



# EJERCICIO FISCAL 2023

# ***INFORME FINAL***

# ***PROCESOS***

INAEBA

Proyecto: QC3616

Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales  
E024 Alianza a Favor de la Educación para Adultos

## ANEXO: FORMATO. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

| Formato. Difusión de los resultados de la evaluación.     |
|---|
| <b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>                    |
| <b>2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN</b>          |
| <b>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN</b> |
| <b>4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA</b>                |
| <b>5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)</b>            |
| <b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>          |
| <b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>                       |

### ANEXO B.I. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

| Anexo B.I. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN  |  |
|--|--|
| 1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de procesos de Programas Sociales  |  |
| 1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 01 de septiembre de 2023   |  |
| 1.3 Fecha de término de la evaluación: 30 de diciembre 2023  |  |
| 1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece: |  |
| Nombre:<br>Lic. Pedro Damián González Vázquez<br>Director General  | Unidad administrativa:<br>Dirección General de Planeación,<br>Articulación y Evaluación de la Política<br>Social<br>Secretaría de Desarrollo Social y Humano |

1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa Con Agua por Zonas Urbanas que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo de este, en otras palabras, se busca contribuir al funcionamiento, gestión y organización mediante la realización de un análisis y valoración de los procesos, subprocesos y macroprocesos con la finalidad de emitir recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras continuas en el Programa.

1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- 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.
- Identificar las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.
- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Trabajo de Gabinete (recolección y análisis previos de documentos), Trabajo de Campo (aplicación de cuestionarios y entrevistas) y análisis de Gabinete (integración del informe final).

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios X Entrevistas X Formatos X Otros\_\_ Especifique:

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La recolección de la información y los datos se realizó a través de los enlaces de programa y de los responsables de algún procedimiento específico dentro de los grandes procesos. La recogida se desarrolló mediante el despliegue de varias estrategias tecnológicas y digitales que permitieron el contacto y la comunicación de forma ágil y expedita con los informantes clave. Se generaron grupos de WhatsApp para cada

Programa Social a evaluar, también se abrieron carpetas por Programa en el Drive de Google, ahí los informantes clave pudieron subir los documentos solicitados en carpetas ordenas por proceso. Luego, el equipo evaluador hizo un registro y análisis de los doctos e información recolectada y se comunicaba con los enlaces de Programas, vía WhatsApp, para dar seguimiento a dudas, entregas incompletas o extemporáneas.

Para realizar las entrevistas con actores clave, se aplicaron formularios en la herramienta de Google Forms. Esto permitió que cada enlace de Programa pudiera compartir el formulario con quienes participan directamente en el desarrollo de una parte del gran proceso. De esta manera, los procesos quedaron registrados por uno o varios actores del programa.

## ANEXO B.II. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

### Anexo B.II. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

#### 2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Con base a la revisión documental realizada, se concluye que el programa no cuenta con herramientas metodológicas que describen sus procesos, sólo se mostró el procedimiento de planeación general que llevan a cabo para todos sus proyectos y programas, más no un específico para el QC3616 Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales; en consecuencia, no fue posible describir ni mapear varios de los procesos.

Además, no cuentan con un manual de procesos y/o procedimientos para el programa; esto puede verse reflejado en la entrevista realizada y en la escasez de documentación facilitada por los responsables del programa.

Fue posible percibir que elementos de los procesos no son del conocimiento de todos los involucrados en el programa, es decir, si se encuentran estandarizados, alcances, involucrados, etc.

No se tiene un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan; para tener control de los procesos, es necesario

tener indicadores para cada uno de ellos y tener bien clarificado cuales son mis cuellos de botella o riesgos que pudieran presentarse en mi proceso.

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:

- Procesos de planificación identificado y documentado.
- Todos los procesos se operan mediante las reglas de operación.
- Alta adaptabilidad a los cambios normativos y contextuales.
- Uso de tecnología avanzada en la entrega de servicios educativos digitales.
- Equipos de trabajo altamente cualificados y experimentados.
- Sólida infraestructura de apoyo y recursos tecnológicos.

2.2.2 Oportunidades:

- Documentación de procesos.
- Documentación de manual de procesos.
- Incorporación de metodologías propias a su programa.
- Alta adaptabilidad a los cambios normativos y contextuales.
- Uso de tecnología avanzada en la entrega de servicios educativos digitales.
- Equipos de trabajo altamente cualificados y experimentados.
- Sólida infraestructura de apoyo y recursos tecnológicos.

2.2.3 Debilidades:

- Procesos no documentados ni estandarizados.
- Sin manual de calidad.
- Necesidad de elaborar una herramienta de monitoreo para el programa social, correspondientes con el Marco lógico (definición del problema o necesidad, árbol de problemas, árbol de objetivos, las poblaciones: potencial, objetivo y beneficiada; plazo de actualización de las poblaciones; Matriz de indicadores de resultados y el presupuesto asignado)
- Alta adaptabilidad a los cambios normativos y contextuales.

- Uso de tecnología avanzada en la entrega de servicios educativos digitales.
- Equipos de trabajo altamente cualificados y experimentados.
- Sólida infraestructura de apoyo y recursos tecnológicos.

#### 2.2.4 Amenazas:

- Cambios en la normatividad.
- Cambios en la Institución.
- Disminución de beneficiarios.
- Cambios en la política educativa que podrían afectar el financiamiento o la priorización del programa.
- Riesgos asociados a la seguridad de la información y datos personales de los usuarios.
- Competencia creciente de otras plataformas y servicios educativos digitales.

## ANEXO B.III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

| Anexo B.III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN   |
|--|
| <p>1.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:</p> <p>El programa obtuvo un nivel de consolidación media, es decir, se le asigna una valoración de 3/5.00.</p>   |
| <p>1.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:</p> <p><b>Todos los procesos.</b></p> <p>Desarrollar un manual de procesos que concentre todos los procesos y procedimientos del Programa, que incluya dependencias involucradas, productos y tiempos de realización y difundirlo con los participantes del programa.</p> <p><b>Planeación.</b></p> |

Actualizar el diagnóstico en el que se muestre que se defina un problema o necesidad, árbol de problemas, árbol de objetivos, las poblaciones: potencial, objetivo y beneficiada; matriz de indicadores de resultados y presupuesto asignado.

**Distribución de bienes y servicios y Distribución de Apoyo.**

Plasmar una justificación de por qué no aplican los puntos de los apartados 4.6 y 4.7

**Contraloría social y satisfacción de los beneficiarios / Monitoreo**

Diseñar un instrumento o metodología que sirva para el programa en específico y de manera interna que contenga: Áreas involucradas, productos, tiempos de realización.

### ANEXO B.IV. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

| Anexo B.IV. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA   |
|--|
| 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Juanangel Pineda Araiza                                 |
| 4.2 Cargo: Director General  |
| 4.3 Institución a la que pertenece: Homa Consutores.   |
| 4.4 Principales colaboradores:<br>Angélica Araiza Moreno<br>Juan Ángel Pineda Campos<br>Rebeca Bedía |
| 4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:<br>juanangel.pa.jpa@gmail.com               |
| 4.6 Teléfono (con clave lada):<br>473 597 9178   |

### ANEXO B.V. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA



| Anexo B,V. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA   |
|--|
| <p>5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):</p> <p>Fortalecimiento de los Servicios Educativos Digitales</p>  |
| <p>5.2 Siglas: QC3616</p>  |
| <p>5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):</p> <p>Instituto de Alfabetización y Educación Básica para Adultos del Estado de Guanajuato</p>   |
| <p>5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):</p> <p>Poder Ejecutivo__X_ Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___</p>   |
| <p>5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):</p> <p>Federal___ Estatal X Local___</p>  |
| <p>5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):</p>  |
| <p>5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):</p> <p>Dirección de Planeación y Enlace Regional es la responsable de la ejecución del Programa.</p> <p>Dirección de Control Escolar y Certificación se encarga de resguardar, custodiar y archivar la información comprobatoria del Programa.</p>  |
| <p>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):</p> <p>Karina Miranda Camargo<br/>Coordinadora de Planeación y Programación<br/>Dirección de Planeación y Enlace Regional<br/><a href="mailto:kmirandac@guanajuato.gob.mx">kmirandac@guanajuato.gob.mx</a><br/>4771481260</p> <p>Karina Palomares Ceballos<br/>Encargada de la coordinación de participación ciudadana y verificación del servicio educativo<br/>Dirección de Control Escolar y Certificación<br/>4771481260 ext. 5266</p> |



## ANEXO B.VI. DATOS DE CONTRATACIÓN DE EVALUACIÓN

| ANEXO B.VI. 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___<br>6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar)___                                      |
| 6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:<br><br>Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social<br><br>Secretaria de Desarrollo Social y Humano |
| 6.3 Costo total de la evaluación: \$ 49,411.76  |
| 6.4 Fuente de Financiamiento: Partida 3350 del QC0258 Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales.   |

## ANEXO B.VII. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

| ANEXO V.II. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN   |
|---|
| 7.1 Difusión en internet de la evaluación:<br><br><a href="https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/">https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/</a> |
| 1.2 Difusión en internet del formato:<br><br><a href="https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/">https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/</a>      |