

Análisis de Procesos del Programa de Reactivación Económica

Informe final

Enero 2024

RESUMEN EJECUTIVO

El programa fue creado para contribuir a la recuperación económica del estado de Morelos, después de la Pandemia de COVID-19 y sus consecuencias económicas. El programa de Reactivación Económica otorga financiamiento a las micro y pequeñas empresas morelenses para mantener sus actividades productivas y ayudarlas a consolidarse ante las afectaciones económicas derivadas de la pandemia por COVID-19.

El objetivo general del programa es contribuir a revitalizar la economía, el empleo y autoempleo de las personas de la entidad, a través del otorgamiento de apoyos dirigidos a la actividad económica de las micro y pequeñas empresas y personas físicas con actividad empresarial establecidas en la entidad, que por la emergencia declarada por el Covid-19, sufrieron afectaciones relacionadas a la suspensión o reconversión de sus actividades, en razón de evitar efectos irreversibles para su continuación.

El objetivo general de este trabajo es analizar la gestión operativa del programa, que permita valorar si éste cumple con lo necesario para el logro de sus metas y propósito, así como generar recomendaciones específicas que permitan la instrumentación de mejoras. Sus objetivos específicos consisten en 1) Describir la gestión operativa del programa mediante sus principales procesos, 2) Identificar y analizar los problemas, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de éste, 3) Analizar la gestión y la articulación de los procesos que contribuyen al logro del objetivo del programa y 4) Elaborar recomendaciones específicas para que implemente el programa, tanto a nivel normativo como operativo.

La metodología utilizada en este trabajo consiste en métodos de análisis descriptivo a partir de la revisión documental normativa y operativa del programa y del análisis de información de primera mano obtenida por medio de entrevistas semiestructuradas al personal del programa en una reunión llevada a cabo de manera virtual. Se utilizaron elementos de los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos del CONEVAL, en específico el Modelo General de Procesos planteado en dicho documento, para identificar y analizar los procesos del programa. De esta forma se identificaron y analizaron las características de los procesos, la articulación entre ellos y su consistencia con el diseño del programa y con los instrumentos para medir su desempeño, identificando fortalezas y debilidades, buenas prácticas y cuellos de botella.

La operación del programa está diseñada con base en los siguientes procesos que se llevan a cabo de forma consecutiva:

1. Planeación
2. Difusión
3. Solicitud de apoyos
4. Selección de la población objetivo
5. Trámites con la institución encargada de la ministración de recursos y con la institución bancaria responsable (Producción de bienes y/o servicios)
6. Ministración de recursos o transferencias (Entrega de apoyos)
7. Contraloría social
8. Evaluación y monitoreo

Los procesos de Distribución de apoyos y Seguimiento a beneficiarios no se llevan a cabo por la naturaleza del programa y no son necesarios para la operación. El proceso equivalente a Producción de bienes y/o servicios, que tiene que ver con los trámites necesarios antes de efectuar las transferencias, no está establecido en algún documento normativo.

La expresión en procesos de la operación del programa es consistente con el diseño del mismo: Los procesos son suficientes para ello y no se lleva a cabo procesos que no sean necesarios, la articulación de los mismos es adecuada para lograr el objetivo y para medir los resultados. Sin embargo, falta documentar el proceso equivalente a Producción de bienes y/o servicios.

Los criterios, requisitos, mecanismos y procedimientos de focalización y selección de los beneficiarios, así como para la transferencia de recursos, son adecuados para el logro del objetivo del programa.

De acuerdo con los resultados observados en el avance de los indicadores de la MIR, es posible considerar que el programa avanzó en el logro del propósito. Sin embargo, el avance fue muy pequeño considerando la cantidad de negocios afectados por las consecuencias económicas de la Pandemia de COVID-19 en el estado.

El programa generó varios informes de avances. En el informe al Consejo de Reactivación Económica sobre el inicio del programa, la apertura de convocatorias y el avance en la entrega de beneficios. Este informe se llevó a cabo de manera cuatrimestral. Se realizó también un informe sobre el avance de los indicadores de la MIR que se entregó a la Secretaría de Hacienda del estado cada tres meses. En el informe de gobierno se incluyó la información de avances del PRECO en los dos años que operó.

Del análisis de procesos del programa realizado, se derivaron las siguientes recomendaciones:

1. Considerar, en el diseño de la intervención, la forma de medir el logro de los objetivos que se planteen. En este programa el objetivo general fue el de contribuir a revitalizar la economía, el empleo y autoempleo de las personas de la entidad por lo que las variables o indicadores que debieran medirse al menos una vez al año son: número de empleos conservados y productividad de las empresas apoyadas. Esta información puede obtenerse a partir de las solicitudes de apoyo que hacen las empresas, registros administrativos, informes de uso de los recursos que pueden ser solicitados a las empresas, o cuestionarios.
2. Es recomendable que la información obtenida por estos medios sea sistematizada y analizada con la finalidad de medir la eficacia de la intervención y sea comparada con los indicadores de empleo y productividad en el nivel estatal. Esto permitirá contar con información sobre la magnitud de los efectos del apoyo de la intervención. Adicionalmente se pueden incluir variables sobre ventas, ingresos, plantilla laboral, cambios en capital o en la tecnología.
3. Se recomienda también en la implementación de futuras intervenciones, documentar, en un manual de procedimientos, los procedimientos para llevar a cabo los trámites con instituciones bancarias antes de realizar las transferencias a las cuentas de los usuarios. Generar un documento en el que se establezcan dichos procedimientos facilitaría al personal actual y al personal futuro llevar a cabo estas actividades.
4. También se recomienda considerar asignar recursos o firmar convenios con instituciones públicas (SAT) o privadas, para capacitar y asesorar a la población objetivo en el cumplimiento de los requisitos y mecanismos para recibir el apoyo, como lo son los trámites ante el SAT o fortalecimiento de capacidades

digitales, que son importantes en circunstancias de emergencia como la derivada de la pandemia de COVID-19.

5. Para generar resultados significativos de intervenciones como ésta, es necesario asignar cantidades considerables de recursos, de modo que la cobertura sea significativa y se generen efectos en la economía del estado, además de generar estrategias integrales de intervención para el sector productivo.

RESUMEN EJECUTIVO	2
I. INTRODUCCIÓN	6
II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	7
III. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DEL ANÁLISIS DE PROCESOS	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Principales preguntas del análisis	9
IV. METODOLOGÍA	10
Alcances	11
Fuentes de información y análisis.....	11
V. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	13
V.1. Identificación y equivalencia de procesos.....	13
V.2. Descripción y mapeo de procesos	14
Planeación	14
Difusión.....	14
Solicitud de apoyos.....	14
Selección de beneficiarios	15
Producción de bienes o servicios	15
Entrega de apoyos	15
Seguimiento a beneficiarios y/o monitoreo de apoyos	15
Contraloría social y satisfacción de usuarios.....	15
Evaluación y monitoreo.....	16
VI. HALLAZGOS Y RESULTADOS	17
Fortalezas	17
Debilidades y cuellos de botella.....	17
VII. CONCLUSIONES	18
VIII. RECOMENDACIONES	19
IX. ANEXOS	20

I. INTRODUCCIÓN

Como parte de las acciones contenidas en el Programa Anual de Evaluación de Desarrollo Social 2023, se establece el análisis de procesos de cuatro programas cuyos diagnósticos fueron analizados en 2022, dando continuidad al análisis de dichos programas y, así contribuir al Análisis de la Política Social, también establecida como acción en el documento mencionado. Los programas sujetos al análisis de procesos son los siguientes: Programa de Reactivación Económica, Programa de Apoyo a Proyectos Productivos Enfocado a Jóvenes de 18 a 29 años, Programa primeros 1000 Días de Vida y Programa de Asistencia Social y Refugio.

En el Oficio Núm. CEE/250/2023, la Comisión Estatal de Evaluación de Desarrollo Social de Morelos solicita la colaboración de la División de Estudios Profesionales de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México para la realización, tanto del análisis de procesos de los programas mencionados, como del resto de las acciones del PADS 2023.

Con el fin de dar seguimiento a esta solicitud, en el presente documento se presenta el Informe Final del Análisis de Procesos del Programa de Reactivación Económica, en el que se presentan los resultados de este análisis. En el primer apartado, se describe el programa de manera general, posteriormente se presentan los objetivos del análisis y la metodología para lograrlos, se aborda el análisis de procesos y se exponen los resultados del mismo, se exponen los hallazgos a manera de FODA y finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones al programa.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

El programa fue creado para contribuir a la recuperación económica del estado de Morelos, después de la Pandemia de COVID-19 y sus consecuencias económicas. El programa de Reactivación Económica otorgó financiamiento a las micro y pequeñas empresas morelenses para mantener sus actividades productivas y ayudarlas a consolidarse ante las afectaciones económicas derivadas de la pandemia por COVID-19, durante los ejercicios fiscales 2020-2021 y 2021-2022.

El objetivo general del programa fue contribuir a revitalizar la economía, el empleo y autoempleo de las personas de la entidad, a través del otorgamiento de apoyos dirigidos a la actividad económica de las micro y pequeñas empresas y personas físicas con actividad empresarial establecidas en la entidad, que por la emergencia declarada por el Covid-19, sufrieron afectaciones relacionadas a la suspensión o reconversión de sus actividades, en razón de evitar efectos irreversibles para su continuación.

Los objetivos específicos del programa fueron:

- a) Reducir y evitar el cierre definitivo en la entidad federativa de las micro y pequeñas empresas o la suspensión de sus actividades empresariales;
- b) Contribuir a la conservación y generación del empleo y autoempleo;
- c) Ampliar el espectro de beneficios al sector productivo que estuvo imposibilitado de acceder a programas de apoyos ordinarios y extraordinarios, con motivo de la emergencia sanitaria, en razón de su condición de suspender de manera temporal sus actividades o de su reactivación mediante reconversión de las mismas, y
- d) Apoyar un máximo de 500 microempresas, pequeñas empresas y personas físicas con actividad empresarial con un apoyo individual de \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.), que se vieron afectadas por la continuidad de los estragos derivados de la pandemia por Covid-19, así como aquellas afectaciones que resultaron de las medidas sanitarias de distanciamiento social, de la suspensión de actividades y el establecimiento de protocolos sanitarios, en términos de las disposiciones legales y administrativas emitidas por las autoridades de la esfera federal y local.

La población objetivo del programa estuvo conformada por 500 unidades económicas con estatus "activo" ante el SAT, que debieron cumplir con las características siguientes:

- Unidad económica: microempresas de 1 a 10 trabajadores y pequeñas empresas de 11 a 50 trabajadores;
- Forma de constitución: personas físicas o morales ubicadas dentro del territorio del estado de Morelos;
- Estado: inicio de actividades económicas, las que sufrieron suspensión de actividades con reactivación o en su caso reconversión, así como, aquellas que se mantuvieron activas, siempre y cuando el interesado demostrara su apertura o reapertura por lo menos un mes antes de la presentación de la solicitud de apoyo que refieren las ROP;
- Población ocupada: sin distinción de sexo, estado civil, discapacidad, grupo o grado de vulnerabilidad, etnicidad o sexualidad. En el caso de mayores de 15 años y menores de 18 se debieron acreditar las autorizaciones y permisos de la autoridad correspondiente.

Se excluyó de apoyo a los beneficiarios del PRECO implementado en ejercicios anteriores, así como aquellos que recibieron apoyos de los diversos programas ordinarios y emergentes de la Secretaría

o el FIFODEPI, previamente establecidos, y asociaciones civiles sin fines de lucro.

El apoyo que refiere el PRECO correspondió a la entrega de un recurso económico por la cantidad de \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 MN.) por beneficiario, de acuerdo al dictamen que para tal efecto debió emitir la Secretaría.

Cabe mencionar que el programa ya no se encuentra operando y que su operación abarcó dos ejercicios fiscales: 2020-2021 y 2021-2022.

III. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DEL ANÁLISIS DE PROCESOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión operativa del programa, que permita valorar si dicho programa cumple con lo necesario para el logro de las metas y propósito de éste. Así como generar recomendaciones específicas que permitan la instrumentación de mejoras.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la gestión operativa del programa mediante sus principales procesos
- Identificar y analizar los problemas, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.
- Analizar la gestión y la articulación de los procesos que contribuyen al logro del objetivo del programa
- Elaborar recomendaciones específicas para que implemente el programa, tanto a nivel normativo como operativo

PRINCIPALES PREGUNTAS DEL ANÁLISIS

1. ¿De qué forma está diseñada la operación del programa, es decir, su expresión en procesos? Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
2. Los procesos definidos ¿son consistentes con el diseño del programa?
3. De acuerdo con los resultados observados, ¿se cuenta con evidencia que sugiera que el programa puede estar logrando el propósito que se planteó?
4. De acuerdo con la literatura y evidencia existente, y considerando los resultados documentados, ¿es el programa una estrategia adecuada para atender el problema público identificado? Si no, ¿cuáles son las recomendaciones para que así sea?
5. ¿El programa cuenta con un reporte de avances y cumplimiento de los indicadores establecidos del programa? Si no, ¿cuáles son las recomendaciones para que así sea?

IV. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el análisis de procesos del Programa de Reactivación Económica, se utilizó una metodología cualitativa, mediante la cual se describieron los procesos inmersos en la operación del programa y su relación con los resultados observables. Esta metodología involucró dos tipos de trabajo necesarios para el logro de los objetivos: trabajo de gabinete y trabajo de campo.

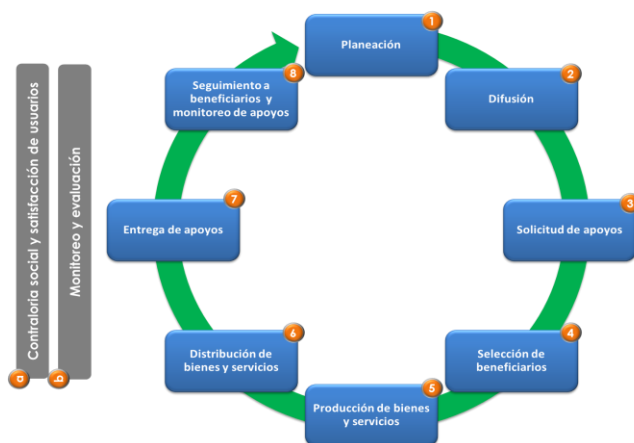
El análisis de gabinete incluyó el acopio, organización, sistematización y revisión detallada de la información contenida en documentos normativos y operativos solicitados al programa, documentos oficiales relacionados, registros administrativos y formatos de registro, bases de datos y sistemas de información, evaluaciones externas y otros documentos relacionados con el programa.

Para la recolección de información que permitiera complementar el análisis y lograr los objetivos planteados, se realizó trabajo de campo en el que se utilizaron técnicas cualitativas como la observación directa y la aplicación de entrevistas semi-estructuradas a actores clave del programa. El diseño y la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información consideraron las opiniones de los operadores y responsables del programa. Esto permitió obtener información sobre la eficacia de su operación para el logro de sus objetivos y sobre las características y contexto en el que se llevó a cabo dicha operación.

Mediante el análisis de la información que se obtuvo de ambos tipos de trabajo, se llevó a cabo la descripción de la operación del programa a través de los procesos operativos prioritarios para el logro de sus objetivos. Se utilizó el Modelo de Procesos del CONEVAL (Figura 1) para identificar los procesos inmersos en la operación del programa y así analizar sus elementos y características.

A partir de este análisis, se determinaron los problemas que se hacen frente, así como las buenas prácticas que se han consolidado en la operación. Se identificaron también las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la operación del programa y se emitieron recomendaciones pertinentes para su mejora operativa.

Figura 1. Modelo General de Procesos del CONEVAL



Fuente: CONEVAL, Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos, 2017.

ALCANCES

Contar con un análisis puntual de los procesos operativos que el programa llevó a cabo en los ejercicios fiscales 2020-2021 y 2021-2022 para la consecución de sus objetivos, así como con una descripción de los mecanismos de coordinación con los que contó para lograr el cumplimiento de sus objetivos, con base en la información que el programa otorgó al equipo consultor. Además, identificar buenas prácticas, cuellos de botella, fortalezas y debilidades de los procesos y a partir de ello, proveer recomendaciones encaminadas a la mejora del programa.

FUENTES DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

El programa, a través de la COEVAL, puso a disposición del grupo consultor, los siguientes documentos para su revisión y análisis:

- Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 actualizado
- Programa Sectorial de la Secretaría de Desarrollo Económico y Trabajo Actualizado 2022
- Reglas de Operación del Programa de Reactivación Económica 2022
- Diagnóstico 2022 del Programa de Reactivación Económica
- Árbol de Problemas del Indicador PRECO
- Informe del Comité de Reactivación Económica del Estado de Morelos Primer cuatrimestre 2023
- Acta de la 3a Sesión ordinaria del COPLADEMOR 2023
- Estadísticas de la Encuesta de Satisfacción 2023 FIFODEPI
- Cuestionario Único para el Análisis de Programas Sociales (CUAPS) PRECO 2021
- Ficha de Evaluación Interna (FEI) PRECO 2021
- Fichas técnicas de indicadores PRECO 2022
- CUAPS PRECO 2022
- FEI PRECO 2022

A partir de esta información, se llevó a cabo una primera descripción y mapeo de la operación del programa, utilizando como base el Modelo General de Procesos del CONEVAL para identificar y caracterizar los procesos. En este mapa se señalaron las características de los procesos identificados en el trabajo de gabinete y se señalaron las características pendientes por identificar. A partir de dicha identificación se realizó una segunda solicitud de información más detallada y puntual con el objetivo de completar la caracterización de los procesos. Con el análisis de las fichas de indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa, y de las FEI, se indagó inicialmente sobre el logro de los objetivos del programa.

Con base en la primera descripción de la operación del programa y en el mapeo de sus procesos, se elaboraron la guía de entrevista que fue aplicada a los actores clave del programa con el objetivo de obtener información cualitativa de primera mano que complementara la información documental de los procesos y permitiera conocer cómo se desarrolla el proceso operativo en la práctica. Cabe mencionar que, en concordancia con los términos de referencia de este trabajo, no se planteó obtener información primaria a partir de los beneficiarios del programa, por lo que no se llevó a cabo una muestra de los mismos ni se diseñaron instrumentos para obtenerla.

Se llevó a cabo una entrevista conjunta con funcionarios clave del programa involucrados en los principales procesos operativos y con personal de la COEVAL, de manera virtual el 24 de noviembre a las 13:00 hrs. Como

se mencionó, la realización de la entrevista tuvo la finalidad de profundizar en la descripción y características de los procesos, además de obtener información sobre problemas normativos u operativos, buenas prácticas, cuellos de botella, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de los mismos.

La información obtenida de la entrevista fue analizada y complementó el análisis de gabinete para dar respuesta a las preguntas de evaluación y para obtener la información para detallar la descripción de la operación, determinar la capacidad institucional del programa para lograr sus objetivos, valorar la pertinencia de los procesos para ello y llevar a cabo el análisis FODA. A partir del análisis FODA y de las respuestas a las preguntas, se elaboraron las recomendaciones pertinentes para mejorar la operación del programa.

V. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

En esta sección se hace una descripción general de cómo se llevaba a cabo la operación del Programa de Reactivación Económica en el periodo en el que se llevó a cabo, se identifican sus procesos establecidos en sus principales documentos operativos y se analiza su equivalencia con el Modelo General del Procesos del CONEVAL para su posterior caracterización.

V.1. IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS

El proceso operativo del programa iniciaba con la difusión de los objetivos, requisitos y tipos de apoyo del programa, entre otros elementos, a través de una convocatoria que se publicaba en el último trimestre del año anterior. La población objetivo interesada presentaba la solicitud de apoyo y el cumplimiento de los requisitos solicitados en la convocatoria. La Dirección General del MIPYMES proporcionaba asesoría a la población solicitante para el llenado de la solicitud y la documentación sobre el cumplimiento de los requisitos. Al ser entregada la solicitud por los interesados, ésta se sometía a una revisión técnico-jurídica a fin de verificar que estuviera completa y correcta. En caso de ser incompleta o incorrecta el solicitante contaba con 10 días hábiles para completarla y corregirla. A todas las solicitudes completas e integradas correctamente, se les asignaba un número de registro para su trámite, análisis de viabilidad y de criterios de pertinencia, a fin de que se emitiera el dictamen correspondiente.

Con base en el estudio de la información contenida en la solicitud de apoyo y los requisitos señalados en las reglas de operación, la Dirección General de MIPYMES emitía un dictamen respecto a su procedencia o no, para el otorgamiento del apoyo solicitado, considerando la disponibilidad presupuestal existente. Este dictamen era notificado al solicitante vía correo electrónico dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de su recepción. En la comunicación de la dictaminación de las solicitudes no procedentes se informaba sobre los motivos de la no procedencia de las mismas. A las solicitudes dictaminadas como procedentes se les invitaba a presentar la documentación de cumplimiento de los requisitos presentada con la solicitud, en un plazo de 10 días hábiles.

Una vez recibida la documentación, la Secretaría presentaba la orden de dispersión del recurso ante el FIFODEPI a fin de que en un plazo no mayor a 10 días hábiles fuera transferido el apoyo al beneficiario. Una vez transferido el recurso y aprobado a favor de los beneficiarios, éstos debían emitir el comprobante fiscal de la recepción del apoyo y enviarlo, vía correo electrónico al FIFODEPI en los siguientes cinco días hábiles. Los beneficiarios podían solicitar la asesoría para la emisión del comprobante fiscal ante la Secretaría o el FIFODEPI, presencialmente o vía correo electrónico.

V.2. DESCRIPCIÓN Y MAPEO DE PROCESOS

Con el objetivo de analizar los procesos e identificar los elementos operativos prioritarios para el logro de los objetivos del programa, se realiza una comparación de esta estructura operativa establecida en las ROP con el modelo general de procesos del CONEVAL. En el Anexo 1 se establece dicha comparativa y la equivalencia de los procesos del programa con los del modelo de procesos mencionado.

A continuación, se describen los procesos operativos del programa, de acuerdo con la estructura establecida en este modelo.

PLANEACIÓN

El gobierno del Estado de Morelos diseñó un plan de recuperación económica, a partir de la crisis económica enfrentada con la Pandemia de COVID-19. Se creó el Consejo de Reactivación Económica, integrado por autoridades federales, estatales y municipales, representantes del congreso del estado, representantes de cámaras empresariales, representantes académicos, representantes de asociaciones civiles y de sindicatos. Se trabajó para impulsar acciones para mitigar efectos de la pandemia.

DIFUSIÓN

Una vez realizado el diseño del programa, se llevó a cabo una rueda de prensa y se hizo promoción en televisión en la que se informó de beneficios y acciones. También se difundió en la página oficial del Consejo de Reactivación Económica y sus redes sociales, así como las redes sociales del gobierno del estado. También se envió a las cámaras empresariales quienes difundieron la información a todos los aliados para que estuvieran informados de los programas.

En el último año y medio se llevó a cabo una estrategia intensa en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Económico y Trabajo (SDET). La estrategia consistió en promoción de programas directamente en las colonias o localidades. El personal entrevistado del programa considera que ésta fue una buena estrategia para informar a la población sobre los beneficios del programa, así como sus requisitos.

La estrategia de difusión tradicional del programa fueron las convocatorias publicadas en la página de la SDET y el FIFODEPI. En la convocatoria se estableció que las solicitudes debían enviarse de manera digital para evitar aglomeraciones.

SOLICITUD DE APOYOS

Los beneficiarios enviaron las solicitudes por correo electrónico y también se recibieron de manera presencial junto con los documentos requisitados en la convocatoria. Se llevó a cabo el registro y la integración del expediente.

Dentro del proceso de solicitud se llevaron a cabo actividades de orientación para el llenado de la solicitud, para obtener la documentación requisitada e integrar expediente de solicitud de manera electrónica, aunque el desconocimiento del procedimiento para obtener los documentos requisitados del SAT fue el principal motivo por el que se solicitaba la orientación. La demanda en ambos años fue de más de 900 aunque se sabía que únicamente se podía beneficiar a 400 empresas en 2021 y a 500 en 2022.

SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

Con base en el estudio de la información contenida en la solicitud de apoyo y los requisitos señalados en las reglas de operación, la Dirección General de MIPYMES emitió un dictamen respecto a su procedencia o no, para el otorgamiento del apoyo solicitado, considerando la disponibilidad presupuestal existente. Este dictamen fue notificado al solicitante vía correo electrónico dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de su recepción. En la comunicación de la dictaminación de las solicitudes no procedentes se informó sobre los motivos de la no procedencia de las mismas. A las solicitudes dictaminadas como procedentes se les invitó a presentar la documentación de cumplimiento de los requisitos presentada con la solicitud, en un plazo de 10 días hábiles.

El personal entrevistado señaló que las solicitudes fueron revisadas y dictaminadas conforme fueron llegando. También se mencionó que los solicitantes que no fueron seleccionados se les ofreció participar en otros programas de la SDET.

Además, se mencionó como criterio de priorización para 2021, a aquellos negocios muy afectados que se reconvirtieron. En 2022 se amplió el apoyo a negocios de actividades productivas en comercio y servicios.

PRODUCCIÓN DE BIENES O SERVICIOS

Este proceso no está identificado en las ROP ni en otros documentos enviados por el programa. Sin embargo, en la entrevista con el personal del programa se identificaron actividades relacionadas con este proceso como lo son la solicitud de autorización al Comité, en la que, antes de llevar a cabo la transferencia, se debía generar un oficio con todos los documentos requisitados. También se identificó como actividad de este proceso, la solicitud de transferencia a la fiduciaria Banorte.

ENTREGA DE APOYOS

Antes de generar la transferencia, el FIFODEPI solicitaba la factura a los beneficiarios con el importe del monto de lo que se iba a transferir, una vez enviada se hacía la transferencia y se enviaba correo electrónico a los beneficiarios y se les solicitaba el complemento de pago. En ocasiones se hizo entrega oficial de los recursos con la presencia del gobernador del estado.

SEGUIMIENTO A BENEFICIARIOS Y/O MONITOREO DE APOYOS

El programa no llevaba a cabo este proceso debido a que el tipo de apoyo fueron recursos económicos transferidos en modalidad reembolso, es decir, se ejecutaba primero y luego se reembolsaba contra las facturas.

CONTRALORÍA SOCIAL Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS

El programa implementó una encuesta de satisfacción de beneficiarios para conocer la percepción de los solicitantes y beneficiarios y así, obtener retroalimentación y propuestas de mejora desde la perspectiva de la población atendida. La información de las encuestas fue sistematizada y analizada estadísticamente, sus resultados se publicaron en la página de FIFODEPI.

Sin embargo, esta encuesta solo permite conocer satisfacción y opinión con respecto a la convocatoria y al tiempo de respuesta de la solicitud y no permite contar con información sobre satisfacción con otros trámites del programa ni sobre la utilidad del apoyo recibido y los efectos percibidos por los beneficiarios.

Por otro lado, el programa tuvo un comité de contraloría social, cuya conformación y operación estuvo reglamentada por la COEVAL.

EVALUACIÓN Y MONITOREO

Es el proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

Este proceso está normado en la Ley de Desarrollo Social de Morelos y el Programa Anual de Evaluación de Desarrollo Social en el Estado. El proceso inicia cuando la COEVAL determina las prioridades y estrategias de evaluación al inicio de cada administración y con ellas, elabora el Programa Multianual de Evaluación, en el que se considera los distintos tipos de evaluación que serán aplicados a los programas sociales y a la política de desarrollo social durante el periodo de duración de la administración correspondiente.

Una vez elaborado el Programa Multianual de Evaluación, se elaboran Planes Anuales de Evaluación en los que se establecen los programas a evaluar y el tipo de evaluación que se aplicará a cada uno de ellos en el año correspondiente. De este modo, la COEVAL lleva a cabo los procedimientos de adjudicación correspondientes para llevar a cabo cada una de las evaluaciones determinadas para el año fiscal. Una vez adjudicada la evaluación, la institución o empresa consultora inicia los trabajos de evaluación solicitando la información necesaria, lleva a cabo el análisis y entrega los informes de evaluación o análisis correspondientes. De las recomendaciones hechas en estos informes, se derivan los Aspectos Susceptibles de Mejora en los programas y el programa de trabajo para su implementación. De este modo, los resultados de la evaluación permiten contar con información para el diseño e implementación de mejoras del programa.

Además, el programa utilizó los testimonios de las encuestas para mejorar algunos procesos del programa. Por otro lado, también se monitorearon avances por medio de los indicadores de la MIR, para lo cual, también se generaba un informe que se entregaba a la Secretaría de Hacienda del Estado.

Finalmente, se llevaban a cabo evaluaciones internas que la COEVAL solicita al programa anualmente, en las que se elaboraba un análisis FODA y reportaba el avance en el objetivo de su propósito.

VI.HALLAZGOS Y RESULTADOS

FORTALEZAS

- La mayoría de los procesos del programa están establecidos en sus ROP, lo cual permite a los solicitantes conocer las características de los apoyos, los requisitos para acceder a ellos y la mecánica de operación del programa. También permite a los operadores del programa, contar con reglas claras para la operación.
- La articulación de los procesos es adecuada y permite fluidez en la operación. Los cuellos de botella detectados se deben a características de la población objetivo más que a defectos en la articulación entre procesos.
- El programa otorgó apoyos a los negocios de una manera simplificada y sin tantos requisitos
- El haber contado con recursos etiquetados para el programa desde su inicio permitió tener certeza presupuestal al programa y tener una planeación adecuada.
- El programa contó con una encuesta que se aplicó para conocer la satisfacción de la población beneficiada. Sus resultados se sistematizaron, se analizaron estadísticamente y se publicaron en la página de la SDET.

DEBILIDADES Y CUELLOS DE BOTELLA

- El conocimiento digital de los posibles beneficiarios es muy limitado, por lo que la mayoría de ellos requiere ayuda para el llenado de las solicitudes y el cumplimiento de los requisitos de manera digital.
- Las cuentas bancarias de muchos beneficiarios no aceptaban montos mayores a dos mil o tres mil pesos lo cual representó un cuello de botella debido a la necesidad de tener que solicitar autorización en su banco para recibir las transferencias del programa.
- Muchos de los solicitantes de los apoyos del programa no estaban dados de alta en el SAT y requerían asesoría del programa para obtener su constancia de situación fiscal, lo cual provocó un cuello de botella en el proceso de solicitud.

VII. CONCLUSIONES

La operación del programa está diseñada con base en los siguientes procesos que se llevan a cabo de forma consecutiva:

1. Planeación
2. Difusión
3. Solicitud de apoyos
4. Selección de la población objetivo
5. Trámites con la institución encargada de la ministración de recursos y con la institución bancaria responsable (Producción de bienes y/o servicios)
6. Ministración de recursos o transferencias (Entrega de apoyos)
7. Contraloría social
8. Evaluación y monitoreo

Los procesos de Distribución de apoyos y Seguimiento a beneficiarios no se llevan a cabo por la naturaleza del programa y no son necesarios para la operación. El proceso equivalente a Producción de bienes y/o servicios, que tiene que ver con los trámites necesarios antes de efectuar las transferencias, no está establecido en algún documento normativo.

La expresión en procesos de la operación del programa es consistente con el diseño del mismo: Los procesos son suficientes para ello y no se lleva a cabo procesos que no sean necesarios, la articulación de los mismos es adecuada para lograr el objetivo y para medir los resultados. Sin embargo, falta documentar el proceso equivalente a Producción de bienes y/o servicios.

Los criterios, requisitos, mecanismos y procedimientos de focalización y selección de los beneficiarios, así como para la transferencia de recursos, son adecuados para el logro del objetivo del programa. El requisito de que el posible beneficiario esté dado de alta en el SAT, aunque fue difícil de cumplir, contribuyó a que los beneficiarios, que antes no lo habían realizado, hicieran su trámite de alta ante el SAT.

De acuerdo con los resultados observados en el avance de los indicadores de la MIR, es posible considerar que el programa avanzó en el logro del propósito. Sin embargo, el avance fue muy pequeño considerando la cantidad de negocios afectados por las consecuencias económicas de la Pandemia de COVID-19 en el estado.

Se considera que para que el programa sea una estrategia adecuada para mitigar efectos económicos de una emergencia como la Pandemia de COVID-19, es necesario invertir una mayor cantidad de recursos y así beneficiar a una cantidad considerable de MIPYMEs.

El programa genera varios informes de avances. En el informe al Consejo de Reactivación Económica sobre el inicio del programa, la apertura de convocatorias y el avance en la entrega de beneficios. Este informe se lleva a cabo de manera cuatrimestral. Se realiza también un informe sobre el avance de los indicadores de la MIR que se entrega a la Secretaría de Hacienda del estado cada tres meses. En el informe de gobierno se incluyó la información de avances del PRECO en los dos años que operó.

VIII. RECOMENDACIONES

El Programa de Reactivación Económica fue parte de la respuesta que tuvo el Gobierno del Estado de Morelos a las consecuencias económicas de la pandemia y estuvo en operación durante los ejercicios 2020-2021 y 2021-2022. Por este motivo, las recomendaciones que aquí se presentan se hacen para su consideración en la implementación de intervenciones similares en el futuro.

Considerar, en el diseño de la intervención, la forma de medir el logro de los objetivos que se planteen. En este programa el objetivo general fue el de contribuir a revitalizar la economía, el empleo y autoempleo de las personas de la entidad por lo que las variables o indicadores que debieran medirse al menos una vez al año son: número de empleos conservados y productividad de las empresas apoyadas. Esta información puede obtenerse a partir de las solicitudes de apoyo que hacen las empresas, registros administrativos, informes de uso de los recursos que pueden ser solicitados a las empresas, o cuestionarios.

Es recomendable que la información obtenida por estos medios sea sistematizada y analizada con la finalidad de medir la eficacia de la intervención y sea comparada con los indicadores de empleo y productividad en el nivel estatal. Esto permitirá contar con información sobre la magnitud de los efectos del apoyo de la intervención. Adicionalmente se pueden incluir variables sobre ventas, ingresos, plantilla laboral, cambios en capital o en la tecnología.

Se recomienda también en la implementación de futuras intervenciones, documentar, en un manual de procedimientos, los procedimientos para llevar a cabo los trámites con instituciones bancarias antes de realizar las transferencias a las cuentas de los usuarios. Generar un documento en el que se establezcan dichos procedimientos facilitaría al personal actual y al personal futuro llevar a cabo estas actividades.

También se recomienda considerar asignar recursos o firmar convenios con instituciones públicas (SAT) o privadas, para capacitar y asesorar a la población objetivo en el cumplimiento de los requisitos y mecanismos para recibir el apoyo, como lo son los trámites ante el SAT o fortalecimiento de capacidades digitales, que son importantes en circunstancias de emergencia como la derivada de la pandemia de COVID-19.

Para generar resultados significativos de intervenciones como ésta, es necesario asignar cantidades considerables de recursos, de modo que la cobertura sea significativa y se generen efectos en la economía del estado, además de generar estrategias integrales de intervención para el sector productivo.

IX. ANEXOS

ANEXO 1.

Procesos operativos del Programa de Reactivación Económica y su equivalencia con el modelo general de procesos del CONEVAL

Modelo general de procesos del CONEVAL	Número de secuencia	Procesos del programa identificados en las RoP
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>		<p>No se identificaron procesos ni procedimientos de planeación en la documentación enviada por el programa</p>
<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	1.2	<p>Artículo 10. Temporalidad y difusión. El PRECO será difundido a través de la convocatoria publicada en la página electrónica con la siguiente dirección: https://economaiytrabajo.morelos.gob.mx/convocatoria, así como, en aquellos medios que al efecto puedan utilizarse, y en el órgano de difusión del Gobierno del estado Libre y Soberano de Morelos, de acuerdo al anexo 1 del presente acuerdo.</p>
	1.1	<p>Artículo 11. Convocatoria. La convocatoria que refiere el presente capítulo contendrá como mínimo la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Objetivo; II. Tipo y monto de apoyo; III. Vigencia; IV. Universo de atención; V. Requisitos y rubros; VI. Criterios de elegibilidad y proceso de evaluación; VII. Datos del contacto de atención o asesoría; y, VIII. Datos del contacto para quejas y denuncias.
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo de registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	2.3.	<p>Artículo 12. Formato de solicitud. La población objetivo deberá presentar la solicitud de apoyo debidamente requisitada ante la Dirección General de MIPYMES de la secretaría, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de las presentes reglas de operación, cuyo formato se encuentra disponible para su descarga en la página electrónica con la siguiente dirección: https://economaiytrabajo.morelos.gob.mx/convocatoria de acuerdo al anexo 2 del presente acuerdo</p>
	2.2.	<p>Artículo 13. Requisitos. Adicionalmente a la solicitud de apoyo, se deberá presentar original para cotejo y copia simple de los documentos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Identificación oficial, la cual se acreditará con el pasaporte, la credencial de elector, o en su caso, la cédula profesional; documentos que deben estar

		<p>vigentes al momento de presentar la solicitud de apoyo correspondiente;</p> <p>II. Registro Federal de Contribuyentes, mismo que se acreditará con la Constancia de Situación Fiscal expedida por el SAT con estatus de “activo”, con fecha de impresión no mayor a 2 meses a la fecha de presentación de la solicitud de apoyo;</p> <p>III. Comprobante de domicilio fiscal, el cual se acreditará mediante recibo de servicio de: agua, luz, teléfono o estados de cuenta bancaria con fecha no mayor a 3 meses a la presentación de la solicitud de apoyo, o en su caso, del pago impuesto predial vigente;</p> <p>IV. Para personas morales, presentar acta constitutiva, y en su caso, sus modificaciones, así como poder notarial del representante legal y su identificación oficial en términos de la fracción I del presente artículo;</p> <p>V. Presentar comprobantes fiscales (formato .pdf y .xml) de adquisición de insumos y equipamiento, de conformidad con su actividad empresarial o infraestructura invertidos en su negociación, de acuerdo con los rubros establecidos en la convocatoria, a fin de cumplir con el criterio de elegibilidad establecido para ello;</p> <p>VI. En caso de contar con dictamen procedente, deberá presentar los documentos siguientes:</p> <p>VI.1. Datos bancarios para la transferencia de recursos, a nombre del beneficiario;</p> <p>VI.2. Comprobante fiscal de la recepción de recursos a nombre de:</p> <p>VI.2.1. Fideicomiso Fondo Desarrollo Empresarial y Promoción de la Inversión, calle Miguel Hidalgo número 9, piso 2 despacho 201-A, colonia Centro, Cuernavaca, Morelos, México. C. P. 62000; V.2.2. RFC: FDE090203ED3;</p> <p>VI.2.2. Concepto: “Recepción de Apoyo del Programa de Reactivación Económica 2022 (PRECO)”. V.2.4 Uso de CFDI: Gastos en General; VI.2.3. Tipo de comprobante: I-Ingreso;</p> <p>VI.2.4. Clave del producto o servicio: 84101604- Ayuda Gubernamental, Programas Gubernamentales; VI.2.5. Forma de pago: Por definir;</p> <p>VI.2.6. Método de pago: PPD – Pago en parcialidades o diferido; y,</p> <p>VI.2.7. Moneda peso mexicano.</p>
	2.1.	<p>Artículo 14. Procedimientos para acceder al PRECO. La atención, asesoramiento, recepción y respuesta de las Solicitudes de Apoyo, se realizará en la Dirección General de MIPYMES de la secretaría, ubicada en calle Miguel Hidalgo número 239 sexto piso, colonia Centro, de la ciudad de Cuernavaca, Morelos, código postal 62000, con</p>

		<p>respeto a los protocolos sanitarios y de acuerdo al procedimiento siguiente:</p> <p>I. Primera etapa. Orientación, asesoría y programación de citas:</p> <p>a) Con un horario de atención de 09:00 a 15:00 horas de lunes a viernes, se brindará información, asesoría y programación de citas en los números de teléfono 777 329 22 00 y 777 329 23 00 extensiones 1514, 1518, 1519 y 1520, así como, a los números 777 243 4103 y 777 242 9948;</p> <p>b) Para el caso de asistencia a cita programada, la población objetivo deberá acudir de manera individual en tiempo y forma, respetando los protocolos sanitarios establecidos en la recepción y portando cubrebocas de manera correcta;</p> <p>c) La secretaría realizará el asesoramiento y acompañamiento que al efecto requiera la población objetivo, respecto del correcto llenado, presentación de las solicitudes, así como de la integración de requisitos y de información complementaria; y,</p> <p>d) Sin perjuicio de que la orientación y asesoría se realice de manera presencial, esta se otorgará preferentemente por vía telefónica o por correo electrónico de la siguiente dirección: mipymes@morelos.gob.mx al correo electrónico señalado en la solicitud de apoyo.</p>
	2.3.	<p>Artículo 14. Procedimientos para acceder al PRECO.</p> <p>II. Segunda etapa. Presentación de solicitud de apoyo:</p> <p>a) Una vez completada la primera etapa, la presentación de la solicitud de apoyo deberá realizarse de manera digital al correo electrónico: mipymes@morelos.gob.mx, adjuntando los requisitos señalados en el artículo 13, fracciones I a la V de las presentes reglas de operación, todo en formato PDF, siendo indispensable que dicha documentación sea legible para su fácil lectura y comprensión;</p> <p>b) Al momento de la presentación de la solicitud de apoyo, se realizará la revisión técnico-jurídica de la solicitud, a fin de verificar que se encuentre completa, correcta y debidamente integrada, para ser dictaminada;</p> <p>c) En caso de tratarse de una solicitud incorrecta, incompleta o mal integrada, se prevendrá al</p>

		<p>solicitante vía correo electrónico, para que, dentro de los 10 días hábiles siguientes, subsane la información requerida. Dicha prevención, vía correo electrónico, suspenderá el plazo para la evaluación de la solicitud. En caso de que no se subsane la prevención en el plazo establecido para tal fin, se tendrá por no presentada la solicitud, dejando a salvo el derecho del solicitante para iniciar nuevamente el trámite de solicitud;</p> <p>d) A todas aquellas solicitudes que se encuentren debidamente cumplimentadas e integradas, se les asignará un número de registro para su trámite, análisis de viabilidad y criterios de pertinencia correspondiente, a fin de que se emita el dictamen correspondiente. Las solicitudes serán atendidas conforme al registro de su recepción, no pudiendo establecerse otro tipo de orden o preferencia; y,</p> <p>e) La secretaría, a través de la Dirección General de MIPYMES, en el marco de lo establecido en las presentes reglas de operación; podrá realizar todas aquellas acciones que requiera para verificar la información presentada tales como cotejos, compulsas con originales o solicitud de información a las autoridades competentes</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	<p>3.1.</p>	<p>Artículo 15. Criterios de elegibilidad. El ejercicio de los recursos del PRECO se otorgará a la población objetivo conforme a lo siguiente:</p> <p>I. Será beneficiario aquel que acredite el cumplimiento de los requisitos previstos en las presentes reglas de operación y cuente con el dictamen procedente;</p> <p>II. Sólo procederá la entrega del apoyo mediante dictamen procedente emitido por la secretaría;</p> <p>III. La población objetivo deberá estar con el estatus de “activo” en el padrón del SAT, al momento de la presentación de su solicitud de apoyo y por lo menos hasta el día de la entrega del mismo, debiendo ser igual o mayor a dos meses desde la fecha en que se reactivó hasta el momento en que concluye su proceso de recepción de recursos;</p> <p>IV. Sólo tendrán acceso a los recursos del PRECO, aquella población objetivo que no haya sido beneficiada por el FIFODEPI con otro programa ordinario o emergente anterior a las presentes reglas de operación; y,</p> <p>V. Se dará prioridad a las solicitudes de apoyo que acrediten emplear a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres con inclusión de perspectiva de género o etnicidad.</p>

	<p>3.2.</p>	<p>Artículo 16. Causas de improcedencia o rechazo. Serán causas de improcedencia o rechazo de otorgamiento de apoyo del PRECO por las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Incumplir con alguno de los requisitos establecidos; II. Omitir o presentar fuera del plazo establecido los documentos requeridos; III. Que su movimiento ante el SAT se ubique fuera del periodo correspondiente del 01 de enero del 2021 al 15 de octubre del 2022, salvo aquellos solicitantes que se hayan mantenido activos y con sus operaciones vigentes; IV. No pertenecer a la población objetivo, V. Presentar solicitud de apoyo una vez agotada la disponibilidad presupuestal y fuera de la vigencia del presente acuerdo; y, VI. Presentar documentación apócrifa, alterada o bien, ilegible o documentada por persona distinta Las razones de improcedencia o rechazo se darán a
	<p>3.3.</p>	<p>Artículo 18. Del dictamen. El dictamen que determine la procedencia de la solicitud de apoyo que refiere el artículo 13, contendrá en los resultandos, considerandos y resolutivos, por lo menos la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Folio o número de dictamen; II. Fecha de emisión; III. Nombre, denominación o razón social del solicitante; IV. Registro Federal de Contribuyentes del solicitante; V. Fecha de recepción de solicitud por la secretaría; VI. Monto del apoyo PRECO; VII. Dictamen de cumplimiento de requisitos con los argumentos correspondientes; VIII. Criterios de evaluación; y, IX. En su caso, observaciones.
	<p>3.3.</p>	<p>Artículo 19. Plazo de respuesta. La procedencia o improcedencia de las solicitudes de apoyo serán notificadas al correo electrónico autorizado en el formato de solicitud de apoyo presentado a la Dirección General de MIPYMES, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación o comunicado de ingreso.</p> <p>Toda improcedencia de solicitud de apoyo deberá ser fundada y motivada en los términos de las disposiciones aplicables, y en su caso, dejando a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud si los motivos por los cuales se rechazaron fuesen solventados.</p>
<p>Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que</p>		<p>No se identificaron procesos de producción de bienes o servicios en las ROP.</p>

<p>serán entregados a los beneficiarios del programa.</p>		
<p>Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).</p>		<p>El programa no requiere de procesos de distribución de apoyos para operar, en tanto que los apoyos se entregan por medio de transferencias monetarias.</p>
<p>Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.</p>		<p>Artículo 14. Procedimientos para acceder al PRECO. IV. Cuarta etapa. Entrega del apoyo a) Una vez recibida la documentación que refiere la etapa tercera, la secretaría presentará la orden de dispersión del recurso ante el FIFODEPI a fin de que en un plazo no mayor a 10 días hábiles sea transferido el apoyo al beneficiario; b) Una vez que haya sido transferido el recurso aprobado a favor de los beneficiarios, éstos deberán emitir el comprobante fiscal de la recepción del apoyo y enviarlo al FIFODEPI en los siguientes cinco días hábiles siguientes, al correo electrónico mipymes@morelos.gob.mx; o bien, podrán solicitar la asesoría para la emisión del mismo ante la secretaría o el FIFODEPI de manera indistinta bajo el proceso presencial comunicado vía correo electrónico, señalando fecha y hora para tal efecto. c) Para que el beneficiario genere el comprobante de recepción del apoyo aprobado, podrá asistirse del video tutorial que se describe en el siguiente enlace https://www.youtube.com/watch?v=INORCRZIGc8,</p>
<p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.</p>		<p>En la documentación del programa no se identificaron procesos de seguimiento a beneficiarios ni de monitoreo de apoyos.</p>
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.</p>		<p>En la documentación del programa no se identificaron procesos de contraloría social</p>
<p>Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>		<p>El proceso de evaluación y monitoreo se establece en el Programa Multianual de Evaluación de la Política de Desarrollo Social de Morelos.</p>

