



**Evaluación de Procesos del Programa QC2398
Apoyos Mayores GTO.**

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
en el Estado de Guanajuato**

Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

Anexo 1. Descripción de la evaluación		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa Programa Apoyos Mayores Gto. (QC2398) del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato (DIF ESTATAL)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07/06/2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/10/2024	
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:	
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita saber si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. 2. 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. 3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa. 4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo. 	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Metodología CONEVAL		

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al responsable del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
---	---

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:
<p>La operación del Programa en lo que va del 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado con un número suficiente de personal y se observó que existe coordinación entre el personal del programa para el desarrollo de sus actividades y también con los coordinadores municipales en el tema de las capacitaciones.</p> <p>En relación al Presupuesto, para el 2024 se asignaron \$90,000,000.00 (noventa millones de pesos) al programa, para ambos componentes.</p> <p>Generalmente este programa tiene una saturación de solicitudes, motivo por el cual no realizan un proceso de difusión del programa, se sienten limitados en cuanto a recursos ya que desde hace tres años sufrieron reducción de presupuesto. Tienen un padrón a diciembre y se da continuidad, es decir, continúan en el padrón los que no han cumplido los 65 años de edad, ya que una vez que los cumplan, se dan de baja en el sistema. Mes con mes se van haciendo las bajas. En 2023 terminaron con un padrón de 21,303 beneficiarios del programa, y este año, al mes de junio, el padrón es de 17,733 beneficiarios, en cuanto a las capacitaciones, la meta para este 2024 es llevar a cabo 250 capacitaciones a adultos mayores.</p> <p>En años anteriores les habían aumentado el presupuesto con los intereses de los recursos asignados pendientes de ejercer, sin embargo, este año, a la fecha de la entrevista realizada al personal del programa, no se les había otorgado recursos adicionales.</p> <p>En 2023, al mes de diciembre terminaron con 21,303 beneficiarios en el padrón y este año, se estima terminar con 17,733 beneficiarios.</p> <p>En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación que se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal.</p> <p>Los procesos que se realizan para la entrega de apoyos que ofrece el programa, también son realizados en tiempo y forma. Para su realización, se apoyan en las Reglas de Operación del Programa, y en las Cartas Proceso elaboradas para el programa por parte del personal de la Coordinación de Planeación, Seguimiento y Desarrollo Institucional del DIF Estatal, que contienen en forma general, las actividades y responsables de realizarlas y el flujograma correspondiente, se actualizan anualmente y pueden ser consultadas en su página institucional.</p> <p>En cuanto al apoyo de sistemas o aplicaciones informáticas para la realización de sus actividades, el programa cuenta con el sistema ASAM que es un sistema amigable y que satisface las necesidades operativas y de gestión del programa. El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa,</p>

desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Este sistema tiene interfase con el sistema del ISSEG y también la funcionalidad de que con la captura de la CURP, a través de la SEDESHU (que tiene acceso a la información de RENAPO), pueden obtener el nombre del solicitante y confirmar su edad. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa. Aunque el sistema ASAM es fácil de usar, se recomienda elaborar una Guía de operación del mismo a fin de que sus funcionalidades estén documentadas.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema son coordinadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, en tanto que el DIF Estatal se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula y de proporcionar la cédula a los beneficiarios seleccionados a través de sus promotores. Asimismo, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, como responsable de la operación del Programa.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación del mismo.

No se detectaron cuellos de botella y, de comentarios externados por los responsables de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, los procesos se desarrollan en tiempo y forma. El proceso de registro, asignación y entrega de tarjeta, es un proceso muy ágil, sobre todo porque se cuenta con el apoyo del sistema ASAM, sin embargo, cuando no hay recursos, hay solicitantes que si pueden esperar mucho tiempo cuando están en lista de espera, aunque una vez que se cuenta con los recursos suficientes para su incorporación al programa, el proceso es muy rápido.

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:	<p>1. Articulación de procesos operativos</p> <p>Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa Apoyos Mayores Gto. en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores que, aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa, cuentan con el sistema ASAM que apoya la realización de funciones.</p>
	<p>2. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores responsable directo de la administración</p>

	del Programa, y los DIF municipales, para la realización de las actividades del programa.
	<p>3. Utilización de aplicaciones informáticas</p> <p>Sin duda alguna, el contar con el sistema ASAM, facilita la administración y y seguimiento de los procesos del programa, El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.</p>
2.2.2 Oportunidades:	No se encontraron oportunidades.
2.2.3 Debilidades:	<p>1. Se carece de una Guía de operación del sistema ASAM.</p> <p>No se cuenta con una Guía de Operación del sistema ASAM, que, aunque es amigable y de fácil manejo, se considera necesario tener un documento que permita a los usuarios que lo utilizan, conocer las funcionalidades que tiene. Además, es una guía para personal de nuevo ingreso y como apoyo en caso de solución a los problemas más comunes.</p>
2.2.4 Amenazas:	<p>1. Que la demanda de apoyos supere la capacidad del Programa.</p> <p>2. Reducción del presupuesto asignado al programa.</p>

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

La operación del Programa en lo que va del año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, excepto que no han recibido recursos adicionales para poder incorporar a más adultos mayores. Del análisis de los procesos, se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores, cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana y coordinada con el personal que realiza las diferentes actividades del programa, así como con los coordinadores municipales, en lo que se refiere a la capacitación. También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que se cuenta con el apoyo del Sistema ASAM, que facilita la administración y el seguimiento de los procesos del programa, El personal del programa considera que es un gran sistema y de mucha utilidad, pues apoya las actividades que se realizan durante todo el proceso del programa, desde el alta del beneficiario hasta las compras que realiza con su tarjeta en las farmacias ISSEG y proporciona la información para la conciliación de movimientos con las farmacias. Además, a través del sistema se pueden obtener reportes de gestión y financieros del programa.

El programa obtuvo un grado de consolidación del 100%.	
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:	
1.	Elaboración de una Guía de operación del Sistema ASAM.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 23 27 24 37

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Programa Apoyos Mayores Gto.
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del programa:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<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 el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	
5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Dirección de Atención a Personas Adultas Mayores
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Lic. Ana Laura Moguel Solache Directora de Atención a Personas Adultas Mayores amoguels@guanajuato.gob.mx 4737353300

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 Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
	\$42,649.73 sin IVA
	Recursos fiscales

Anexo 7. Difusión de la evaluación	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/