Médica*, *Procedimiento de Afiliación* y *Procedimiento Bolsa de Trabajo*, no se establecen a un nivel de detalle suficiente la especificación sobre la ejecución de los servicios en comento. Lo que no permite suponer que los mismos se encuentran estandarizados. Asimismo, no se puede establecer su apego a los reglamentos respectivos (Reglamento Interno para los Servicios de Consulta Médica, Reglamento Único de Clubes y Centros Culturales para las Personas Adultas Mayores, Reglamento de Residencias Diurnas, Reglamento Interno de Albergues).

No se cuenta con evidencia que indique que los procedimientos para la ejecución de apoyos se encuentren sistematizados, es decir, sus resultados se encuentren disponibles en una base de datos para la mayoría de los servicios, excepto el servicio de afiliación (credenciales INAPAM) realizados en los módulos digitales. Asimismo, debido a que los procedimientos no se encuentran disponibles de manera pública, no se puede considerar que los procedimientos para la ejecución de servicios se encuentren difundidos públicamente.

Se recomienda realizar una descripción exhaustiva de los procedimientos para la ejecución de servicios, los cuales deben estar acordes a lo señalado en los reglamentos respectivos. Sería deseable que los mismos se elaboraran de manera independiente por categorías de tipo de servicio, de acuerdo al tipo de servicios otorgados por cada departamento. En este caso cada procedimiento debe señalar de manera clara al menos: 1) el objetivo, 2) definiciones, 3) marco legal, 4) alcance, 5) responsabilidades, 6) descripción de actividades, 7) diagramas de flujo, para ello se puede utilizar como modelo el "Manual de Procedimientos del Departamento de Atención Jurídica".

Asimismo, es necesario que la información de la ejecución de los distintos servicios sea sistematizada, lo cual también debe estar estipulado en los procedimientos, mismos que deben difundirse públicamente.

16 El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta: No

Justificación:

Con base en la evidencia documental disponible, no es posible establecer que el Programa cuente con mecanismos documentados que permitan identificar si los servicios que otorga el Programa son realizados acorde a lo señalado en los reglamentos respectivos (Reglamento Interno para los Servicios de Consulta Médica, Reglamento Único de Clubes y Centros Culturales para las Personas Adultas Mayores, Reglamento de Residencias Diurnas, Reglamento Interno de Albergues). En este sentido, tampoco se puede establecer que los mecanismos se encuentren estandarizados o sistematizados, así como si son conocidos por los operadores del Programa.

El procedimiento de servicios jurídicos cuenta con elementos para elaborar mecanismos documentados que permitan dar seguimiento a la ejecución de sus apoyos como son: los oficios de canalización, la encuesta de satisfacción y los archivos de solicitudes de atención. Los cuales se pueden plantear como indicadores que permitan establecer mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de los servicios jurídicos.

Se recomienda establecer mecanismos para verificar si las acciones y servicios otorgados cumplen con lo establecido en los reglamentos respectivos, para ello pueden generarse indicadores de calidad dentro de los procedimientos de ejecución a través de la evidencia documental que se realice en las diferentes etapas necesarias para proveer el servicio. Asimismo, es necesario sistematizar la información recopilada a través de los mismos.

### **II.3.2 Mejora y simplificación regulatoria**

17 ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

Justificación:

El Programa cuenta con los siguientes documentos normativos: Reglamento Interno para los Servicios de Consulta Médica, Reglamento Único de Clubes y Centros Culturales para las Personas Adultas Mayores, Reglamento de Residencias Diurnas, Reglamento Interno de Albergues y Reglamento de Asesoría Jurídica, sin embargo, no se cuenta con evidencia de modificación de los mismos en los tres últimos años que permita valorar si se ha mejorado o agilizado los procesos de apoyo a los adultos mayores solicitantes de acciones o servicios.

### **II.3.3 Organización y gestión**

18 ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

Justificación:

El principal problema al que se enfrenta el Programa para transferencia de recursos a las instancia ejecutoras tiene que ver con el monto de recursos transferidos en relación con las actividades o acciones que se espera se realicen, en este sentido, no existen recursos para la impresión de folletos que indiquen cuáles son los lugares y montos de descuentos a los cuales pueden acceder los beneficiarios de la credencial INAPAM. Asimismo, en los Centros de Atención Integral no se cuenta con el suficiente equipamiento médico para otorgar de manera adecuada todos los servicios, tal es el caso de la unidad de rayos X, los laboratorios clínicos, entre otros.

En el mismo sentido, los operadores del Programa señalan que debido al incremento de adultos mayores a atender y el escaso aumento del presupuesto, no se puede realizar una adecuada planeación de recursos y por tanto la transferencia de los mismos a los distintos departamentos que realizan las acciones y servicios que otorga el INAPAM. De esta manera, no se cuenta un presupuesto específicamente asignado para cada servicio, lo cual no permite realizar una adecuada planeación de los mismos, por lo que se planean metas de manera inercial.

El Programa no realiza transferencia de recursos económicos a sus beneficiarios o beneficiarias.



### **II.3.4 Eficiencia y economía operativa del programa**

#### *Eficiencia y eficacia*

19 El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta: No

#### Justificación:

El Programa no cuenta con un documento propio en el cual se establezca el desglose de gastos en los que incurre para generar los servicios y acciones que otorga a sus beneficiarios. Sin embargo, de acuerdo a los operadores del Programa el “Informe de Situación Presupuestal al 30 de junio de 2012” del INAPAM muestra los gastos del Programa. En este sentido, se puede establecer que el Programa realiza de manera parcial el desglose de los gastos de operación. Debido a que cuantifica los gastos en personal para la provisión de los servicios, los cuales se encuentran señalados en el capítulo 1000 y ascendieron al segundo trimestre del presente año a \$83.5 millones de pesos, mostrando un avance con respecto a los programado de 45.6%.

De esta manera, no se puede establecer el monto total de los gastos de operación, debido a que no clasifican los gastos de los rubros 2000 y 3000, en gastos de operación indirectos (aumentan la eficiencia y forman parte de los procesos de apoyo para la provisión de los servicios, como son: los gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación) y gastos de mantenimiento (requeridos para mantener la calidad de los activos necesarios para generar los servicios y acciones que otorgan a los adultos mayores).

Considerando a los gastos de los rubros 1000, 2000 y 3000, como los gastos totales (gastos en operación + gastos en mantenimiento) para la provisión de las acciones y servicios y tomando en cuenta lo señalado en el indicador a nivel de propósito de respecto a los adultos mayores que reciben atención y servicios, se puede señalar que el costo unitario de atender a un adulto mayor ascendió a \$99.00 durante el primer semestre del año. Al realizar el mismo cálculo para 2011 el gasto promedio fue<sup>1</sup> de \$120.56. Se considera que además del gasto unitario del Programa deben ser calculados los gastos por tipo de servicio, debido a que no implica el mismo costo de atención la emisión de credenciales que el gasto de atención de una consulta médica o la atención en una residencia de día o asilo.

Se recomienda que el Programa identifique y cuantifique los gastos en mantenimiento, los gastos en capital, y realice a partir de los mismos el cálculo de gasto unitario tanto a nivel de Programa como por tipo de apoyo, debido a la distinta naturaleza y costo que implican los mismos.

<sup>1</sup> De acuerdo al Cuarto Informe Trimestral 2011, Programas de Subsidio del ramo Administrativo 20, Desarrollo Social. Durante el periodo enero diciembre de 2011, 1'456,613 Adultos Mayores recibieron atención a través de acciones institucionales realizadas por INAPAM.

### *Economía*

20 ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

#### Justificación:

El *Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2012*, señala que se asignaron al Programa 223,367.2 miles de pesos, el cual no ha sufrido modificaciones en el presente año. Al primer semestre de 2012 se han ejercido 113,422.13 miles de pesos, lo cual representa 50.78% del presupuesto total asignado. En 2011, de acuerdo al *Presupuesto de Egresos de la Federación* para dicho ejercicio fiscal, se asignaron al Programa 221,151.9 miles de pesos, el cual fue modificado durante el año a 244,243.5 miles de pesos conforme a lo señalado en el "*Cuarto Informe Trimestral 2011, Programas de Subsidio del ramo Administrativo 20, Desarrollo Social*". Logrando un avance financiero de 97.8% al cierre del ejercicio fiscal.

Adicionalmente al financiamiento que recibe el Programa a través del presupuesto asignado por el Gobierno Federal, el Programa genera recursos propios, los cuales representan aproximadamente el 2 por ciento del presupuesto total del Programa, de acuerdo a lo señalado por el Programa en el *Cuarto Informe Trimestral 2011, Programas de Subsidio del ramo Administrativo 20, Desarrollo Social*. Los ingresos propios son generados a partir de un sistema de cuotas de recuperación para los servicios de albergues, residencias diurnas, atención médica, así como, algunos talleres y cursos que se imparten en los centros culturales del INAPAM.

### **II.3.5 Sistematización de la información**

21. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: No

Justificación:

A partir de la información documental disponible, no se puede establecer que el Programa cuente con un sistema informático mediante el cual se lleve el registro integral de toda la información necesaria para la operación del mismo.

Se recomienda implementar un sistema informático que permita llevar el control de los apoyos otorgados por las distintas acciones y servicios que otorga el Programa, para ello es necesario implementar una clave única por beneficiario que permita llevar el registro de los apoyos otorgados a los beneficiarios en el tiempo, para lo cual se sugiere sea utilizada la Clave Única de Registro de Población (CURP).

Debido a que el Programa ofrece distintos tipos de acciones y servicios se considera necesario que cuente con un tablero de control de indicadores, el cual se construya a partir de los resultados que tienen las acciones otorgadas a las personas adultas mayores, para ello se pueden tomar como base, sin ser limitativos, los indicadores propuestos en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa en el apartado de diseño de la presente evaluación.

Adicionalmente sería deseable incorporar en el tablero lo establecido en los procedimientos que realiza el Programa. De esta forma, el tablero de control será herramienta esencial para la gestión directiva, debido a que permitirá conocer el comportamiento general del Programa, mediante la integración de indicadores de gestión que se clasifican en distintas dimensiones, las cuales se sugiere que sean: finanzas, procesos internos, aprendizaje y capacitación, y adultos mayores beneficiarios. Esta clasificación permitirá visualizar claramente los resultados del Programa, permitiendo obtener información que permita detectar a tiempo desviaciones de los objetivos señalados en el plan estratégico del Programa, así como de las metas y objetivos planteados en distintos horizontes de tiempo. Un ejemplo de este tipo de tablero, guardando la debida proporción, es el realizado por Pronósticos para la Asistencia Pública,<sup>2</sup> el cual es una aplicación que tiene por objetivo mostrar de manera gráfica el comportamiento de los principales indicadores de desempeño de la entidad, a través de indicadores de gestión de calidad por tipo de proceso.

---

<sup>2</sup> El anexo técnico de la invitación nacional a cuando menos tres personas, ITP-031-08 "Servicio para la implementación del tablero de control", define de manera general la estructura que tiene el tablero, así como los indicadores que lo forman. Disponible en : <http://www.pronosticos.gob.mx/documentos/Transparencia/DocumentosVarios/2008/2008ITP-031-08.pdf>

### **II.3.6 Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos**

22 ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Justificación:

De acuerdo con las fichas técnicas de los indicadores, se registra para el indicador a nivel de propósito “Adultos Mayores que reciben atención y servicios”, un avance de 54.43% a Junio de 2012, el indicador a nivel de componentes “*Servicios otorgados a las personas adultas mayores*”, registra un avance de 73%, respecto a la meta anual y de 100% con respecto a la establecida para junio del presente año. El indicador a nivel de componente “*Número de Credenciales otorgadas*” registra 97.57% de avance a junio de 2012 y de 48.63% con respecto a la meta anual. No se cuenta con información para el indicador a nivel de actividades “*Porcentaje de módulos de afiliación en operación*” (la información se desglosa en el Anexo 5).

El *Cuarto Informe Trimestral 2011, Programas de Subsidio del ramo Administrativo 20, Desarrollo Social*, señala que al 31 de diciembre de 2011, el indicador “Adultos Mayores que reciben atención y servicios” tuvo un avance de 129.5%, el indicador a nivel de componentes “*Servicios proporcionados a la población objetivo*” obtuvo un avance de 105.2%, mientras que el indicador “*Número de Credenciales otorgadas*” registró un avance de 109.2%. No se contó con información para el indicador a nivel de actividades “*Porcentaje de módulos de afiliación en operación*”.

### **II.3.7 Rendición de cuentas y transparencia**

23 El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las ROP o documento normativo están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

Respuesta:

Nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.</li> </ul>
1	

Justificación:

Los documentos normativos del Programa no están disponibles en la página del INAPAM, sin embargo, se cuenta con información respecto a los servicios que éste ofrece, a menos de tres clics en la sección de servicios.

Los resultados principales del Programa no son difundidos, en la página principal de INAPAM.

En la página web del INAPAM en la sección Atención Ciudadana, se cuenta con un link de contacto atención ciudadana que cuenta con un formulario, donde se pregunta el nombre completo, género, nombre de organización de la sociedad civil si es el caso, dirección completa, correo electrónico y comentario, con el objeto de que las personas interesadas puedan hacer comentarios, preguntas o aclaraciones sobre el INAPAM y los servicios que otorga, también se proporciona un correo electrónico [a.quejasydenuncias@inapam.gob.mx](mailto:a.quejasydenuncias@inapam.gob.mx) y un teléfono de contacto INAPAM (01800 0073705). Esta sección se encuentra a un clic.

Con la información disponible no es posible determinar si cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI). Se recomienda establecer los reglamentos y procedimientos para otorgar los distintos servicios que proporciona el Programa, así como, difundir en la página web los principales resultados logrados a través de los mismos. Igualmente, es necesario generar evidencia sobre la atención o no de modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.

## II.4 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

24 El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta Sí

Nivel	Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida no tienen al menos el inciso a) de las características establecidas.
1	

Justificación:

El Programa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población beneficiaria en todas las áreas de atención del Programa. Sin embargo, la dirección de clubes INAPAM, cuenta con una encuesta de satisfacción para mejorar la gestión en cuanto a la incorporación de clubes INAPAM, la cual consta de 10 preguntas. Las preguntas están diseñadas para medir el grado de satisfacción del beneficiario (anexo 6 "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida") en general presentan problemas de escalas, por ejemplo la pregunta: 1) La calidad y eficiencia durante el proceso de incorporación de su Club le dejó: Muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho, nada satisfecho, la última parte de la escala presenta problemas en cuanto a la simetría, por lo que debería ser "muy insatisfecho". Lo anterior ocurre de manera similar en la pregunta 2) El trato que recibió por parte del Personal del INAPAM fue: muy bueno, bueno, regular, malo. La escala debería ser: muy bueno, bueno, malo, muy malo. La escala intermedia es recomendable en casos que se lee el cuestionario, mientras que en caso que el mismo entrevistado llene la encuesta puede ampliarse la respuesta en este rubro en caso de existir.

La pregunta 3) ¿La información que recibió para realizar el trámite de incorporación le pareció: muy clara, poco clara, confusa, excesiva, y 4) ¿Las instalaciones donde recibió el servicio le parecieron: Buenas y equipadas, buenas pero poco equipadas, malas, muy malas, también presentan en las escalas, las cuales podrían ser: muy claras, claras, poco claras, nada claras o muy buenas, buenas, malas, muy malas según corresponda. Si se desea medir otros atributos sería deseable incorporar otra pregunta, por ejemplo respecto al equipamiento.

En la pregunta 5 ¿Cuántas veces tuvo que acudir a la institución para recibir el servicio hasta su término?, es deseable dejar la opción abierta, al igual que en la pregunta 8) Sugerencias para la mejorar el trámite de incorporación de clubes. La pregunta 10) ¿Le parece que el proceso ha mejorado?, únicamente se debe contestar si en la pregunta 9. ¿Es la primera vez que realiza éste trámite?, se respondió "no".

No se tienen elementos para valorar si la aplicación de la encuesta se realiza de manera que no se induzcan las respuestas. El instrumento se corresponde con las características de sus beneficiarios, sin embargo, únicamente abarcan la acción de incorporación de clubes INAPAM. Los resultados son representativos en tanto que se aplica a todos los solicitantes. No se cuenta con evidencia documental que muestre los resultados de la encuesta. De acuerdo al Manual de Procedimientos del Departamento de Asesoría Jurídica también se aplica una encuesta de satisfacción a todos sus beneficiarios, sin embargo, no se cuenta con el instrumento y resultados de los mismos.

Se recomienda elaborar un instrumento general que permita evaluar la percepción de satisfacción del total de los adultos mayores beneficiarios, así como, otros que permitan valorar la percepción por tipo de apoyo, con el objeto de mejorar la atención que otorga el Programa.

## II.5 MEDICIÓN DE RESULTADOS

25 ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas o institutos similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Justificación:

El Programa no documenta sus resultados a nivel de fin, puesto que no tiene establecido un indicador a dicho nivel en su MIR. A nivel de propósito el Programa documenta sus resultados mediante el indicador *“Adultos Mayores que reciben atención y servicios”*.

El Programa no documenta sus resultados mediante estudios o evaluaciones que no sean de impacto pero que muestren resultados del Programa, ni mediante información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares. Asimismo, no ha documentado sus resultados mediante evaluaciones de impacto.

Se recomienda que el Programa documente sus resultados al menos mediante los indicadores que reflejen efectivamente los resultados del Programa y no únicamente la gestión del mismo, para ello se pueden utilizar los indicadores señalados a nivel de propósito y fin en la Matriz de Indicadores de Resultados propuesta para el Programa en el apartado de diseño de la presente evaluación, los cuales son: cantidad de adultos mayores no pobres y no vulnerables de acuerdo a las estimaciones de CONEVAL y adultos mayores afiliados al INAPAM que ejercen sus derechos humanos.

Asimismo, sería deseable que el Programa documentara sus resultados mediante estudios o evaluaciones de Programas similares, no únicamente señalar resultados, sino revisar las mejores prácticas de estos programas.

26 En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: Sí

Nivel	Hay resultados positivos del programa a nivel de Propósito.
2	

Justificación:

El indicador de propósito “*Adultos Mayores que reciben atención y servicios*” busca señalar el total de Adultos Mayores atendidos mediante servicios médicos, jurídicos, recreativos, asistenciales. Al mes de junio del presente año presenta un avance del 54.5% (periodicidad semestral). La meta para el presente ejercicio fiscal es la atención de 1,615,297 Adultos Mayores atendidos mediante servicios médicos, jurídicos, recreativos, asistenciales. En 2011, la cantidad de adultos mayores atendidos al 31 de diciembre de acuerdo al *Cuarto Informe Trimestral 2011, Programas de Subsidio del ramo Administrativo 20, Desarrollo Social*, ascendió a 1,456,613 adultos mayores en dicho año. Lo cual representó un 129.5% respecto a la meta establecida.

El indicador a nivel de propósito no se considera relevante ni adecuado debido a que no refleja resultados del Programa, ya que se limita únicamente a señalar la cantidad de adultos mayores que son atendidos por alguna modalidad del Programa.

Se recomienda elaborar indicadores que muestren los resultados buscados por el Programa, para ello se pueden usar los indicadores señalados en la propuesta de Matriz de Indicadores para Resultados del Programa que son:

A nivel de fin: “*Adultos mayores no presentan pobreza ni condiciones de vulnerabilidad*”. El indicador permite medir el bienestar de los adultos mayores y se mide a través de la cantidad de adultos mayores no pobres y no vulnerables de acuerdo a las estimaciones de CONEVAL.

A nivel de propósito: “*Adultos mayores afiliados al INAPAM que ejercen sus derechos humanos*”. El indicador permite medir de manera indirecta los adultos beneficiarios que ejercen sus derechos a través del acceso a servicios establecidos en el actual marco legal. Se propone que el indicador sea medido a través del porcentaje de adultos mayores afiliados al INAPAM que no presentan carencia por servicios de salud, de seguridad social, calidad y espacios de la vivienda y servicios básicos en la misma.



27 En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- I. Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- II. La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- III. Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

Respuesta: No aplica

Justificación:

Como se señaló en la pregunta 25, el Programa no documenta sus resultados mediante estudios o evaluaciones externos que no son de impacto pero que muestren resultados del Programa.

Se recomienda evaluar cada uno de los servicios y acciones proporcionados por el Programa en relación al objetivo que se busca a través de los mismos, así como su alineación y contribución con el propósito del Programa, evaluándose la misma en comparación con otras alternativas que logren los mismos objetivos.

28 En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No aplica

Justificación:

Como se señaló en la pregunta 25 y 27, el Programa no documenta sus resultados mediante estudios o evaluaciones externos que no son de impacto pero que muestren resultados del Programa.

## II.6 CONCLUSIONES

La presente evaluación señala diversas áreas de oportunidad que de ser atendidas permitirán mejorar las áreas de planeación, cobertura y focalización, operación y medición de resultados.

Respecto a los Instrumentos de Planeación se concluye que el Programa no cuenta con un plan estratégico que sea resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado, y que esté establecido en un procedimiento, que contemple el mediano y largo plazo, que establezca los resultados que quiere alcanzar y que cuente con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados, por tanto se recomienda realizar un plan estratégico que tenga como eje el objetivo que se busca cumplir a través del Programa. De la misma forma, se recomienda que el Programa elabore de manera anual planes de trabajo propios, para alcanzar los objetivos que pretende cumplir.

Debido a que el Programa no ha tenido evaluaciones externas, no se puede establecer si las mismas son un elemento de decisión sobre cambios al Programa. Se considera importante que el Programa realice una evaluación de Procesos, donde se analicen los procedimientos que tiene establecidos para otorgar sus acciones y servicios, así como evaluaciones específicas sobre la satisfacción y resultados de los clubes INAPAM y las residencias diurnas. Así como, de la aportación de los distintos componentes al propósito.

En relación a la medición de resultados, se concluye que el Programa no cuenta con mecanismos para medir su contribución a los objetivos de los programas sectoriales, especiales o institucionales a los que se vincula, tampoco cuenta con mecanismos para recolectar información de las características socioeconómicas de todos sus beneficiarios y no recolecta información de los no beneficiarios. Por lo cual es necesario que el Programa establezca mediante documentos normativos mecanismos y procedimientos para levantar información respecto, para la población potencial y población objetivo.

En concordancia con lo anterior, el programa sí recolecta información para monitorear su desempeño de acuerdo a los indicadores de la MIR, no obstante, debe mantener el esfuerzo para recolectar la información respecto a la MIR propuesta en el apartado de diseño de la presente evaluación.

En cuanto a cobertura y focalización se concluye que el Programa no cuenta con una estrategia de cobertura para atender su población objetivo, por lo que se recomienda que éste desarrolle mecanismos para la identificación de la población objetivo, así como, una estrategia de cobertura congruente con el mismo.

En cuanto a la operación del Programa, se concluye que cuenta con documentos normativos que regulan la operación de los apoyos que otorga, sin embargo, no se cuenta con manuales de procedimientos homogéneos, que permitan inferir que las acciones y servicios se encuentran estandarizados, asimismo, los procedimientos no se encuentran difundidos públicamente. Por tanto se recomienda que se homogenicen los procedimientos y sean difundidos a la población beneficiaria.

Es necesario que el Programa identifique y cuantifique sus gastos de operación, y que mejore sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, debe contar con un sistema de información que permita llevar de manera integral y adecuada la operación del Programa.

El Programa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población beneficiaria en su totalidad. Por es necesario la elaboración de un instrumento general que permita evaluar la satisfacción del total de los adultos mayores beneficiarios, así como, otros que permitan valorar la percepción por tipo de apoyo, con el objeto de mejorar la atención que otorga el Programa.

Finalmente, el Programa no documenta sus resultados a nivel de fin, puesto que no tiene establecido un indicador a dicho nivel en su MIR. A nivel de propósito el Programa documenta sus resultados mediante el indicador “*Adultos Mayores que reciben atención y servicios*”, el cual muestra resultados positivos durante el presente año, sin embargo, no se considera relevante ni adecuado, debido a que no refleja resultados del Programa, ya que se limita únicamente a señalar la cantidad de adultos mayores que son atendidos por alguna modalidad del Programa. Por tanto se recomienda la elaboración de indicadores que documenten sus resultados, para lo cual se pueden adoptar los indicadores expuestos en la MIR propuesta en el apartado de diseño de la presente evaluación.

En general, el Programa presenta áreas de oportunidad importantes, las cuales pueden ser solucionadas en el corto plazo, debido a que cuenta con elementos a partir de los cuales pueden ser atendidas, sin embargo, el presupuesto que recibe anualmente es limitado en relación a la cantidad de servicios que ofrece y al incremento que se tiene anualmente de población potencial (adultos mayores), lo cual afecta la operación del Programa, un ejemplo es la necesidad de contar con un padrón único de beneficiarios, para lo cual es necesario adquirir un sistema informático, el cual puede presentar distintos problemas para su instauración, si tomamos en cuenta que algunos servicios no cuentan con lo indispensable para ser provisto de la mejor manera, como es caso de los servicios médicos, en los cuales no se cuenta con el equipamiento e insumos necesarios o las representaciones estatales, las cuales en ocasiones no tienen un presupuesto adecuado que permita una mejor operación del Programa. En este sentido, es necesario reconocer que los resultados en el avance en los aspectos susceptibles de mejora pueden verse restringidos.

## II. 7 BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Nombre del Documento	Autor	Fecha
Acta de instalación del comité disciplinario de equidad laboral entre hombres y mujeres del instituto nacional de las personas adultas mayores.	INAPAM	2012
Acciones de apoyo a personas adultas mayores.		Sin Fecha
Código de Conducta	INAPAM	2012
Condiciones generales de trabajo del instituto nacional de las personas adultas mayores	INAPAM	Sin Fecha
Convenio Aeromexico.	Lic. María Elena Ramos Muñoz	22 de abril de 2010
Convenio Aguascalientes Pago de Predial.		Sin Fecha
Convenio American Life.		Sin Fecha
Convenio Burger King.		Sin Fecha
Convenio Chartis Seguros México, S.A. de C.V.	Lic. Garrido Déciga Karina Maribel, Mtro. Orozco Rubio Alejandro Lucas, Marina Salinas Colín, García Prieto Jaime	25 de junio de 2002
Convenio CNDH.	Dr. Plascencia Villanueva Raúl, Lic. Orozco Rubio Alejandro Lucas	25 de junio de 2002
Convenio de Colaboración Cruz Roja Mexicana.		5 de septiembre de 2011
Convenio Devlyn.	Lic. Orozco Rubio Alejandro Lucas, Lic. Devlyn Mortensen Patrick	25 de junio de 2002
Convenio Medica Vrim.	Lic. Orozco Rubio Alejandro Lucas, Lic Solay Flaster Jonathan, Lic. Martínez Garrigos Jose, Garay Padilla Raul, Quintana Camacho Juan Manuel, Nava Flores Esmeralda	16 de noviembre de 2010
Convenio Notarial.		Sin Fecha
Convenio Rello Auditivos.		Sin Fecha
Convenio Salauno.	Lic. Orozco Rubio Alejandro Lucas, Okhuysen Urrutia Javier Enrique.	6 de septiembre de 2011
Convenio Universidad Latinoamericana.	Lic. Orozco Rubio Alejandro Lucas, Ing. Sancho Montesinos Alberto Tomas, Lic. Rivera Olvera Carlos, Mtro. Magaña Moheno Francisco	14 de agosto de 2007
Credencialización PMP.	INAPAM	
Descuentos diversos.	INAPAM	
Descuentos en alimentación.	INAPAM	
Descuentos en recreación cultural.	INAPAM	
Descuentos en salud.	INAPAM	

Nombre del Documento	Autor	Fecha
Descuentos en transporte.	INAPAM	
Descuentos en vestido y hogar.	INAPAM	
Diseño INAPAM.	INAPAM	29 de agosto de 2012
Documento Normativo para Delegaciones Estatales	Dirección de Programas Estatales, INAPAM	2012
Elaboración del Informe de Actividades de Centros de Atención Integral	Dirección de Atención Geriátrica, INAPAM	2012
Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	INAPAM	6 de diciembre del 2004
Guía para la Incorporación de Clubes al INAPAM en el Distrito Federal	Dirección de Programas Estatales, INAPAM	Sin Fecha
Indicador de credenciales otorgadas.	García Vázquez Martín.	Sin Fecha
Indicador de Servicios proporcionados.	Amaya Romero Mario	Sin Fecha
Indicadores de Semaforización		Junio de 2012
Indicadores.	INAPAM	
Inscripción a Centros Culturales	Dirección de Atención Geriátrica, INAPAM	Sin Fecha
Lineamientos para el manejo y control de los fondos revolventes	INAPAM	Sin Fecha
Lineamientos para el otorgamiento y comprobación de gastos	INAPAM	Sin Fecha
Lineamientos para otorgar y comprobar viáticos nacionales e internacionales	INAPAM	Sin Fecha
Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	Dirección de Administración y Finanzas, INAPAM	2012
Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité revisor de convocatorias del INAPAM	INAPAM	Febrero de 2011
Manual de Organización Específico del Instituto Nacional de la Senectud	INSEN	27 de Octubre de 2000
Manual de Procedimientos de Afiliación	INAPAM	2006
Manual de Procedimientos de Bolsa de Trabajo	INAPAM	Sin Fecha
Manual de Procedimientos de Ingreso a Albergues y Residencias Diurnas	Dirección de Atención Geriátrica, INAPAM	Sin Fecha
Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Geriátrica.		Sin Fecha
Manual de Procedimientos de la Dirección de Programas Estatales	Dirección de Programas Estatales, INAPAM	2012
Manual de Procedimientos del Departamento de Asesoría Jurídica	Departamento de Asesoría Jurídica, INAPAM	04 de Junio de 2012

Nombre del Documento	Autor	Fecha
Manual para prevenir y disminuir riesgos de trabajo e indicar el otorgamiento de derechos adicionales	INSEN	1999
MIR INAPAM	INAPAM	2012
Normas y Políticas para el Desarrollo de los programas de Educación para la salud y enseñanza para las Instituciones Solicitantes	Departamento de Enseñanza, Investigación e Información, INAPAM	Sin Fecha
Otorgamiento de Servicios de Consulta Externa Dirección de Atención Geriátrica	Dr. Marín Guerra Alejandro, Valdés y Rojas Sergio Salvador, Lic. Orozco Rubio Alejandro Lucas.	10 de julio de 2012
Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones arrendamientos y servicios del INAPAM	INAPAM	Sin Fecha
Procedimiento para eliminar la violencia laboral y el hostigamiento y acoso sexual	INAPAM	Sin Fecha
Reglamento de Capacitación	INSEN	1999
Reglamento de Escalafón	INSEN	1999
Reglamento de Residencias Diurnas	Dirección de Atención Geriátrica, INAPAM	2003
Reglamento de Seguridad e Higiene	INSEN	1999
Reglamento Interno para Albergues	Dirección de Gerontología, INAPAM	2007
Reglamento Interno para los Servicios de Consulta Médica General, Especializada y Estudios de Laboratorio y Gabinete 2008	Dirección de Gerontología, INAPAM	2008
Reglamento para controlar y estimular al personal del INAPAM por asistencia, puntualidad y permanencia en el trabajo	INAPAM	2006
Reglamento para evaluar y estimular al personal del INAPAM por su desempeño y productividad en el Trabajo	INAPAM	2006
Reglamento Único de clubes y centros culturales para las personas adultas mayores	Dirección de Clubes, INAPAM	2012
Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna de las Personas Adultas Mayores.	Lic. Molina Álvarez Romeo, Lic. Cruz Lugo Oscar, Lic. Amaya Romero Mario, Dr. Valdés y Rojas Sergio Salvador, C. Pineda Zamora Ricardo, Lic. López Mondragón Erick, L.C. Quintero Rojas Marco, Lic. Membrillo Garduño Mayra, C.P.H. Navarez Castellanos Cecilia, Lic. Rivera Olivares Carlos.	27 de septiembre 2012

Nombre del Documento	Autor	Fecha
Solicitud para consulta de atención médica general, especializada y estudios de laboratorio y gabinete.	Dirección de Atención Geriátrica, INAPAM	Sin Fecha
Supervisión de Servicios Médicos y Estudios de Apoyo Diagnóstico	Dr. Marín Guerra Alejandro, Dr. Valdés y Rojas Sergio Salvador, Mtro. Orozco Rubio Alejandro Lucas.	10 de julio de 2012
Supervisión de Servicios Médicos y Estudios de Apoyo Diagnóstico	Dr. Alejandro Marín Guerra, DAG, INAPAM	2012
Tramite administrativo para la prestación del Servicio Social	INAPAM	Sin Fecha



## II. 8 ANEXOS

### Anexo 1. "Evolución de la Cobertura"

**Nombre del Programa o Instituto: Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)**

**Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos**

**Dependencia/Entidad: : Instituto Nacional**

**de las Personas Adultas Mayores**

**Unidad Responsable: Instituto Nacional**

**de las Personas Adultas Mayores**

**Tipo de Evaluación: Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados**

**Año de la Evaluación: 2012**

Tipo de Población	Unidad de Medida	Año 2011	2012 (junio)
<b>Población Potencial (PP)</b>	Adultos Mayores	10,055,379	10,055,379
<b>Población Objetivo (PO)</b>	Adultos Mayores	No disponible	No disponible
<b>Población Atendida (PA)</b>	Adultos Mayores	1,456,613	880, 841
$\frac{P. A}{P. O} \times 100$		No disponible	No disponible

Fuente: Población potencial tomada del *Programa Anual de Trabajo 2012 del INAPAM*

Población atendida 2011 tomada de la *Cuarto Informe Trimestral 2011, Programas de Subsidio del ramo Administrativo 20, Desarrollo Social*

Población atendida 2012 tomada de la *Ficha técnica del indicador Adultos Mayores que reciben atención y servicios*

**Anexo 2. "Información de la Población Atendida".**

**Nombre del Programa o Instituto: Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)**

**Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos**

**Dependencia/Entidad: : Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**

**Unidad Responsable: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**

**Tipo de Evaluación: Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados**

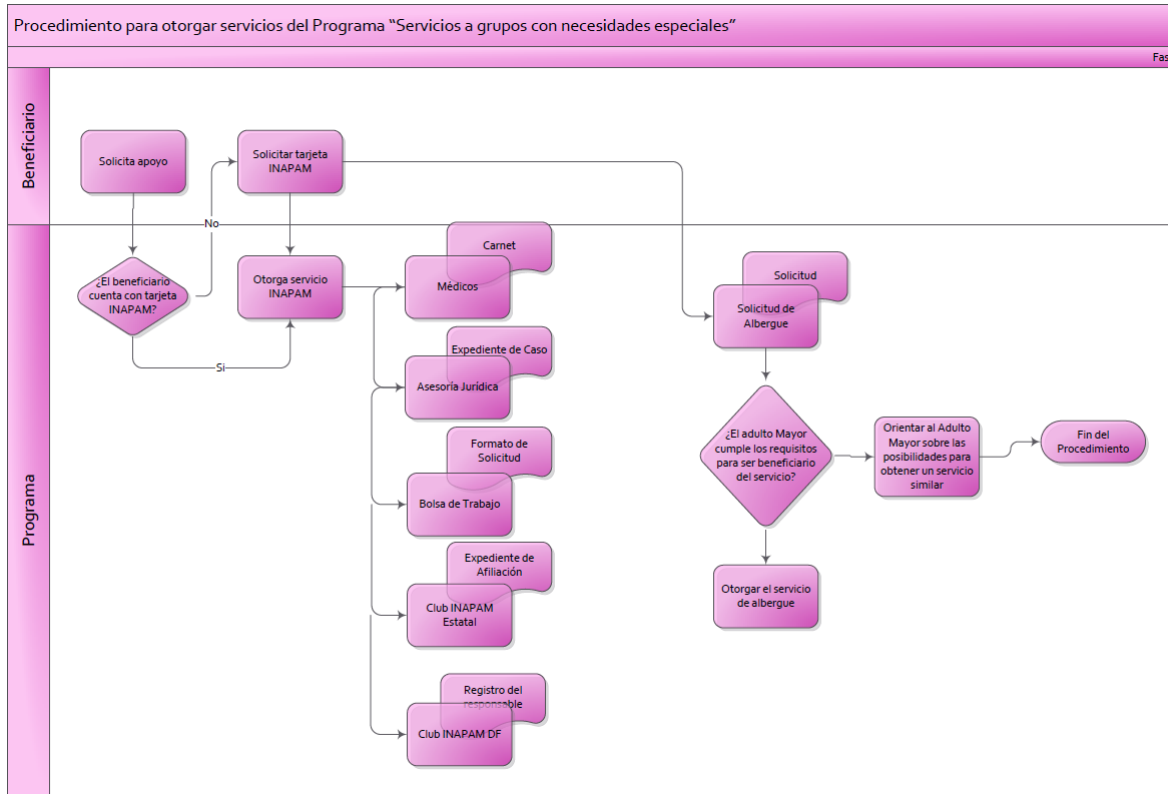
**Año de la Evaluación: 2012**

De acuerdo a la información proporcionada por el Programa no es posible establecer los rangos de edad y sexo de la población atendida.

Rangos de Edad (años) y sexo															
Ambiro Geográfico	Total			60 a 65			66 a 70			71 a 75			76 y más		
	T	M	N	T	M	N	T	M	N	T	M	N	T	M	N
Entidad Federativa															
Municipio															
Localidad															

Fuente: T= Total  
M= Mujeres  
H= Hombres

**Anexo. 3 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”.**



Fuente: Elaboración propia con base en los reglamentos y manuales de procedimientos del Programa.

#### **Anexo 4. "Gastos desglosados del programa"**

Para el desglose de gastos se deben considerar los siguientes conceptos:

- a) Gastos en Operación:
  - a. Directos:
    - i. Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida. Considere capítulos 2000 y/o 3000.
    - ii. Gasto en personal para la realización del INAPAM. Considere capítulo 1000.
  - b. Indirectos: permiten aumentar la eficiencia; forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación. Considere capítulos 2000 y/o 3000.
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el INAPAM es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ejemplo: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto Unitario: Gastos Totales (Gastos en operación + gastos en mantenimiento)/población atendida.

El programa presenta el siguiente desglose de gastos para los años 2006-2012.

Capítulo	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
1000	134,097,930	120,536,499	139,218,641	140,271,551	146,902,646	157,972,794	83,506,944
2000	23,742,410	8,453,657	11,536,855	13,568,333	11,656,734	17,642,954	3,962,994
3000	42,761,031	21,778,727	34,255,958	53,412,851	46,672,806	58,290,344	25,952,187
4000	34,455,588	0	20,167,118	13,663,587	7,058,155	0	
Total	235,056,959	150,768,883	205,178,572	220,916,322	212,290,341	233,906,092	113,422,125

\* Gastos al 30 de junio de 2012

Fuente: Informe de Situación Presupuestal al 30 de junio de 2012, Instituto Nacional de la Personas Adultas Mayores

**Anexo 5. "Avance de los Indicadores respecto a sus metas".**

**Nombre del Programa o Instituto: Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)**

**Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos**

**Dependencia/Entidad: : Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**

**Unidad Responsable: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**

**Tipo de Evaluación: Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados**

**Año de la Evaluación: 2012**

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año Evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Sin indicador	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	La MIR no cuenta con indicador a este nivel
Propósito	Adultos Mayores que reciben atención y servicios	Semestral	1,615,297 (anual)	880,841	54.43%	El avance demuestra la cantidad de adultos mayores que han recibido atención y servicios, durante el primer semestre del año.
Componentes	Servicios otorgados a las personas adultas mayores	Trimestral	2,283,144 (anual) 1,666,728 (2do. Trimestre)	1,666,728	73.0% (anual) 100% (2do. Trimestre)	El programa muestra el comportamiento estimado de acuerdo a la meta programada.
	Número de Credenciales otorgadas	Trimestral	1200,000 (anual) 598,047 (2do. Trimestre)	<b>583,516</b>	48.63 (anual) 97.57 (2do. Trimestre)	No se cuenta con meta para el indicador, sin embargo, el número de credenciales otorgadas se encuentra cuantificado
Actividades	Porcentaje de módulos operados en afiliación	Trimestral	No disponible	No disponible	No disponible	No se cuenta con información para éste indicador

**Anexo 6. "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida"**  
**(Formato libre).**

PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN			
Nombre del Trámite o Servicio: Incorporación de los Clubes para las Personas Adultas Mayores del INAPAM.			
<i>Encuesta de Satisfacción</i>			
Fecha: _____	Nombre del Club: _____	Edad: _____	Género: ( ) Mujer ( ) Hombre
La presente encuesta tiene como propósito mejorar la calidad de los servicios, para ello, le pedimos que llene con una (X) la opción que corresponda en cada pregunta:			
1. La calidad y eficiencia durante el proceso de incorporación de su Club la (lo) dejó:			
( ) Muy satisfecha(o)	( ) Satisfecha(o)	( ) Insatisfecha(o)	( ) Nada satisfecha(o)
2. El Trato que recibió por parte del personal del INAPAM fue:			
( ) Muy Bueno	( ) Bueno	( ) Regular	( ) Malo
3. La información que recibió para realizar el trámite de incorporación le pareció:			
( ) Muy clara	( ) Poco clara	( ) Confusa	( ) Excesiva
4. Las Instalaciones donde recibió el servicio le parecieron:			
( ) Buenas y equipadas	( ) Buenas pero poco equipadas	( ) Malas	( ) Muy malas
5. Cuántas veces tuvo que acudir a la institución para recibir el servicio hasta su término?			
( ) 4 veces	( ) 6 veces	( ) 8 veces	( ) 10 o más veces
6. Durante el tiempo que recibió el servicio, el personal le solicitó dinero o algún favor para atenderlo, agilizar o autorizar su trámite?			
( ) SI	( ) NO .	( ) SI	( ) NO
			1

**PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN**

**Nombre del Trámite o Servicio:** Incorporación de los Clubes para las Personas Adultas Mayores del INAPAM.

*Encuesta de Satisfacción*

7. Durante el trámite usted sintió algún tipo de discriminación?  
( ) SI Porqué? \_\_\_\_\_ ( ) NO
8. Sugiere alguna para mejora para el trámite de incorporación de Clubes? ? ( ) NO ( ) SI señale cuáles:  
( ) Que no sean tantos trámites ( ) Que la información aparezca en INTERNET ( ) Que capaciten al personal  
( ) Que mejoren sus instalaciones ( ) Que se den un teléfono o dirección electrónica para informes  
( ) Otra, cuál? \_\_\_\_\_
9. Es la primera vez que realiza este trámite?  
( ) SI ( ) NO
10. Le parece que el proceso ha mejorado?  
( ) SI, Porqué? \_\_\_\_\_ ( ) NO, Porqué? \_\_\_\_\_

**Anexo 7. "Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones".**

**Planeación y Orientación a Resultados.**

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa recolecta información en cuanto a los tipos de apoyo que otorga por tipo de servicio.	5	No aplica
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa establece anualmente metas para las acciones y servicios que otorga	2	No aplica
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa recopila información socioeconómica de los beneficiarios para algunos tipos de servicios	5	No aplica
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa no cuenta con un Plan Estratégico.	1	Elaborar un plan estratégico del Programa que tenga como eje el objetivo que se busca alcanzar a través del Programa.
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa no cuenta con plan de trabajo anual propio.	2	Elaborar anualmente un plan de trabajo que incluya por lo menos las metas establecidas para los indicadores de la MIR a nivel de gestión, así como las acciones que considere más relevantes a implementar durante el año para mejorar su desempeño.
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa no cuenta con un procedimiento para elaborar su planeación tanto estratégica como anual	1, 2	Establecer de manera documental el procedimiento mediante el cual se elaborará y revise tanto el Plan estratégico, como el Programa de Trabajo Anual. El procedimiento debe contener: los participantes, el área responsable de su elaboración y autorización, plazos de realización y revisión, los elementos que debe contener, la mecánica de difusión a los principales operadores del Programa, y las condiciones bajo las cuales es necesario actualizar las metas.
Planeación y Orientación a Resultados	El programa no recolecta información acerca de su contribución a los objetivos de los planes y programas sectoriales, especiales o institucionales con los cuales se considera que presenta una alineación.	5	Recolectar información acerca de su contribución a los objetivos de los planes y programas sectoriales, especiales o institucionales con los cuales se considera que presenta una alineación.
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa no recolecta información suficiente sobre los tipos y frecuencia con que las personas adultas beneficiarias reciben los apoyos a lo largo del tiempo.	5	Recolectar información que permita llevar un adecuado control de los servicios que reciben las personas adultas mayores a lo largo del tiempo de los distintos apoyos que otorga el Programa



Cobertura y Focalización.

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Cobertura y Focalización.	Durante el primer semestre del presente año se atendieron a 880,841 personas adultas mayores, lo cual representa aproximadamente 8.16% del total de las personas adultas mayores del país	9	No aplica
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Cobertura y Focalización.	El programa no cuenta con una estrategia de cobertura.	7	Elaborar una estrategia de cobertura congruente con el diseño del programa y con la definición de población objetivo.
Cobertura y Focalización.	El programa no cuenta con un mecanismo para identificar a su población objetivo	8	Establecer mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir la cantidad de Adultos Mayores en situación de vulnerabilidad que pueden ser atendidos en un horizonte de tiempo
Cobertura y Focalización.	El programa no cuenta con una definición de Población Potencial y Población Objetivo	9	Definir y cuantificar de manera documental las definiciones de población potencial, población objetivo
Cobertura y Focalización.	El programa no cuenta con una forma adecuada de cuantificar la población atendida	9	Establecer de manera clara la manera a través de la cual se debe cuantificar la población atendida para los distintos apoyos que otorga el Programa, buscando eliminar las posibles duplicidades mediante una clave que permita identificar a los distintos beneficiarios a lo largo de tiempo.

Operación.

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Operación.	El Programa cuenta con procedimientos para la recepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo.	12	No aplica
Operación.	El Programa cuenta con formatos para la solicitud de los distintos servicios que otorga.	12	No aplica
Operación.	El procedimiento para el otorgamiento de credenciales INAPAM se encuentra estandarizado.	14	No aplica
Operación.	El procedimiento para el otorgamiento de credenciales INAPAM se encuentra apegado a los documentos normativos del Programa	14	No aplica
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Operación.	El programa no cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de apoyos, ni las características de los solicitantes	11	Establecer mecanismos para la sistematización de la información, de tal forma que la información recolectada permita conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.
Operación.	Los procedimientos para la recepción, registro y trámite de solicitudes de apoyo; la selección de beneficiarios; el otorgamiento de apoyos; la ejecución de acciones y los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de las mismas, distintos niveles de detalle, lo cual no permite verificar en algunos casos el apego a los documentos normativos, así como considerar que permiten la estandarización de los mismos.	12, 13, 14, 15 , 16	Homogenizar el nivel de detalle de la descripción de los distintos procedimientos incluyendo de manera clara al menos: 1) el objetivo, 2) definiciones, 3) marco legal, 4) alcance, 5) responsabilidades, 6) descripción de actividades, 7) diagramas de flujo.
Operación.	Los procedimientos para la recepción, registro y trámite de solicitudes de apoyo; la selección de beneficiarios; el otorgamiento de apoyos; la ejecución de acciones y los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de las mismas, no se encuentran difundidos públicamente	12, 13, 14, 15 , 16	Difundir públicamente los procedimientos para para la recepción, registro y trámite de solicitudes de apoyo; la selección de beneficiarios; el otorgamiento de apoyos; la ejecución de acciones y los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de las mismas.
Operación.	El Programa no cuenta con un sistema informático mediante el cual pueda llevar un adecuado registro de toda información necesaria para su operación.	21	Implementar un sistema informático que permita llevar el control de los apoyos otorgados por las distintas acciones y servicios que otorga el Programa
Operación.	El Programa no cuenta con sólidos mecanismos de rendición de cuentas y transparencia	12, 13, 14, 15 , 16, 23	Establecer procedimientos para la rendición de cuentas y transparencia.

Percepción de la Población Atendida.

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Percepción de la Población Atendida.	El Programa cuenta con información sobre la percepción de las personas adultas mayores para los servicios de "Incorporación del Club INAPAM", así como, para los "Servicios Jurídicos"	24	No aplica
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Percepción de la Población Atendida.	El programa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de todos los servicios que otorga el Programa	24	Establecer un instrumento común que permita medir el grado de satisfacción de su población beneficiaria.
Percepción de la Población Atendida.	El Programa no cuenta con información sobre la satisfacción de sus beneficiarios por tipo de servicio que otorga	24	Instituir dentro del instrumento común que mida el grado de satisfacción de su población beneficiaria, un apartado referente al tipo de apoyo del cual es beneficiario.
Percepción de la Población Atendida.	La aplicación de los instrumentos para medir la satisfacción de sus beneficiarios no debe inducir las respuestas.	24	Establecer un procedimiento de recolección de información que no induzca las respuestas, para ello, es necesario que al menos el prestador directo del servicio no sea el mismo que recolecta la información
Percepción de la Población Atendida.	El instrumento aplicado para medir la satisfacción de la "Incorporación de los Clubes INAPAM" presenta problemas de escalas en las respuestas.	24	El instrumento aplicado para medir la satisfacción de la "Incorporación de los Clubes INAPAM" debe de establecer escalas simétricas de respuesta.

Medición de Resultados.

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Medición de Resultados.	El Programa documenta sus resultados a nivel de propósito por medio del indicador establecido a dicho nivel en su Matriz de Indicadores de Resultados.	25	No aplica
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Medición de Resultados.	El Programa no documenta sus resultados a nivel de Fin, puesto que no tiene establecido algún indicador a dicho nivel	25, 26	Establecer indicador a nivel de fin que muestre los resultados del Programa en base a la contribución a un objetivo de orden superior del INAPAM
Medición de Resultados.	El indicador a nivel de propósito no se considera relevante ni adecuado debido a que no refleja resultados del Programa	26	Establecer indicador que muestre efectivamente los resultados que se buscan a través del Programa, para ello se pueden adoptar el indicador de la MIR propuesta en el apartado de diseño: Adultos mayores que ejercen sus derechos humanos.
Medición de Resultados	El Programa no documenta sus resultados mediante estudios o evaluaciones externos que no son de impacto pero que muestren resultados del Programa.	27	Evaluar cada uno de los servicios y acciones proporcionados por el Programa en relación al objetivo que se busca a través de los mismos, así como, contribución con el propósito del Programa, evaluándose en comparación con otras alternativas que logren los mismos objetivos.
Medición de Resultados	El Programa no documenta sus resultados mediante estudios o evaluaciones de Programas similares	25	El Programa debe documentar sus resultados mediante estudios o evaluaciones de Programas similares, con el objeto de mostrar posibles resultados que se pueden tener a través del Programa.

## **Anexo 8 "Valoración Final del Programa"**

**Nombre del Programa o Instituto: Servicios a grupos con necesidades especiales (E003)**

**Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos**

**Dependencia/Entidad: : Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**

**Unidad Responsable: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**

**Tipo de Evaluación: Complementaria de Diseño, Consistencia y Medición de Resultados**

**Año de la Evaluación: 2012**

<b>Tema</b>	<b>Nivel</b>	<b>Justificación</b>
Planeación y Orientación a Resultados	1.75	El Programa no cuenta con un plan estratégico. Asimismo, no cuenta con un plan anual de trabajo propio. En el Programa Anual de Trabajo de INAPAM, únicamente se establecen las metas y fechas de reporte de las mismas. El Programa no ha tenido evaluaciones externas, por tanto no se puede establecer si son un elemento de decisión sobre cambios sus cambios. El Programa no mide su contribución a los objetivos de los programas sectoriales o institucionales a los que se vincula, no recolecta información de las características socioeconómicas de todos sus beneficiarios, ni de los no beneficiarios. El Programa recolecta información para monitorear su desempeño
Cobertura y Focalización	0	El Programa no cuenta con una estrategia de cobertura para atender su población objetivo, ni con mecanismos para la identificarla, lo cual
Operación	0.67	El Programa cuenta con manuales de procedimientos, sin embargo, no especifican con un adecuado nivel de detalle las actividades que se realizan para producir los servicios del Programa, por lo que no puede considerarse que sean otorgados de manera estandarizados, asimismo, los procedimientos no se encuentran difundidos públicamente. El Programa no identifica y cuantifica adecuadamente sus gastos de operación, sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas no cumplen con todos los atributos evaluados, asimismo, no se cuenta con un sistema de información que permita llevar de manera integral y adecuada la operación del Programa. El programa muestra resultados positivos en sus indicadores de gestión.
Percepción de la Población Atendida	1	El Programa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población beneficiaria en la totalidad de servicios que otorga. Los resultados no son representativos para todo el Programa. La aplicación de los instrumentos que actualmente se aplican no inducen las respuestas.
Resultados	2	El Programa únicamente documenta sus resultados mediante el indicador a nivel de propósito: " <i>Adultos Mayores que reciben atención y servicios</i> ", el cual muestra resultados positivos durante el presente año, sin embargo, no se considera relevante ni adecuado, debido a que se limita únicamente a señalar la cantidad de adultos mayores que son atendidos por alguna modalidad del Programa. A nivel de fin no tiene establecido un indicador en su MIR.
<b>Valoración Final</b>	<b>1.08</b>	En general, el Programa cuenta con elementos que permiten valorar su consistencia en los distintos apartados de la evaluación, a excepción del referente a cobertura y focalización, debido a que no cuenta con una estrategia de cobertura para atender su población objetivo, ni con mecanismos para la identificarla. Los resultados que se obtienen en los distintos apartados, muestran áreas de oportunidad importantes, las cuales pueden ser atendidas por el Programa en el corto plazo, debido a que cuenta con elementos a partir de los cuales puede atenderlas, sin embargo, el presupuesto del Programa es limitado dado la cantidad de servicios que ofrece. En este sentido, es necesario reconocer que los resultados en el avance de las mismas pueden verse restringido.

NOTA: El Nivel se establece en un rango de 0-4 y sólo considera las preguntas binarias con nivel de respuesta definido

Nivel= Nivel promedio por tema, (no se toman en cuenta para el cálculo las preguntas en las que se respondió No Aplica).

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