

Formato. Ficha de difusión de los resultados de la evaluación.

Para la difusión de los resultados de la evaluación se requieren los siguientes anexos

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN
4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
8. INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES.

Anexo 1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de procesos.	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de procesos al Programa Centros Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano) Ejercicio Fiscal 2018 y 2019.	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	13 de septiembre de 2019	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	20 de diciembre de 2019	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	507
	Unidad Responsable:	Dirección General de Programación y Control
	Nombre de la persona:	Encargada Silvia Eloísa Zamorano Arzola
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa. Así como, hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. • Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que • Obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo. • Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.
1.8 Metodología utilizada en la evaluación:	
<i>Instrumentos de recolección de información:</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input type="checkbox"/> Formatos <input type="checkbox"/> Otros; especifique:
<i>Descripción de las técnicas y modelos utilizados:</i>	<p>La metodología utilizada para llevar a cabo la presente Evaluación se apoyó en los TDR emitidos para el proceso de contratación y adicionalmente se utilizó el enfoque del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) a través del Modelo General de Procesos.</p> <p>La evaluación consistió en el análisis de información documental relacionada con el Programa, la aplicación de entrevistas a actores de la Dirección General de los Centros Impulso Social y la realización de encuestas al personal de 28 Centros Impulso Social (CIS) seleccionados del total de los 55 existentes hasta el momento de la evaluación.</p> <p>La revisión y análisis de la información documental y los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas permitieron realizar un mapeo de los procesos del Programa, además de analizar cuellos de botella, áreas de oportunidad, buenas prácticas y fortalezas.</p>

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
<p>Los hallazgos y resultados que se muestran fueron identificados a partir del trabajo de campo realizado en cada uno de los CIS.</p> <p><i>Buenas prácticas detectadas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Las reuniones semanales del equipo de trabajo de los CIS para dar seguimiento a las actividades del Plan de Trabajo. El planificador que realizan cada semana los equipos de trabajo de los CIS permite dar seguimiento a las actividades que se desarrollan durante la semana y así poder medir los indicadores establecidos en el Plan de Trabajo. 	

- Los registros de los beneficiarios y de los visitantes ha servido a los CIS para poder planear las promociones de los servicios en las comunidades.
- El Programa a través de los CIS realizó eventos masivos (El Cervantivo en los CIS, Copa Impulso) que fueron de impacto en la población objetivo.
- Otros eventos de impacto han sido las celebraciones con motivo del: Día del niño, día de la madre, festejo de independencia, etc.
- Se han llevado a cabo actividades de promoción de los servicios del CIS en las comunidades, por medio de demostraciones de talleres o de actividades (CIS en tu colonia).
- Las encuestas de necesidades básicas que se aplican en las zonas de influencia de los CIS, permite recabar información sobre las problemáticas que enfrenta la población objetivo y de ahí se generan los insumos para brindar los cursos, talleres y actividades en los CIS.
- La implementación a partir del año 2019 del Padrón Único de Beneficiarios, permitió una mayor certeza sobre el tamaño de la población atendida del Programa.
- Se ha reconocido el esfuerzo de los usuarios/as de los cursos y talleres (entrega de reconocimientos).
- Se identificó como una buena práctica la labor llevada a cabo al interior de los equipos de trabajo de los CIS, que ante lo limitado del personal, se coordinan para brindar los servicios a la población objetivo.
- En algunos CIS aplican el Programa Mejor Atención y Servicio MAS, lo que garantiza procesos más homogéneos para la entrega de los servicios a la población objetivo; por otra parte también brindan seguimiento a los beneficiarios atendidos.
- En algunos CIS han logrado un alto grado de involucramiento con la comunidad (áreas de influencia), de tal suerte que se empiezan a observar resultados positivos: mayor integración de la población en las actividades del CIS (se refleja en el número de beneficiarios), personas demuestran que se sienten más seguras y con mayor capacidad para integrarse a actividades productivas y laborales.

Cuellos de botella

- A pesar de que la documentación requerida para acceder a los beneficios de los CIS es básica, debido a la inseguridad que se vive en el estado, algunos beneficiarios argumentan desconfianza al momento de facilitarla, lo cual obstaculiza la eficiente actualización del padrón en la plataforma electrónica de la SEDESHU.
- Espacios insuficientes en los CIS de quinta fachada.
- Los instrumentos y/o herramienta no son los adecuados a las actividades, se requiere de equipo de cocina industrial.
- Durante el taller los beneficiarios no tienen para comprar los insumos o herramientas necesarias para las actividades motivo por el cual algunos desertan.
- Complicaciones para coordinar la disponibilidad de espacios con los horarios disponibles con los que cuenta los beneficiarios e instructores para asistir a los talleres. Lo que lleva a los encargados del CIS a improvisar o condicionar salones, funcionar durante fines de semana y fuera de horarios de servicio.
- El personal asignado en los CIS es insuficiente para efectuar el seguimiento a los beneficiarios.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

- La planeación del Programa se apega a la metodología del marco lógico.
- La planeación en los 55 CIS es homogénea, producto de la capacitación recibida en los temas de marco lógico.
- Diagnóstico participativo. Aplicación del cuestionario de necesidades en la comunidad y con ello poder planear la ejecución de algún taller de interés ciudadano.
- Reuniones periódicas con el equipo de trabajo del CIS.
- Informes trimestrales de los avances, conforme a lo planeado.
- Se ha logrado involucrar a líderes sociales, quienes son un elemento a través del cual los promotores se apoyan en las actividades de promoción de los servicios ofrecidos por los CIS.
- Los Jefes (as) de CIS y promotores han establecido coordinación con las principales instituciones de la comunidad, por medio de las cuales también se realiza promoción de los servicios del CIS.
- Se cuenta con una Red de Instructores con experiencia y capacidad comprobada, lo cual garantiza que la impartición de los talleres sea calidad y acorde a las necesidades de los beneficiarios.
- Cuentan con espacios adecuados para la impartición de los talleres y prestación de servicios que ofrecen los CIS.
- Los materiales y equipos son adecuados, acorde a las necesidades de los servicios prestados.

2.2.2 Oportunidades:

- Es importante la elaboración de un manual de procedimientos específico, para la difusión del programa de acuerdo a las necesidades de cada CIS, para facilitar a su personal la divulgación de los servicios ofertados.
- Generar un instrumento que permita agilizar la aprobación de la publicidad realizada mediante carteles y redes sociales.
- Registro en la plataforma de los CIS a las personas visitantes que solicitan información sobre los apoyos y talleres.
- Fortalecer la capacitación hacia los vigilantes que están en los principales accesos del CIS, ya que éstos son la primera persona que ven los solicitantes o visitantes.
- Promover talleres que atraigan a una mayor cantidad de población del sexo masculino en edad productiva, con la finalidad de involucrarlos en las actividades del CIS para tener un mayor impacto en la reconstrucción de tejido social.
- Incrementar la red de prestadores de servicios profesional.
- Mejorar los equipos a las necesidades propias del taller, como herramienta industrial.
- Diseñar un manual de procedimientos para detallar los diversos pasos a seguir en la impartición de los talleres y

	<p>prestación de servicios acordes a las necesidades de cada CIS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar instrumentos que permitan medir la capacidad de operación de cada uno de los CIS, con el fin de evitar la saturación de ellos, que conlleve a una disminución en la calidad de los servicios. • Elaborar un plan de crecimiento en materia de infraestructura acorde a la demanda de cada CIS.
<p>2.2.3 Debilidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En entrevista realizada a Coordinadores (as) de zona y Jefes (as), señalan que algunos beneficiarios no quieren presentar sus datos personales, como son la CURP, domicilio e INE. Los solicitantes no quieren proporcionar esta información por temas de seguridad o simple desconfianza, incluso se menciona que llega a pasar hasta en un 20% de los solicitantes. • Espacios insuficientes en los CIS de quinta fachada. • Los instrumentos y/o herramienta no son los adecuados a las actividades, se requiere de equipo de cocina industrial. • Durante el taller los beneficiarios no tienen para comprar los insumos o herramientas necesarias para las actividades motivo por el cual algunos desertan. • Complicaciones para coordinar la disponibilidad de espacios con los horarios disponibles con los que cuenta los beneficiarios e instructores para asistir a los talleres. Lo que lleva a los encargados del CIS a improvisar o condicionar salones, funcionar durante fines de semana y fuera de horarios de servicio.
<p>2.2.4 Amenazas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La inseguridad del estado. • Cuando no se cumple el mínimo requerido de solicitante para el taller no se lleva a cabo. • No contar con instructores capacitados en algún tema de interés para la población.

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El Programa Centro Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano) con clave de proyecto de inversión Q0255 es ejecutado a través de la Dirección General de los Centros Impulso Social perteneciente a la Subsecretaría de Operación para el Desarrollo Humano de la SEDESHU. Este Programa para el año 2019 tuvo un presupuesto asignado de 125 millones de pesos, cuyo objetivo es atender a 109,000 personas a través de los 55 CIS instalados en el Estado de Guanajuato.

Por medio de la Evaluación de Procesos se presentan los resultados acerca de la Planeación del Programa, Difusión, Solicitud de los Servicios, Selección de Beneficiarios, Producción de los servicios, Distribución de los servicios, Entrega de los servicios a la población objetivo y

Seguimiento a los beneficiarios. El análisis de los procesos de construyó a partir de la revisión documental del Programa y de entrevistas a actores clave que participan en el diseño y operación.

Se identificó que el proceso de planeación del Programa responde a objetivos estratégicos estatales (Programa de Gobierno 2018-2024 y Programa 2040) y que para dar cumplimiento a éstos también lleva a cabo una planeación operativa, es decir una de corto plazo, denominada Plan de Trabajo Anual. El Plan de Trabajo se implementa en los 55 CIS y funge como documento rector de las actividades desempeñadas a lo largo del año.

El proceso de difusión se ajusta a pautas normativas, como la publicación de las ROP. Las ROP son publicadas en el Periódico Oficial del Gobierno de Guanajuato y posteriormente son difundidas en la página de internet de la SEDESHU. Hasta el momento, las ROP son el ente rector en la operación del Programa, ya que todos los procesos enmarcados en el Modelo General de Procesos se apegan a lo establecido en este documento normativo.

Otro documento fundamental en la mecánica operativa del Programa, son los Lineamientos para la Operación y Funcionamiento de los Centros Impulso Social, que tienen por objeto regular la operación y funcionamiento de los CIS en el Estado. Otros documentos de importancia en el funcionamiento operativo del Programa son: El manual de Organización, el manual de Inducción y el Reglamento Interior de la SEDESHU; todos estos documentos brindan el orden y sentido en cada uno de los procesos del Programa.

No obstante, a lo anterior, se requiere que los procesos tengan un manual específico de procedimientos que enmarque el quehacer diario de los CIS, de tal suerte que independientemente del servidor público que esté a cargo de las actividades en los CIS, éstas sean desempeñadas de manera homogénea en todos los CIS.

El Programa ya hizo un notable esfuerzo durante el ejercicio 2019, porque los Lineamientos para la Operación y Funcionamiento de los CIS, permitieron un mayor orden en la organización y logró que la percepción de los servidores públicos a cargo de la operación del Programa fuera positiva en cuanto a la consolidación operativa. El grado de consolidación operativa global del Programa fue de 4.57, en una escala de 1 a 5.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1	Que la metodología para llevar a cabo los Diagnósticos sociales se estandarice para todos los CIS.
2	Es importante la elaboración de un manual de procedimientos específico, para la difusión del programa de acuerdo con las necesidades de cada CIS, para facilitar a su personal la divulgación de los servicios ofertados.
3	Generar un instrumento que permita agilizar la aprobación de la publicidad realizada mediante carteles y redes sociales.
4	Fortalecer la capacitación hacia los vigilantes que están en los principales accesos del CIS, ya que éstos son la primera persona que ven los solicitantes o visitantes.
5	Promover talleres que atraigan a una mayor cantidad de población del sexo masculino en edad productiva, con la finalidad de involucrarlos en las actividades del CIS para tener un mayor impacto en la reconstrucción de tejido social.
6	Mejorar los equipos a las necesidades propias del taller, como herramienta industrial.

7	Ampliar el equipamiento de ciertos espacios (Cocina, cómputo, costura, belleza, etc.).
8	Capacitar al personal de los CIS en temas que ayuden a mejorar el trato hacia los beneficiarios, tales como psicología, tanatología, etc.
9	Llevar a cabo un proceso de seguimiento a beneficiarios sobre los servicios recibidos del CIS. Este proceso debe ser formal, recopilar las opiniones por medio de encuestas sencillas, una vez que finalizaron los usuarios los cursos o talleres.
10	Elaborar un manual específico de procedimientos que enmarque el quehacer diario de los CIS, de tal suerte que independientemente del servidor público que esté a cargo de las actividades en los CIS, éstas sean desempeñadas de manera homogénea en todos los CIS.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Luis Ángel Ortiz Herrera
4.2 Cargo:	Coordinador de la Evaluación
4.3 Institución a la que pertenece:	Servicios Profesionales para el Desarrollo Económico S.C.
4.4 Principales colaboradores:	Maribel Ruiz León Roberto Osvaldo Ramos Cortés Miguel Ángel Reyes Radilla Lorenzo Zaragoza Policarpo
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	luisangelortizherrera@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada):	5959251171

Anexo 5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):	Centros Impulso Social
5.2 Siglas:	CIS
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):	Dirección General de Centros de Impulso Social
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo <input type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
<input type="checkbox"/> Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Local	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	Dirección General de Centros de Impulso Social
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre:	Unidad administrativa:

Antonio Rodríguez Alvarado	0522
----------------------------	------

ANEXO 6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa ()	6.1.2 Invitación a tres (X)
6.1.3 Licitación Pública Nacional ()	6.1.4 Licitación Pública Internacional ()
6.1.5 Otro: (Señalar) ()	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Programación y Control
6.3 Costo total de la evaluación: \$	\$ 610,160.00
6.4 Fuente de Financiamiento :	Q 0258 partida 3350

ANEXO 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/