



Evaluación de Procesos del Programa QC1148 Rehabilitado para la Vida

**Instituto Guanajuatense para las Personas con
Discapacidad (INGUDIS)**

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 Rehabilitado para la Vida (QC1148) del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS)	
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 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 permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<p>a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.</p> <p>b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.</p> <p>c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.</p> <p>d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.</p>	
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 coordinador 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>Los procesos del programa Rehabilitado para la Vida se encuentran escritos de manera general en el Artículo 19 (Procedimiento de acceso) de las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos generales que guían la operación del programa, pero que son poco precisos e insuficientes para describir los procesos y las actividades que se realizan dentro de cada proceso. Sin embargo, el programa cuenta con un documento denominado “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis”, que describe con gran detalle la ruta de atención que deben ser llevados a cabo una vez que el paciente ingresa al Taller para su atención. Estas actividades son las que corresponden al proceso de Entrega de apoyos conforme al Modelo General de Procesos. El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer Convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para que mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y modernas, lo que permite que los pacientes se muevan con gran comodidad. El Taller de Órtesis y Prótesis está bien equipado, pero solamente cuenta con capacidad para atender alrededor de 60 pacientes anualmente, por lo que cuando hay un mayor presupuesto para atender a pacientes que están en lista de espera, su capacidad operativa llega a su límite y es necesario contratar un proveedor privado para complementar este servicio. El programa cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los beneficiarios en todo momento en que se encuentran recibiendo atención dentro de las instalaciones. Esto se debe a que cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias que se encuentra en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y el que solamente abren cada mes y revisan miembros del Comité Interno de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. En este Comité están representantes electos por las áreas de la institución y participa un representante del Órgano Interno de Control, por lo cual los incidentes mayores se canalizan a este último, en tanto que las quejas y sugerencias se estudian para ver su viabilidad e implementarlas. Asimismo, la recepcionista de Taller realiza una plática informativa a los pacientes beneficiarios del programa del tema “Contraloría Social” y al finalizar la plática, los pacientes realizan el llenado de cedulas de aplicación.</p>	
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. Personal comprometido con el quehacer institucional</p> <p>Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de las personas que asisten al Centro de Rehabilitación, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del programa.</p>

	<p>2. Instalaciones nuevas y amplias</p> <p>El edificio del Centro de Rehabilitación del INGUDIS es relativamente nuevo y su arquitectura consta de grandes espacios tanto en zona de oficinas como en salas de fisioterapia y consultorios del área médica, por lo que los pacientes tienen muy buena movilidad al interior, donde todos los servicios están en una planta baja.</p>
	<p>3. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal del programa, quienes conforman equipos multidisciplinarios, y entre los directivos del programa y los directivos de otras instancias del INGUDIS.</p>
	<p>4. Atención integral y especializada</p> <p>Durante las primeras citas a las que acuden los pacientes reciben atención médica especializada en rehabilitación, sesiones de fisioterapia y atención psicológica por cuatro semanas, además de otros estudios en caso de ser necesario.</p>
	<p>5. Encuesta de satisfacción de las personas asistidas</p> <p>Al finalizar el proceso de otorgamiento de los servicios al egreso de la persona beneficiaria, se le da una pequeña platica sobre las características e importancia de la Cédula de Contraloría Social y se le entrega la cédula para que sea llenada ahí mismo, por lo cual se capta de mejor manera los aspectos positivos y negativos que el paciente experimentó durante los días que asistió para su atención.</p>
	<p>6. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo</p> <p>El programa genera información de manera oportuna sobre sus beneficiarios y metas, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
2.2.2 Oportunidades:	<p>1. Posibilidad de establecer convenios con otras instituciones de salud</p> <p>El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para tener economía de escala en la atención de pacientes amputados. Es decir, mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y</p>

	modernas, lo que permite que los pacientes se muevan con gran comodidad.
2.2.3 Debilidades:	<p>1. No se cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y sus respectivos procedimientos</p> <p>No cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y las actividades con detalle (o procedimientos) para cada proceso, aunque cuentan con el borrador de un documento que serviría de base para elaborar con suma precisión el procedimiento del proceso de Entrega de apoyos. Asimismo, aunque se cuenta con el procedimiento oficial denominado “Consulta Médica Especializada para Personas con Discapacidad” en el Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS, es muy escueto y poco preciso, pero que se puede retomar para incorporarlo como insumo para elaborar el procedimiento del proceso Selección como beneficiario.</p>
2.2.4 Amenazas:	No se detectaron amenazas.

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El proceso de Planeación está normado por la SFIA y la STRC. Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de julio a diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la SFIA solicita al INGUDIS la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año, se establecen las metas y se actualiza la Matriz de Indicadores de Resultados, lo cual todo esto se carga en el Sistema de Evaluación de Desempeño de la SFIA y termina con la autorización de las ROP por parte de la STRC y su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

El proceso Selección como beneficiario agrupa los procesos de Solicitud de apoyos y Selección de beneficiarios identificados en el Modelo General de Procesos determinado por el CONEVAL en su modelo de Términos de Referencia para las Evaluaciones de Procesos. Esto se debe a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación a sacar su cita por primera vez, lo que equivaldría a presentar su solicitud, en ese momento empieza su selección como beneficiario, lo cual ocurre si, después de una serie de requisitos y revisiones de médicos especialistas en rehabilitación, la persona es candidata para recibir una prótesis o una órtesis. Por lo que se puede decir que el proceso de selección como beneficiario inicia en cuanto presenta su solicitud de apoyo, lo que en realidad consiste en sacar su primera cita.

El proceso de Adquisición de bienes y contratación de servicios corresponde al proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos, el cual se debide en dos modalidades. La primera modalidad comprende la Adquisición de bienes, lo que consiste en específico en la compra de aparatos y materiales de prótesis. La segunda modalidad comprende la Contratación de los servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis, ya que para el año de 2024 el presupuesto otorgado a este programa se incrementó

considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior y dicho taller no cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el total del presupuesto otorgado.

En este programa no existe propiamente una etapa de distribución de los apoyos, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, o en la ubicación del proveedor de servicios contratado, por lo que no existe una distribución de los apoyos, dado que son las personas las que se trasladan hacia donde se otorga el apoyo.

El proceso Entrega de apoyos, al igual que el anterior, se divide en dos componentes, ya que uno es el que se sigue en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y otro componente es cuando algunos pacientes son atendidos en las instalaciones del proveedor contratado. En el primer componente, el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la prótesis que se le va a colocar, acude al Taller de Prótesis y Órtesis en fecha indicada, y consulta la existencia de material en el Taller. A partir de ese momento en el Taller se realizan las actividades necesarias hasta que la persona sale con una prótesis acoplada a su miembro amputado después de 4 semanas. En el caso de las personas canalizadas con el proveedor privado, el tratamiento es similar para la elaboración de la prótesis y su colocación final.

El proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos implica dar seguimiento a las personas que recibieron los servicios del programa en las diferentes modalidades, así como llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa. El personal administrativo del programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias. Una vez sistematizada la información de la persona beneficiaria, incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la SEDESHU. Por otra parte, esta información sistematizada sobre la entrega de apoyos se utiliza para establecer el cumplimiento de metas del programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

El proceso Contraloría social y satisfacción de los usuarios además de considerar la aplicación a beneficiarios del programa de Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, también incorpora una Encuesta de Satisfacción que se le aplica al paciente al momento de su egreso del Centro de Rehabilitación. Asimismo, durante todo el tiempo que la persona se encuentra en el Centro de Rehabilitación recibiendo atención médica, tiene la posibilidad de llenar un formato de quejas y sugerencias y depositarlo en el Buzón dispuesto para ello en la entrada del Centro de Rehabilitación, el cual se encuentra de forma muy visible. Estos formatos son revisados cada mes por los miembros del Comité Interno de Ética en el cual participa personal del OIC, por lo que se toman en consideración las quejas o sugerencias y también se da seguimiento por parte del OIC a situaciones que así lo requieran.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1.	Elaborar un documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento con la descripción puntual de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.
2.	Elaborar un estudio de prospectiva en el cual se pueda establecer el crecimiento en la atención que puede tener el Centro de Rehabilitación, incluyendo las posibles ampliaciones de consultorios, salas de fisioterapia y del Taller de Órtesis y Prótesis para definir si es factible buscar establecer Convenios con otras instituciones de salud del estado o de estados vecinos para aprovechar las economías a escala de esta actividad.

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:	Beatriz Castillo Rojas
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 21 29 06 66

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Rehabilitado para la Vida
5.2 Siglas:	No aplica
5.3 Ente público coordinador del programa:	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS)
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:	Coordinadora del Programa
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Dr. Juan Morales Camargo ingudis@guanajuato.gob.mx

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
6.3 Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 antes de IVA
6.4 Fuente de Financiamiento:	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/