

**Cuarto Entregable de la Evaluación de Procesos del
Programa Social Q1241
“CUIDANDO MI TRASPLANTE”**

Ejercicio Fiscal 2022

19 de diciembre de 2022

Contenido

Introducción

1. Descripción del Programa

- 1.1** Antecedentes del Programa Social
- 1.2** Planteamiento del problema o necesidad
- 1.3** Objetivo General del Programa
- 1.4** Objetivos Específicos
- 1.5** Contexto y condiciones en las que opera el Programa
- 1.6** Tipos de población
- 1.7** Bienes y servicios que ofrece
- 1.8** Alienación con los instrumentos de Planeación
- 1.9** Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Social Q1241 “Cuidando mi Trasplante”
- 1.10** Presupuesto del Programa
- 1.11** Justificación de la evaluación

2. Diseño Metodológico y estrategia de trabajo

- 2.1** Objetivo general de la evaluación
- 2.2** Objetivos específicos
- 2.3** Alcances
- 2.4** Evaluación de procesos
- 2.5** Análisis de gabinete
- 2.6** Interpretación de datos

3. Descripción y análisis de los procesos

3.1 Proceso de Planeación

- 3.1.1** Actividades, componentes y actores
 - 3.1.1.1** Actualización de los elementos de Planeación
 - 3.1.1.2** Programación y presupuestación
 - 3.1.1.3** Actualización de las Reglas de Operación
- 3.1.2** Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.1.3** Insumos y recursos
 - 3.1.3.1** Tiempo
 - 3.1.3.2** Personal
 - 3.1.3.3** Recursos financieros e infraestructura

- 3.1.4** Productos
- 3.1.5** Sistemas de información
- 3.1.6** Coordinación
- 3.1.7** Pertinencia del proceso
- 3.1.8** Importancia estratégica del proceso
- 3.1.9** Opinión de los actores involucrados

3.2 Proceso de Difusión

- 3.2.1** Actividades, componentes y actores
- 3.2.2** Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.2.3** Insumos y recursos
 - 3.2.3.1** Tiempo
 - 3.2.3.2** Personal
 - 3.2.3.3** Recursos financieros
 - 3.2.3.4** Infraestructura
- 3.2.4** Productos
- 3.2.5** Sistemas de información
- 3.2.6** Coordinación
- 3.2.7** Pertinencia del proceso
- 3.2.8** Importancia estratégica del proceso
- 3.2.9** Opinión de los actores involucrados en el proceso

3.3 Proceso de Solicitud de apoyos

- 3.3.1** Actividades, componentes y actores
- 3.3.2** Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.3.3** Insumos y recursos
 - 3.3.3.1** Tiempo
 - 3.3.3.2** Personal
 - 3.3.3.3** Recursos financieros
 - 3.3.3.4** Infraestructura
- 3.3.4** Productos
- 3.3.5** Sistemas de información
- 3.3.6** Coordinación
- 3.3.7** Pertenencia del proceso
- 3.3.8** Importancia estratégica del proceso
- 3.3.9** Opinión de los actores involucrados

3.4 Proceso de selección de beneficiarios

- 3.4.1 Actividades, componentes y actores
- 3.4.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.4.3 Insumos y recursos
 - 3.4.3.1 Tiempo
 - 3.4.3.2 Personal
 - 3.4.3.3 Recursos financieros
 - 3.4.3.4 Infraestructura
- 3.4.4 Productos
- 3.4.5 Sistemas de información
- 3.4.6 Coordinación
- 3.4.7 Pertenencia del proceso
- 3.4.8 Importancia estratégica del proceso
- 3.4.9 Opinión de los actores involucrados

3.5 Proceso de producción de bienes y servicios

- 3.5.1 Actividades, componentes y actores
- 3.5.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.5.3 Insumos y recursos
 - 3.5.3.1 Tiempo
 - 3.5.3.2 Personal
 - 3.5.3.3 Recursos financieros
 - 3.5.3.4 Infraestructura
- 3.5.4 Productos
- 3.5.5 Sistemas de información
- 3.5.6 Coordinación
- 3.5.7 Pertenencia del proceso
- 3.5.8 Importancia estratégica del proceso
- 3.5.9 Opinión de los actores involucrados

3.6 Proceso de distribución y entrega de los apoyos

- 3.6.1 Actividades, componentes y actores
- 3.6.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.6.3 Insumos y recursos
 - 3.6.3.1 Tiempo
 - 3.6.3.2 Personal
 - 3.6.3.3 Recursos financieros
 - 3.6.3.4 Infraestructura

- 3.6.4 Productos
- 3.6.5 Sistemas de información
- 3.6.6 Coordinación
- 3.6.7 Pertenencia del proceso
- 3.6.8 Importancia estratégica del proceso
- 3.6.9 Opinión de los actores involucrados

3.7 Proceso de Contraloría Social y satisfacción de usuarios

- 3.7.1 Actividades, componentes y actores
- 3.7.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.7.3 Insumos y recursos
 - 3.7.3.1 Tiempo
 - 3.7.3.2 Personal
 - 3.7.3.3 Recursos financieros
 - 3.7.3.4 Infraestructura
- 3.7.4 Productos
- 3.7.5 Sistemas de información
- 3.7.6 Coordinación
- 3.7.7 Pertenencia del proceso
- 3.7.8 Importancia estratégica del proceso
- 3.7.9 Opinión de los actores involucrados

3.8 Monitoreo y Evaluación

- 3.8.1 Actividades, componentes y actores
 - 3.8.1.1 Programación de la evaluación
 - 3.8.1.2 Coordinación y supervisión de la evaluación externa
 - 3.8.1.3 Subproceso de seguimiento de metas
- 3.8.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos
- 3.8.3 Insumos y recursos
 - 3.8.3.1 Tiempo
 - 3.8.3.2 Personal
 - 3.8.3.3 Recursos financieros
 - 3.8.3.4 Infraestructura
- 3.8.4 Productos
- 3.8.5 Sistemas de información
- 3.8.6 Coordinación
- 3.8.7 Pertenencia del proceso
- 3.8.8 Importancia estratégica del proceso

3.8.9 Opinión de los actores involucrados

4. Hallazgos y Resultados

4.1 Valoración global de la operación del programa

4.2 Principales problemas detectados en la normatividad

4.3 Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas

4.3.1 Proceso de Planeación

4.3.2 Proceso de Difusión

4.3.3 Proceso de Solicitud de Apoyos

4.3.4 Proceso de Selección de Beneficiarios

4.3.5 Proceso de Producción de Bienes y Servicios

4.3.6 Proceso de Distribución y Entrega de Apoyos

4.3.7 Proceso de Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios

4.3.8 Proceso de Evaluación y Monitoreo

4.4 Amenazas y Fortalezas

5. Conclusiones

5.1 Planeación

5.2 Difusión

5.3 Solicitud de Apoyos

5.4 Selección de Beneficiarios

5.5 Producción de Bienes y Servicios

5.6 Distribución y Entrega de Apoyos

5.7 Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios

5.8 Evaluación y Monitoreo

6. Grado de Consolidación Operativa del Programa

7. Recomendaciones de Consolidación

Bibliografía

Anexos

Anexo I. Ficha Técnica de identificación del Programa

Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos

Anexo III. Flujogramas del Programa

Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa del Programa

Anexo V. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del Programa

Anexo VI. Propuesta de modificación a la normatividad del Programa

Anexo VII. Análisis FODA del Programa

Anexo VIII. Recomendaciones del Programa

Anexo IX. Sistema de Monitoreo e Indicadores de Gestión del Programa

Anexo X. Trabajo de Campo realizado

Anexo XI. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación de Procesos del Programa

Anexo XII. Ficha Técnica con los datos generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación

Glosario

Adecuado	Criterio para la elección de indicadores que consiste en proveer suficientes bases para medir. Un indicador no debe ser ni tan directo ni tan abstracto que convierta en una tarea complicada y problemática la estimación del desempeño.
Amenazas	Son situaciones o factores externos (contextuales) que afectan de forma negativa al Programa y pueden comprometer el cumplimiento del objetivo de éste.
Análisis FODA	Proceso donde se estudian debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de una institución.
Aprovisionamiento	Operación logística que tiene como fin proveer de materias primas o mercancía en general a un almacén, centro logístico, fábrica o tienda, para asegurar el correcto desarrollo de la actividad empresarial.
Áreas de oportunidad.	Se refieren a aspectos del diseño, implementación (operación), gestión y resultados del programa que las entidades y dependencias pueden mejorar.
Base de datos	Conjunto de datos o información determinados que se pueden consultar de manera ágil, y segmentando las características que se quieran destacar para concretar más la información que se pretende revisar.
Buenas prácticas	Aquellas iniciativas innovadoras, que sean replicables, sostenibles en el tiempo y que permitan fortalecer la capacidad de operación del Programa.
Cadena de valor	Modelo de negocios que describe el rango completo de actividades necesarias para crear un producto o servicio. Para las instituciones que producen bienes y servicios, esta cadena comprende los pasos que llevan un producto desde la etapa de concepción hasta la de distribución.
Calidad	Dimensión de indicadores que busca evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el programa respecto a normas o referencias externas.

Claro	Criterio para la elección de indicadores basado en la precisión y claridad. El indicador debe ser tan directo e inequívoco como sea posible, es decir, entendible.
Componentes	Bienes y servicios públicos que produce o entrega el Programa para cumplir con su propósito; deben establecerse como productos terminados o servicios proporcionados.
Consolidación	En términos de la reingeniería de procesos son acciones que están dirigidas a afinar aspectos del programa, ya sean acciones, procedimientos o estrategias; por ejemplo, la integración de buenas prácticas a la normatividad para su generalización y sistematización. Las recomendaciones de consolidación buscan el fortalecimiento o perfeccionamiento del Programa, en el supuesto de que éste opere de manera adecuada.
Cuellos de Botella	Aquellas prácticas, procedimientos, actividades y/o trámites que obstaculizan procesos o actividades de las que depende el Programa para alcanzar sus objetivos.
Debilidades	Son situaciones o factores internos (normativos y/o de la operación) que afectan de forma negativa al Programa y pueden comprometer el cumplimiento del objetivo de éste.
Diagnóstico	Documento de análisis que busca identificar el problema que se pretende resolver y detallar sus características relevantes, y de cuyos resultados se obtienen propuestas de atención.
Diagnósticos Sociales	Intento de hacer una definición, lo más exacta posible, de la situación y personalidad de un ser humano con alguna necesidad social, de su situación y personalidad.
Diagrama de coordinación	Plan operacional que alinea las acciones y planes de todas las partes involucradas pertenecientes a la cadena de suministro, el plan tiene el objetivo común de mejorar los rendimientos globales y así mismo aumentar la ganancia de los agentes que componen la cadena.

Diagrama de comunicación		Modela las interacciones entre objetos o partes en términos de mensajes en secuencia. Representan una combinación de información tomada desde el diagrama de clases, secuencia, y diagrama de casos de uso describiendo tanto la estructura estática como el comportamiento dinámico de un sistema.
Diagrama de Flujo		Figura, con formas geométricas, que permite presentar una proposición, resolver un problema o establecer relaciones entre las partes de un todo.
Economía		Criterio para la elección de indicadores que mide la capacidad del programa que lo ejecuta para recuperar los costos erogados, ya sean de inversión o de operación.
Eficacia		Dimensión de indicadores que mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.
Eficiencia		Dimensión de indicadores que mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados.
Estándar Calidad	de	Puntos referenciales que se utilizan para puntualizar un conjunto, regularmente pequeño, de condiciones reunidas con la intención de que las características de un producto o servicio sean capaces de satisfacer las diversas expectativas de calidad de un grupo de clientes.
Fortalezas		Son aquellos elementos internos o capacidades de gestión o recursos del Programa, tanto humanos como materiales, que puedan usarse para lograr su fin o propósito, dichas fortalezas deben estar redactadas de forma positiva, considerando su aporte al logro del fin o propósito del programa.
Hallazgo		Evidencias obtenidas tanto en el análisis de gabinete como en el trabajo de campo que sirve para realizar afirmaciones basadas en hechos.
Indicadores Servicios Gestión	de y	Herramienta cuantitativa que muestra aspectos relacionados con la gestión de una intervención pública, como la entrega de bienes y servicios a la población.

Indicadores Resultados	de	Herramienta cuantitativa que muestra el resultado o cambio en las condiciones de vida de la población derivados de la implementación de una intervención pública.
Instrumentos recolección información	de de	Metodologías empleadas para identificar fuentes de información y recopilar datos durante la evaluación.
Monitoreo		Proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, como indicadores, estudios, diagnósticos, entre otros, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de objetivos de una intervención pública respecto a los resultados esperados.
Organigrama		Representación gráfica de la estructura jerárquica y funcional de una organización, permitiendo entenderla rápidamente de manera visual.
Operadores		Recursos humanos que están encargados de la implementación de un programa o acción pública.
Oportunidad		Son situaciones o factores externos (contextuales), ajenos al Programa, que podrían afectar positivamente al cumplimiento de los objetivos de éste.
Población atendida		Población beneficiada por un Programa en un ejercicio fiscal.
Población objetivo		Población que un Programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.
Población potencial		Población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.
Proceso		Conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible

Procedimiento	Un procedimiento administrativo, es una serie de trámites que realizan las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública estatal o municipal, con la finalidad de producir y, en su caso, ejecutar un acto administrativo.
Recomendaciones	Sugerencias emitidas por el equipo evaluador derivadas de los hallazgos, áreas de oportunidad, cuellos de botella y del análisis FODA identificados en la evaluación cuyo propósito es contribuir a la mejora del Programa.
Relevante	Criterio para la elección con base en que el indicador provee información sobre la esencia del objetivo que quiere medir; debe estar definido sobre lo importante, con sentido práctico.
Reingeniería de Procesos	Aquellas recomendaciones que apuntan a una transformación o modificación profunda, sustancial, de uno o varios de los procesos del Programa; incluso, del diseño operativo del mismo.
Sistemas de Información	Conjunto de componentes interrelacionados que trabajan juntos para recopilar, procesar, almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones.
Trabajo de campo	Estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como la observación directa, entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, grupos focales y la aplicación de cuestionarios, entre otros instrumentos que el equipo evaluador considere, sin descartar técnicas de análisis cuantitativo.
Bitácora de trabajo	Es un cuaderno o publicación que permite llevar un registro escrito de diversas acciones. Su organización es cronológica, lo que facilita la revisión de los contenidos anotados.

Siglas y Acrónimos

AAE:	Agenda Anual de Evaluación del Sistema de Evaluación del Estado de Guanajuato
ASM:	Aspectos susceptibles de mejora
CONAC:	Consejo Nacional de Armonización Contable
CONEVAL:	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CENATRA	Centro Nacional de Trasplantes
CGAyF:	Coordinación General de Administración y Finanzas
DGA:	Dirección General de Administración
DGSS:	Dirección General de Servicios de Salud
DGPYD	Dirección General de Planeación y Desarrollo
ISAPAE:	Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato
IPLANEG:	Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato
MIR:	Matriz de Indicadores para Resultados
MML:	Metodología del Marco Lógico
PAE:	Plan Anual de Evaluación de la SEDESHU
ROP:	Reglas de Operación del Programa
SDSH:	Secretaría de Desarrollo Social y Humano
SED:	Sistema de Evaluación del Desempeño
LCF:	Ley de Coordinación Fiscal
LGDS:	Ley General de Desarrollo Social

LGSDyH:	Ley General de Desarrollo Social y Humano para el Estado y Municipios de Guanajuato
LTyAIP:	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado y los Municipios de Guanajuato
PAE:	Programa Anual de Evaluación
PEF:	Programa Anual de Evaluación
PSE:	Programa Social Estatal
PND:	Plan Nacional de Desarrollo
SHCP:	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SFIyA:	Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración
STyRC:	Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas
TdR:	Términos de Referencia

Introducción

*La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente. Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso c, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentra la **evaluación de procesos**.*

*Es decir, esta evaluación permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si los procesos del **Programa “Q1241 Cuidando mi Trasplante”** (de ahora en adelante Programa), que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas a nivel Propósito. Mediante este análisis es posible conocer los factores que sustentan la implementación de programas con énfasis en su dinámica de operación. La evaluación de procesos busca documentar las buenas prácticas y las áreas de oportunidad de la operación de un Programa para contribuir al mejoramiento de la gestión a través de la elaboración de recomendaciones cuya aplicación sea viable (material, técnica y normativamente). Por lo tanto, esta evaluación profundiza en el estudio del funcionamiento y la organización de los programas.*

Bajo ese tenor, BAAST Ideas (de ahora en adelante la Consultora), lleva a cabo el análisis preliminar del marco contextual y legal del Programa, los procesos gerenciales, administrativos y operativos que convergen para la realización del mismo; por lo que de conformidad con los Términos de Referencia emitidos y denominado como: **Evaluación de Procesos del Programa Social Q 1241 "Cuidando mi Trasplante", para el ejercicio fiscal 2022**, la Consultora pone a consideración del CETRA éste primer entregable.

Para llevar a cabo el análisis preliminar se solicitaron a diversos servidores públicos de la Dirección General de Planeación y Desarrollo; y del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), ambos pertenecientes al Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), una serie de documentos relativos al marco normativo del Programa, como son: Reglamentos; Acuerdos; Programas Estatales; Programa Específico; Manuales de Operación y de Procedimientos, general y específicos; procedimientos transversales y específicos del programa, hallazgos que derivan de las auditorías practicadas y de las evaluaciones realizadas por el usuario; así como la estadística correspondiente.

De igual forma se revisaron algunos estudios sobre la realización de trasplantes en otros países y México, así como su posterior tratamiento, para tener un referente de la práctica que realiza el CETRA en el Estado de Guanajuato.

I. Descripción del Programa

1.1 Antecedentes del Programa Social

El trasplante de órganos o tejidos es la oportunidad para demostrar la grandeza moral que existe en la humanidad, así como la calidad humana de cada individuo, prueba ello en nuestro país dio inicio una serie de programas impulsados por el sector salud, tendientes a fortalecer la cultura del trasplante de órganos y tejidos, la donación de estos, y la sensibilización del personal médico y administrativo que atiende a pacientes y sus familiares.

Desde la década de los cincuenta, se inició en la Ciudad de México, con el trasplante de órganos y tejidos, esa práctica tan necesaria para la población mexicana dio pie a la generación del Centro Nacional de Trasplantes, y la creación del Comité de Ética, éste último se instaló bajo la consigna de dar mejor trato y orientación a los pacientes, donadores y sus familiares durante su tránsito por estos difíciles procesos. El Comité de ética, proyectó la operación de unidades, conformadas con personal profesional y calificado; y con procesos que deberían ser supervisados para dar transparencia, calidez humana y respeto a los usuarios. Ese esfuerzo fue replicado posteriormente para las unidades hospitalarias de tercer nivel en diversas entidades federativas del país.

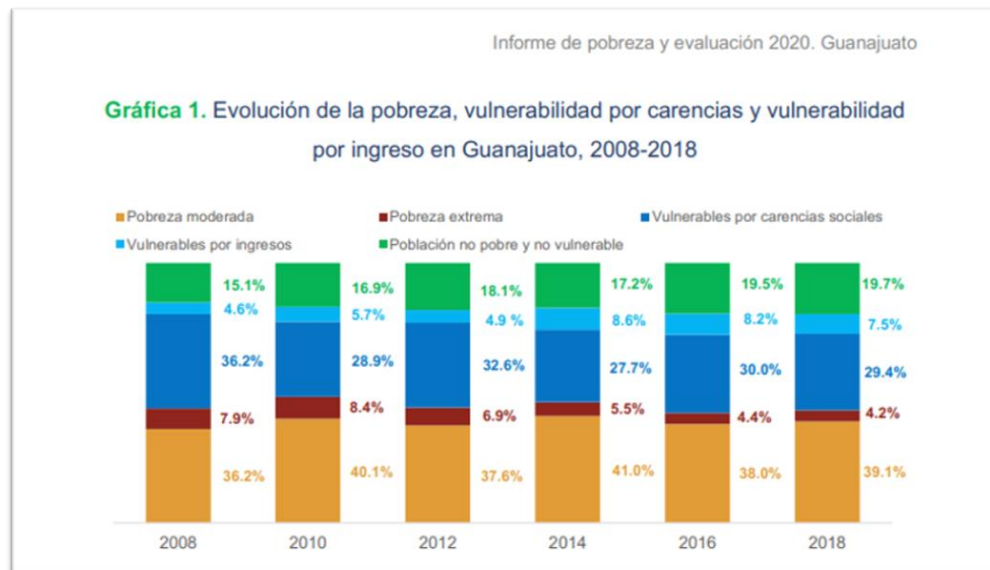
Años después se inicia con el Registro Nacional de Trasplantes, donde son incorporadas las listas de los pacientes en espera de un trasplante; éste registro le concede mayor transparencia, equidad y control a tan importante proceso. De igual forma, se da inicio al Registro Nacional de Donadores, a efecto de dar total legalidad a los procedimientos quirúrgicos que se realizaban.

En Guanajuato, se creó el Sistema Estatal de Donación y Trasplante, para cubrir las necesidades de salud de aquellos guanajuatenses que requirieran del trasplante de un órgano o tejido, y para canalizar oportunamente, los órganos de aquellos que hubieran decidido donarlo. El Sistema fue operado en un inicio por el Consejo Estatal de Trasplantes, y a partir del 2006 por el Centro Estatal de Trasplantes (CETRA).

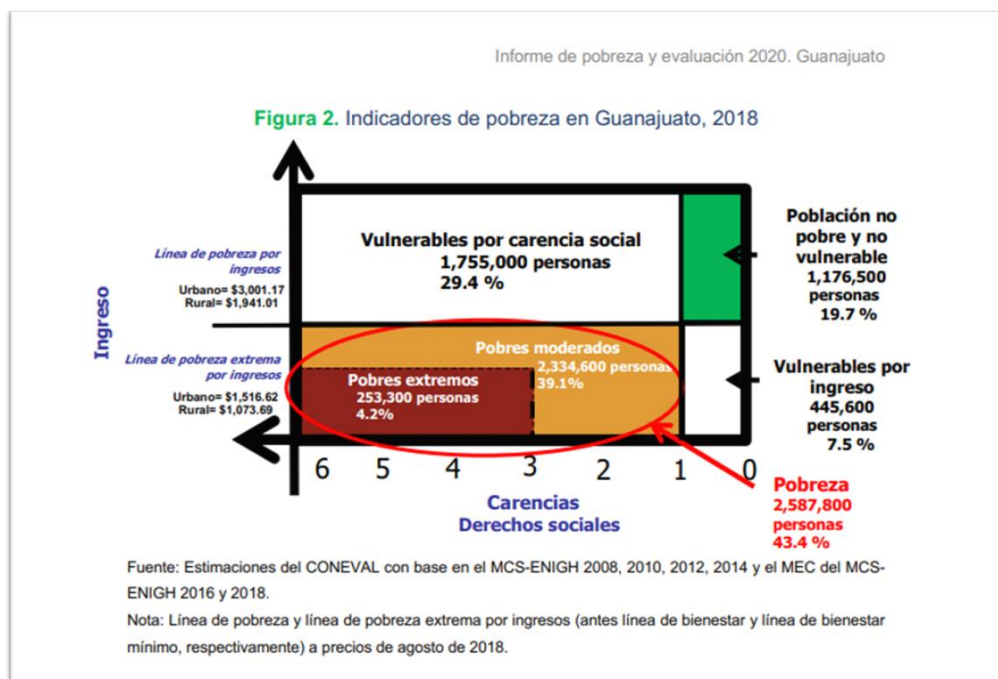
1.2 Planteamiento del problema o necesidad

De acuerdo con los datos emitidos por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) el estado de Guanajuato ha incrementado su población en el año 2000 de 4.7 millones de habitantes a 6.1 millones de personas en el año 2020, con una esperanza de vida de 78.3 años las mujeres y 72.2 años los hombres.

De igual forma el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), realizó varios estudios socioeconómicos de la población guanajuatense, otorgando dos tipos de denominaciones y su correspondiente clasificación: población pobre y vulnerable, lo anterior de acuerdo a su ingreso.



El estudio mostró el crecimiento de la población pobre y vulnerable, durante los últimos diez años.



Para tal efecto, el CONEVAL, clasificó los niveles de pobreza y vulnerabilidad de la siguiente forma:

Informe de pobreza y evaluación 2020. Guanajuato

Pobreza 2018

Para medir la pobreza, el CONEVAL parte de dos enfoques de análisis: el de bienestar económico y el de derechos sociales y, a partir de ellos, es posible determinar las siguientes categorías:

- Se considera en **pobreza** a la población con al menos una carencia social e ingreso inferior al valor de la línea de pobreza por ingresos, antes línea de bienestar y que se refiere al valor total de la canasta alimentaria y de la canasta no alimentaria por persona al mes.
- Se considera en **pobreza moderada** a la población que, a pesar de estar en situación de pobreza, no cae en la categoría de pobreza extrema. La incidencia de pobreza moderada se obtiene al calcular la diferencia entre la incidencia de la población en pobreza menos la de la población en pobreza extrema.
- Se considera en **pobreza extrema** a la población con tres o más carencias sociales e ingreso inferior al valor de la línea de pobreza extrema por ingresos, antes línea de bienestar mínimo que se refiere al valor de la canasta alimentaria por persona al mes.
- Se considera en **vulnerabilidad por carencias sociales** a la población con un ingreso superior a la línea de pobreza por ingresos, antes línea de bienestar, pero con una o más carencias sociales.
- Se considera en **vulnerabilidad por ingresos** a la población que no padece ninguna carencia social, pero su ingreso es igual o inferior a la línea de pobreza por ingresos, antes línea de bienestar.

Fuente: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Metodología para la medición multidimensional de la pobreza en México (segunda edición). México, DF: CONEVAL, 2014.

Derivado de lo anterior, se han realizado diversos estudios sobre la capacidad de pago de la población guanajuatense para la adquisición de bienes o servicios, necesarios para la sobrevivencia; considerando que los más importantes son la alimentación, la salud, y la vivienda.

Con relación a la salud, el trasplante de órganos y tejidos se ha convertido en la única posibilidad o expectativa de vida para un gran número de personas; en consecuencia, se requiere pagar medicamentos inmunosupresores por un periodo largo y en muchos de los casos, de por vida; en ese sentido, el costo del tratamiento para evitar el rechazo de órganos es muy oneroso para la economía familiar de clase media, y mucho más para familias de menor ingreso. La gratuidad de este programa ha pretendido e impedido que muchos seres humanos pierdan la vida y tal vez el patrimonio familiar.

Al día de hoy, el tratamiento con medicamentos inmunosupresores es la única posibilidad para los pacientes trasplantados, prueba de ello, son los estudios realizados en otros países, como es el caso de España, país líder en trasplantes, y de donde se obtiene la siguiente referencia:

Las nuevas terapéuticas de inmunosupresión y tratamientos antimicrobianos han resultado determinantes en la mejora de la supervivencia precoz, al hacerse frente de forma más eficaz a los problemas característicos de los primeros meses, las infecciones y el rechazo agudo.

Si los trasplantes de órganos sólidos se han podido desarrollar en los últimos años en forma espectacular, ello ha sido en parte importante debido a los avances que se han producido en el campo de la inmunosupresión.

Los trasplantes tienen grandes implicaciones sociales y sanitarias. Son terapéuticas de tercer nivel que concentran una parte muy importante de los recursos, si bien también es cierto que un programa eficaz de trasplante renal puede, a la larga ser rentable. Los costes de los tratamientos de los pacientes renales crónicos suponen casi el 5% del coste de la atención especializada cuando el colectivo de pacientes tratados es el 0.3% del total. Los pacientes no sólo quieren disponer de la mejor opción de trasplantes y sobrevida, quieren tener una buena calidad de vida percibida, quieren quedar en condiciones de llevar una vida normal y trabajar, y los responsables sanitarios quieren que se optimicen los gastos. Está descrito cómo mejora la calidad de vida percibida por los pacientes en todas las modalidades de trasplantes y con diferentes sistemas de estudio y comparación. Sin embargo, no existe en nuestro país ningún estudio multicéntrico que evalúe la calidad de vida percibida con metodologías homogéneas y en una aproximación cualitativa a la vez que la clásica escala cuantitativa. Tampoco

sabemos cuál es la tasa y capacidad de ocupación laboral de nuestros pacientes, o su grado de rehabilitación, lo cual constituye un verdadero reto desde el punto de vista del estudio sociológico.

El diagnóstico realizado en el 2019 en el estado de Guanajuato aportó información que sustentó las bases de planeación del programa, donde se conoció que:

“Un episodio de rechazo aumenta el costo del tratamiento en un 30%, y la sobrevida del injerto disminuye desde el 86% de su funcionalidad (a cinco años) hasta un 65% en los pacientes sin adecuado control de inmunosupresión, propiciando su regreso a terapia sustitutiva en diálisis peritoneal o hemodiálisis. La sobrevida del paciente disminuye del 95% (a cinco años) al 88% en el mismo periodo.”

1.3 Objetivo General del Programa

El Programa Social Q1241, *"Cuidando mi Trasplante"*, tiene como objetivo general, *Mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas*, dicho objetivo se establece en el artículo 4 de las Reglas de Operación del citado Programa, para el Ejercicio Fiscal 2022.

1.4 Objetivos Específicos

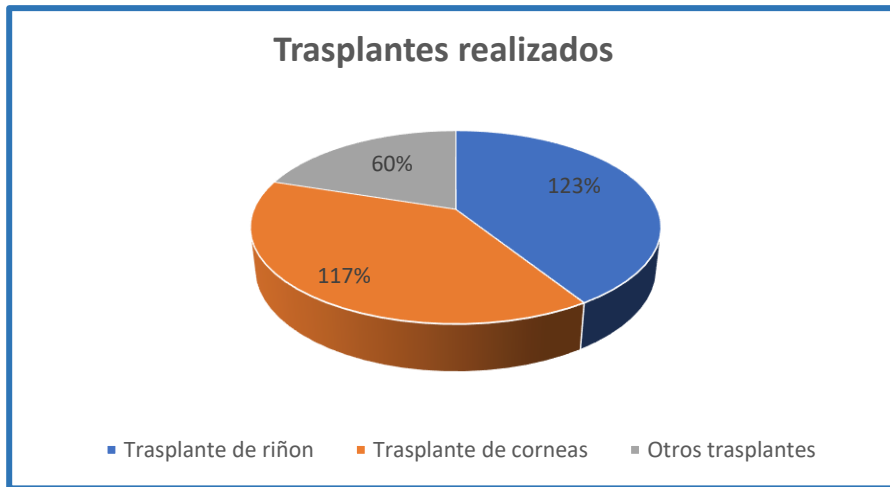
De igual forma, los objetivos específicos del Programa Social, los refiere el artículo 5 en sus apartados I. y II, de las reglas de operación referidas en el punto anterior.

I. Contribuir a la disminución del rechazo del órgano trasplantado en los pacientes atendidos en el ISAPEG, y

II. Asegurar que el recurso público se ejerza eficaz, eficiente, transparente y honestamente.

1.5 Contexto y condiciones en las que opera el Programa

El Centro Nacional de Trasplantes, reporta que al 2022, nuestro país cuenta con 406 programas activos de trasplante de órganos y tejidos, estos programas impulsan entre otras cosas la cultura de la donación tanto en instituciones públicas como privadas; el resultado de estos programas ha llevado a la realización de trasplantes de la forma siguiente: 123% de diversos tipos trasplantes, 117% de trasplantes de corneas, y el 60 % a trasplantes de riñón.



Fuente: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ric/v57n2/v57n2a9.pdf>

De los trasplantes realizados, los órganos trasplantados fueron los siguientes.



Fuente:

<https://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202204/201#:~:text=En%20lo%20que%20va%20de,donaciones%20de%20%C3%B3rganos%20y%20tejidos.&text=Se%20han%20realizado%20776%20trasplantes,Duque%2C%20directora%20de%20Preparaciones%20M%C3%A9dicas>

Las entidades federativas que cuentan con programas de trasplantes y resultados destacados son: Aguascalientes, Baja California, Coahuila, Chihuahua, Guanajuato, Jalisco, Morelos, Nuevo León, Puebla, San Luis Potosí, Veracruz y Ciudad de México.

Aunque los estados con mayor actividad con relación a esos programas son:

- Aguascalientes
- Coahuila

- Guanajuato
- Jalisco
- Estado de México
- Nuevo León
- Sinaloa
- Ciudad de México

La Ciudad de México, Estado de México y Jalisco, son las entidades con el mayor número de trasplantes realizados de forma anual; debido a la tasa de población y recursos asignados.

Sin embargo, y pese al apoyo de los Programas pro la cultura de donación de órganos, la lista de espera durante el primer semestre de 2022 en México se contabiliza de la forma siguiente

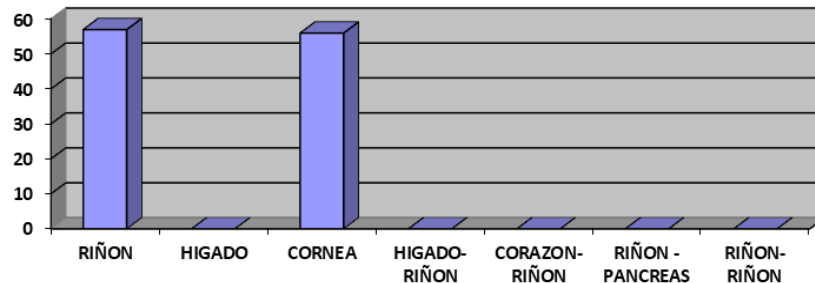
Órganos que se requieren para el trasplante	No. de Pacientes en espera
Riñón	17,076
Cornea	5192
Hígado	248
Corazón	57
Hígado -Riñón	6
Corazón -Riñón	3
Riñón -Páncreas	1
Riñón -Riñón	1

Fuente

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/740777/1erSemestre2022.pdf>
<https://www.gob.mx/cenatra/documentos/estadisticas-50060>

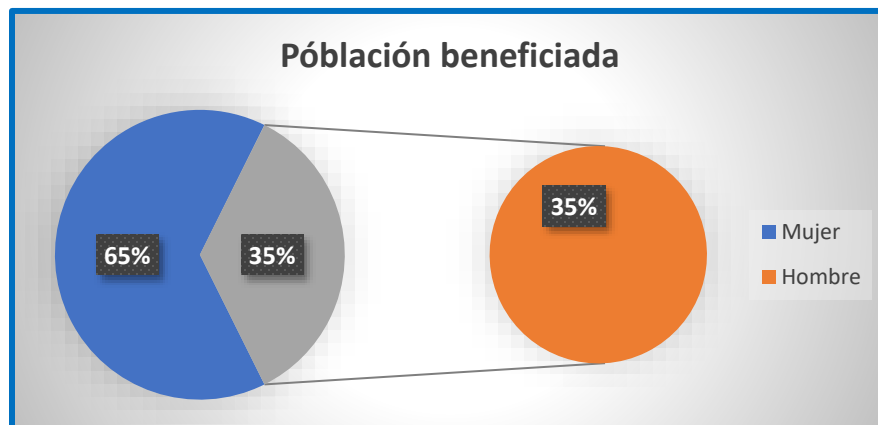
De acuerdo a datos recabados por el CETRA, el primer semestre del 2022, en Guanajuato se realizaron 57 trasplantes de riñón, 56 de corneas, no se realizaron trasplantes de hígado, corazón, riñón- páncreas, riñón- riñón como se detalla en el grafico siguiente:

Trasplantes realizados en Guanajuato durante el primer semestre 2022



Fuente: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/740777/1erSemestre2022.pdf>

Al mes agosto de 2022, el CETRA, informó que se han realizado 115 trasplantes, 81 de ellos de órganos y tejidos, 33 de córneas, 32 riñones, 5 hígados y un corazón, algunos de esos órganos provenientes de 20 donadores. Asimismo, la población beneficiada la ilustra el grafico inferior.



Fuente:

<https://boletines.guanajuato.gob.mx/2022/08/23/el-sistema-de-salud-de-guanajuato-cerro-filas-en-torno-a-la-donacion-de-organos-con-fines-de-trasplante/>

Es importante mencionar que Guanajuato es la única entidad federativa, que cuenta con un programa denominado **Programa Social Q 1241 "Cuidando mi Trasplante"**, que da respuesta a la necesidad de los sectores vulnerables y pobres de la población, al abastecer al paciente trasplantado de medicamentos inmunosupresores por un año, sin ningún costo.

1.6 Tipos de población

Las Reglas de Operación del Programa "Cuidando mi Trasplante" para el Ejercicio Fiscal 2022, establece en sus artículos 6, 7 y 8 los tipos de población, al que está orientado el Programa.

Población Potencial	Población Objetivo	Población Beneficiada
<i>"...las personas que se encuentran en lista de espera para un trasplante de órgano sólido y sean trasplantadas en el Estado de Guanajuato sin derechohabiencia en los sistemas de seguridad social"</i> La Población Potencial se estima en 253 personas al año.	<i>"...las personas trasplantadas de órgano sólido en el Estado de Guanajuato específicamente en el Hospital General León, Hospital General Irapuato, Hospital de Especialidades Pediátrico León y del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, de cualquier sexo y edad, que no cuenten con alguna derechohabiencia social".</i> La población objetivo se estima en 117 personas al año	<i>" es la población trasplantada de órgano sólido, del estado de Guanajuato que demuestre no tener una forma de conseguir el medicamento inmunosupresor y que cumpla con lo señalado en las presentes Reglas de operación"</i> La población beneficiada se estima en 90 personas, provenientes de cualquier municipio del Estado de Guanajuato, preferentemente de las zonas de atención prioritaria

1.7 Bienes y servicios que ofrece

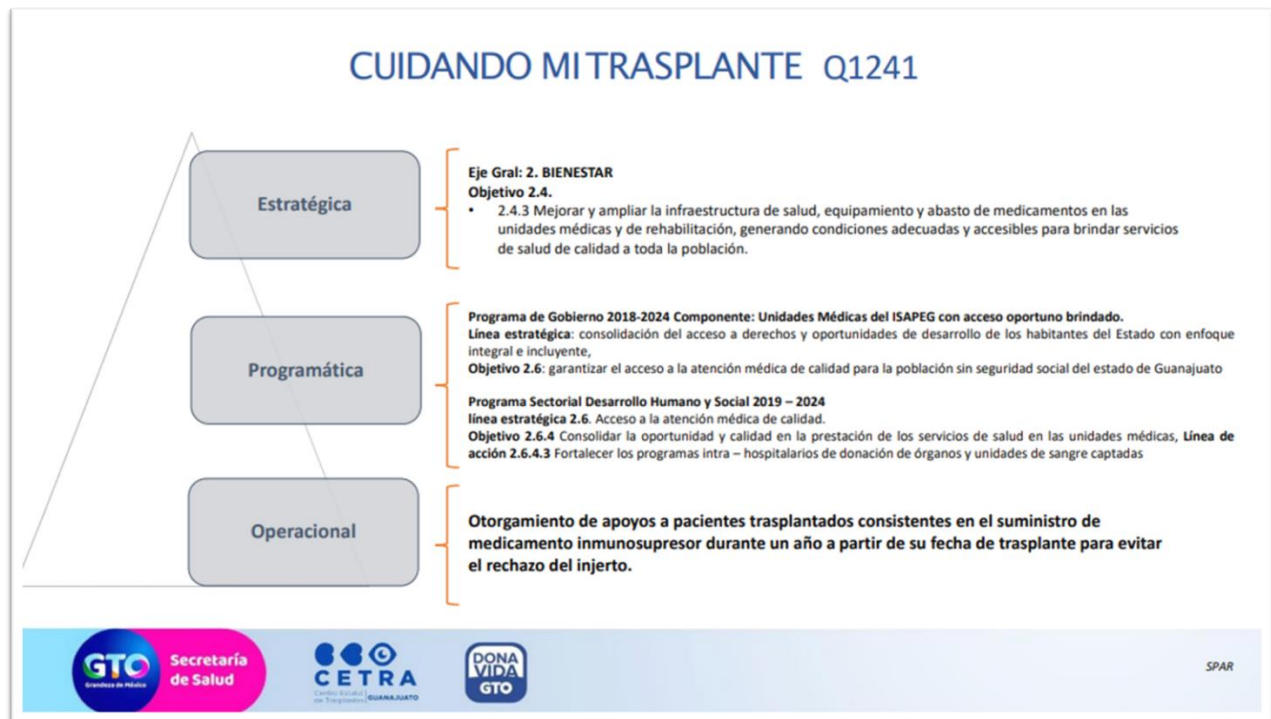
El artículo 10 de las Reglas de Operación del Programa "Cuidando mi Trasplante" para el Ejercicio Fiscal 2022, establece el esquema de medicamentos inmunosupresores, de acuerdo a la indicación médica, dicho esquema se compone de los fármacos siguientes:

- I. Tacrolimus de 1 mg.
- II. Ácido micofenólico de 360 mg.
- III. Ciclosporina de 100 mg/ml.
- IV. Valganciclovir comprimidos de 450 mg.

El medicamento inmunosupresor será proporcionado al paciente trasplantado por una año, a partir de la fecha de su trasplante o a partir de la fecha de detección e ingreso al programa. Una vez concluido el año, se dará de baja al beneficiario del Programa.

1.8 Alienación con los instrumentos de Planeación

Con base en la información proporcionada por la Dirección General de Planeación y el Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), ambos dependientes del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), se observa la alineación realizada respecto los diferentes niveles.



En los cuadros inferiores se observa la alineación respecto a cada documento rector:

- Cuadro 1. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Cuadro 2. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040
- Cuadro 3. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019-2024
- Cuadro 4. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Programa de Gobierno 2018-2024

Cuadro 1. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024			Programa Cuidando Mi Trasplante 2021		
Eje estratégico	Estrategia	Objetivo	Indicador	Definición	Nivel
II. Política Social	Salud para toda la población	Brindar cobertura adecuada para las personas que no son beneficiarias de las instituciones de salud públicas y que el Seguro Popular no les brinda una cobertura suficiente para sus necesidades	Porcentaje de pacientes transplantados con acceso a medicamento inmunosupresor	Muestra el porcentaje de pacientes transplantados sin derechohabencia apoyados por el programa	Propósito
	Instituto Nacional de Salud para el Bienestar	Todas y todos los habitantes de México puedan recibir atención médica y hospitalaria gratuita, incluidos el suministro de medicamentos y materiales de curación y los exámenes clínicos			

Cuadro 2. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040

Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040				Programa Cuidando Mi Trasplante 2021		
Línea estratégica	Objetivo	Estrategia	Indicador	Indicador	Definición	Nivel
1.1 Bienestar social	1.1.2 Otorgar servicios de salud oportunos, con altos estándares de calidad y seguridad para las y los pacientes.	1.1.2.1 Consolidación de un sistema de salud universal con un enfoque participativo.	Porcentaje de población con carencia por acceso a los servicios de salud.	Porcentaje de pacientes transplantados con acceso a medicamento inmunosupresor	Muestra el porcentaje de pacientes transplantados sin derechohabencia apoyados por el programa	Propósito

Cuadro 3. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019-2024

Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019-2024			Programa Cuidando Mi Trasplante 2021		
Línea estratégica	Objetivo	Línea de acción	Indicador	Definición	Nivel
2.6 Acceso a la atención médica de calidad	2.6.4 Consolidar la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud en las unidades médicas.	2.6.4.3 Fortalecer los programas intra-hospitalarios de donación de órganos y unidades de sangre captadas.	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor	Muestra el porcentaje de pacientes trasplantados sin derechohabiencia apoyados por el programa.	Propósito

Cuadro 4. Alineación del Programa “Cuidando Mi Trasplante” con el Programa de Gobierno 2018-2024

Programa de Gobierno 2018-2024				Programa Cuidando Mi Trasplante 2021		
Eje	Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Indicador	Definición	Nivel
Desarrollo Humano y Social	2.6 Garantizar el acceso a la atención médica de calidad para la población sin seguridad social del estado de Guanajuato.	2.6.1 Fortalecimiento del funcionamiento de las redes en salud del ISAPEG	2. Atender de manera integral la salud de la población sin derechohabiencia preferentemente en las zonas de alta y muy alta marginación en las Unidades Médicas de Primer Nivel.	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor	Muestra el porcentaje de pacientes trasplantados sin derechohabiencia apoyados por el programa.	Propósito

1.9 Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Social Q1241 “Cuidando Mi Trasplante”

Respecto a la Matriz de Indicadores por Resultado del Programa Social Q1241 "Cuidando mi Trasplante", se observa la alineación y cumplimiento de metas, así como, la incorporación de una nueva actividad para el 2022, sin embargo llama la atención que dicho cumplimiento supere el 100%.

Cuadro 5. Avance de los indicadores de la MIR 2021

Nivel de la MIR 2021	Indicador	Periodicidad	Fuente	2018	2019	2020	2021 ¹
Fin	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor que no presentaron rechazo.	Anual	Fichas de indicadores	100%	100%	100%	n.d.
Propósito	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor	Anual	Fichas de indicadores	64.9%	96.1%	558.8%	n.d.
			Reglas de operación (población objetivo)	90%	108.9%	118.8%	n.d.
Componentes	Porcentaje de medicamentos inmunosupresores entregados a pacientes trasplantados durante 2021	Mensual ²	Fichas de indicadores	n.d.	117.6%	89%	52.5%
Actividad 1	Porcentaje de solicitudes de medicamentos inmunosupresores autorizada	Mensual ²	Fichas de indicadores	100%	100%	100%	100%
Actividad 2	Porcentaje de expedientes médicos - administrativos de pacientes trasplantados durante 2021 validados.	Mensual ²	Fichas de indicadores	100%	100%	100%	100%
¹ Los datos para los niveles de componente y actividad se refieren al primer semestre de 2021. ² La ficha técnica del indicador señala que la frecuencia es mensual, aunque presenta únicamente datos anuales. Fuente: Ficha técnica de indicadores y Reglas de Operación.							

Matriz de Marco Lógico Cuidando mi Trasplante Q1241

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores		Medio de verificación	Supuestos
		Indicadores	Método de Cálculo		
Fin	Contribuir a incrementar la calidad de vida y salud integral de los guanajuatenses mediante el acceso a terapia inmunosupresora para pacientes trasplantados.	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor que no presentaron rechazo.	$(A*B)/100$ A número total de pacientes trasplantados B número de pacientes trasplantados con acceso a medicamentos que no presentaron rechazo.	Registros administrativos del programa sobre la entrega de medicamentos inmunosupresores Bases de datos del CETRA.	Los pacientes trasplantados que fueron beneficiados con medicamento inmunosupresor siguen las recomendaciones sobre su tratamiento.
Propósito	Los pacientes trasplantados del Estado de Guanajuato sin derechohabencia cuentan con acceso a terapia inmunosupresora	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor.	$(A*B)/100$ A número total de pacientes trasplantados B número de pacientes trasplantados con acceso a terapia inmunosupresora.	Registros administrativos del programa sobre la entrega de medicamentos inmunosupresores Bases de datos del CETRA.	Los pacientes trasplantados asisten con su receta médica en la fecha señalada por sus medicamentos inmunosupresores.
Componente	Entrega de medicamentos inmunosupresores realizada	Porcentaje de medicamentos inmunosupresores entregados.	$(A*B)/100$ A número total de medicamentos inmunosupresores B número total de medicamentos inmunosupresores entregados.	Registros administrativos del programa sobre la entrega de medicamentos inmunosupresores Bases de datos del CETRA.	Los pacientes trasplantados asisten con su receta médica en la fecha señalada por sus medicamentos inmunosupresores.
Actividad 1	Adquisición de medicamentos inmunosupresores	Porcentaje de solicitudes de medicamentos inmunosupresores autorizada.	$(A*B)/100$ A número de solicitudes de medicamento realizadas B número de solicitudes de adquisición de medicamento autorizadas.	Registros administrativos del programa sobre la identificación del paciente Bases de datos del CETRA.	Las áreas encargadas de dar continuidad a la solicitud de adquisición de medicamentos dan respuesta y atienden la solicitud en los plazos fijados en el procedimiento respectivo.
Actividad 2	Conformación de expedientes médico - administrativos de los pacientes trasplantados	Porcentaje de expedientes médico - administrativos de los pacientes trasplantados validados.	$(A*B)/100$ A número de expedientes médico - administrativos entregados. B número de expedientes médico - administrativos validados.	Registros administrativos del programa sobre la identificación del paciente Bases de datos del CETRA.	El paciente trasplantado y / o responsable del mismo da seguimiento al proceso administrativo para que el ISAPEG integre el expediente.
Actividad 3	Identificar a los pacientes trasplantados que necesitan el medicamento inmunosupresor	Porcentaje de pacientes trasplantados identificados.	$(A*B)/100$ A número de pacientes trasplantados. B número de pacientes trasplantados que necesitan el medicamento.	Registros administrativos del programa sobre la identificación del paciente Bases de datos del CETRA.	Los pacientes trasplantados dan seguimiento a las convocatorias para ser beneficiarios del proyecto.

1.10 Presupuesto del Programa

El artículo 14 de las Reglas de Operación del Programa "Cuidando mi Trasplante" para el Ejercicio Fiscal 2022, establece que el proyecto de inversión la operación y ejecución del Programa, es parte del Programa presupuestario E012 "Atención Médica", el cual tiene un recurso aprobado de \$ 7,700,000.00 (Siete millones setecientos mil pesos 00/100 MN).

1.11 Justificación de la evaluación

La importancia de la evaluación como herramienta de política pública reside en la identificación de las transformaciones generadas en las condiciones de los ciudadanos a partir de las acciones de una intervención gubernamental. Para el ISAPEG, como Unidad Responsable del Programa, es importante contar con una opinión independiente y objetiva sobre la pertinencia y efectividad del mismo, que le permita:

- 1.** Identificar oportunidades de mejora en cualquier fase del ciclo de la política pública, esto para implementarlas y reorientar sus líneas de acción, garantizando que el gasto público se esté ejerciendo de manera eficaz y eficiente;
- 2.** Generar conocimiento y evidencia que facilite el proceso de la toma de decisiones al contar con información útil y objetiva que le permita sustentarlas;
- 3.** Realizar un proceso de aprendizaje y reflexión crítica que, además de identificar los aciertos y los errores cometidos en alguna fase, contribuya a la generación o fortalecimiento de la cultura de evaluación;
- 4.** Cumplir con la obligatoriedad de evaluar los Programas Sociales Estatales que marca la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el ejercicio fiscal (año del ejercicio fiscal), así como la Agenda Anual de Evaluación del Estado de Guanajuato del ejercicio fiscal (año del ejercicio fiscal).

Siendo conscientes de que el realizar evaluaciones no es un fin en sí mismo sino un medio para generar tanto información que facilite la toma de decisiones como recomendaciones útiles que contribuyan a la mejora continua de políticas, programas y proyectos públicos; el ISAPEG ha determinado someter al Programa "Q1241 Cuidando mi Trasplante" a una evaluación de Procesos del ejercicio fiscal 2020 - 2021. Lo anterior en razón de que el Programa ya cuenta en su historial con una evaluación de Desempeño de lo ejercido en el año 2020-2021. El ISAPEG espera que los resultados de esta evaluación le ofrezcan una idea preliminar de hasta qué punto el Programa puede lograr sus propósitos

2. Diseño Metodológico y estrategia de trabajo

2.1 Objetivo general de la evaluación

Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa “Q1241 Cuidando mi Trasplante” 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.

2.2 Objetivos específicos

- Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica o área de enfoque donde se lleva a cabo.
- Identificar y analizar las fortalezas, problemas o limitante, tanto normativos operativos, buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del Programa.
- Elaborar las cartas de cada uno de los procesos (de acuerdo con el anexo XII de los presentes TdR)
- Elaborar los diagramas de flujo de cada uno de los procesos
- Elaborar el macro proceso del Programa
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.
- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.

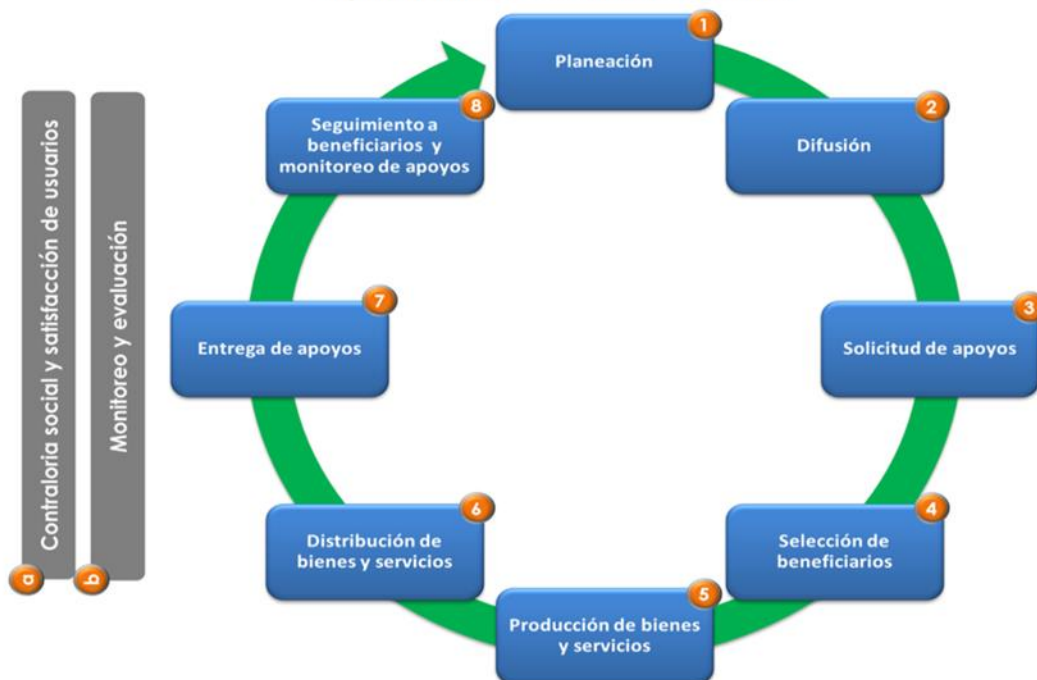
2.3 Alcances

Contar con un documento que exponga un conjunto de hallazgos, recomendaciones y valoraciones sobre los procesos que se llevan a cabo, así como con una descripción de los mecanismos de coordinación que realiza para lograr el cumplimiento de sus objetivos del Programa “Q1241 Cuidando mi Trasplante” a partir del análisis de los elementos señalados en el anexo técnico A.

2.4 Evaluación de procesos

El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) instruye el 07 de febrero de 2017, mediante Oficio No.VQZ.DGAE.00/17, los Lineamientos Generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, mismo que fueron publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo del mismo año; en ese contexto se requiere que las evaluaciones de la operación de los programas, se realicen implementando el **Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos**.(Figura 1. Modelo General de procesos)

Figura 1. Modelo General de Procesos



En ese sentido, la evaluación se llevará a cabo de la siguiente forma:

La Evaluación de Procesos es un estudio de carácter cualitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que son la condición de posibilidad de los resultados en la gestión del Programa. El enfoque cualitativo, pretende la comprensión profunda de procesos sociales, sus dinámicas y estructuras, así como de su relación con los resultados observables de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis (un programa de desarrollo social, en este caso).

Para lograr su propósito, el enfoque cualitativo de esta evaluación sigue estrategias analíticas de estudio de caso o multicaso, en los que el análisis y descripción a profundidad proporcionan la evidencia empírica suficiente para comprender y explicar el fenómeno estudiado, en el caso de la gestión operativa del Programa: sus relaciones del contexto social, cultural, político e institucional en que opera. En ese sentido, la información derivada del análisis de caso servirá para identificar de manera general la operación del Programa, así como aquellas diferencias que se presenten entre cada uno de los casos observados. También deberán utilizarse como una herramienta que permita dar fundamento a lo incluido en la sección de hallazgos y recomendaciones, por lo que sólo se deberá incluir la información relevante de cada caso analizado.

La evaluación de procesos deberá describir en detalle el proceso general del Programa con base en la normatividad aplicable y con los hallazgos del trabajo de campo. En este sentido, la Evaluación de Procesos del Programa implicará la realización de análisis de gabinete y trabajo en campo mediante el análisis cualitativo de los procesos en la práctica.

Los procesos y/o procedimientos identificados en el programa se evalúan bajo los siguientes criterios:

- 1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.*
- 2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.*
- 3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.*
 - a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?*
 - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?*
 - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?*
 - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?*
- 4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?*
- 5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?*
- 6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?*
- 7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.*
- 8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.*
- 9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa.*

2.5 Análisis de Gabinete

El desarrollo de la evaluación de procesos requerirá de una revisión del contexto en el que el Programa se ejecuta, y un análisis del marco normativo que lo rige. Llevar a cabo este análisis requiere de trabajo de gabinete que incluye acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, y documentos relacionados con el Programa.

El análisis de gabinete proveerá la información para mapear el proceso general de implementación del Programa y cada uno de sus elementos, identificar los puntos clave de la operación y los actores relevantes que intervienen. Esto permitirá determinar los criterios de selección de la muestra analítica, así como las características del trabajo de campo que se requeriría como parte de la evaluación de procesos en una etapa posterior.

La selección de las fuentes de información para la evaluación deberá considerar la normatividad asociada a la implementación del Programa y la información que se genere de cada una de las instancias implicadas en la operación del Programa, gobiernos estatales y otros actores relevantes; así como fuentes de información externa que se consideren pertinentes para la evaluación.

Para llevar a cabo el análisis de gabinete, el equipo evaluador debe considerar, como mínimo, los siguientes documentos:

- *La normatividad aplicable (leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos, manuales de procedimientos, entre otros).*
- *Diagnóstico y estudios de la problemática que el Programa pretende atender.*
- *Diagnósticos y estudios del marco contextual en el que opera el Programa.*
- *Matriz de Indicadores para Resultados, del ejercicio fiscal a ser evaluado.*
- *Sistemas de información.*
- *Evaluaciones del programa.*
- *Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora.*
- *Documentos asociados al diseño.*
- *Estrategia de integración de beneficiarios y de padrón del Programa.*

Análisis Cualitativo

Para la evaluación de procesos se deberá llevar a cabo una estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como las entrevistas a profundidad y semiestructuradas. El diseño y la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información considerarán a los actores que intervienen en la gestión del Programa

Social Q1241” Cuidando mi Trasplante” para el Ejercicio Fiscal 2022, en las unidades de ejecución donde opere, así como a la población beneficiaria.

La realización de entrevistas a profundidad, semiestructuradas y/o grupos focales con actores clave (operadores, beneficiarios, voluntarios, etc.) permitirá obtener información sobre la implementación del Programa Social Q1241” Cuidando mi Trasplante” y la identificación de elementos relevantes de análisis. La información que se obtenga a partir de la aplicación de estas técnicas que permita la revisión de la implementación del Programa Social Q1241” Cuidando mi Trasplante” en cada uno de los niveles de ejecución.

Análisis Cuantitativo

En caso de que el área requirente hubiera solicitado un análisis cuantitativo, el proveedor deberá aplicar, de preferencia, encuestas en línea a personal operativo y a beneficiarios, que permita realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos

2.6 Interpretación de datos

La interpretación de datos se realizará de la siguiente forma:

- Grabación o transcripción de la entrevista
- Revisión de los procesos documentados
- Diseño y complementación de los procesos
- Interpretación de los resultados
- Descripción de los principales hallazgos identificados en las entrevistas

3. Descripción y análisis de los procesos

Es importante mencionar que el *Modelo General de Procesos*, empleado por CONEVAL (Figura 1. Modelo General de Procesos), es parte de los mecanismos instrumentados para la Evaluación de los Programas y Políticas Sociales; dichos mecanismos se sustentan en cinco pilares:

1. Mejorar la planeación nacional, donde las dependencias contribuyen a mejorar la planeación al interior de los programas presupuestales a partir de la elaboración de Matrices de Indicadores para Resultados.
2. Creación del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), donde a partir de las evaluaciones, los indicadores de los programas, los avances presupuestales, la información de cobertura por entidad y municipios, así como los compromisos de mejora a partir de las evaluaciones son integrados por las propias dependencias en el SED, que está a cargo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
3. La definición de instrumentos de evaluación de los programas y de las políticas con el fin de identificar las áreas de mejora y los avances en su implementación, mediante el uso de metodologías sustentadas en el conocimiento científico.

Los tipos de evaluación son empleados son:

- 3.1 Evaluación del diseño,
 - 3.2 Evaluación de Consistencia y Resultados,
 - 3.3 Evaluación de Impacto,
 - 3.4 Evaluaciones Complementarias,
 - 3.5 Evaluación de Indicadores,
 - 3.6 *Evaluación de Procesos*,
 - 3.7 Evaluaciones Estratégicas,
 - 3.8 Evaluaciones Específicas de Desempeño,
 - 3.9 Informes de Evaluación.
4. El seguimiento a recomendaciones de evaluaciones externas tiene como propósito hacer efectivo el uso de los hallazgos de las evaluaciones en la mejora de los programas y políticas.
 5. El conjunto de las evaluaciones de programas sociales a su vez se incorpora al Informe de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, que relaciona estos resultados individuales con estudios generales sobre los logros y retos de la

política social y con la medición de la pobreza, para ofrecer una visión sintética del desarrollo social del país.

Bajo este enfoque, opera el *Modelo General de Procesos* (Enfoque Sistémico de los procesos), por lo que la Evaluación de Procesos, analiza mediante trabajo de gabinete y de campo (entrevistas y encuestas), si el programa efectúa sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente, y si contribuye al mejoramiento de su gestión.

Hay que puntualizar que, la importancia de la **gestión por procesos** radica en los múltiples beneficios que proporciona. Primero, una de las ventajas más importantes es que permite poder globalizar las áreas que forman parte de la institución. Lo que lleva a la creación o fortalecimiento de un área, departamento o enlace, que sin que haya que trabajar de manera independiente genere vínculos con las diferentes áreas, departamentos o enlaces. De esta manera se pretende conseguir que las actividades a cargo se lleven a cabo de forma más fluida, mejorando la comunicación de la gestión, entre los servidores públicos corresponsables.

Las instituciones que hacen uso de la gestión por procesos han conseguido una mayor productividad, economía de tiempo y han aumentado sus beneficios gracias al incremento del rendimiento. De igual forma, es importante destacar que con la gestión por procesos se optimizan los recursos utilizados y sobre todo, el tiempo que se ha dedicado a realizar las diferentes fases. Por último, hace que el seguimiento al usuario sea mucho más sencillo.

Para que la gestión de procesos funcione adecuadamente, hay que considerar algunas claves fundamentales que harán que dicho funcionamiento se logre con excelencia. Para empezar, tenemos que hablar de la dirección de la institución (liderazgo), la cual debe tener un compromiso absoluto, puesto que tiene que saber que la gestión por procesos es una necesidad. En el entendido que debe extenderse o permear entre los servidores públicos.

La formación adecuada tanto para la gestión por procesos como para las herramientas que deben utilizarse, tiene que ser primordial. Por supuesto, para gestionar bien los procesos hay que analizarlos de forma independiente, uno a uno para luego conseguir esa unificación que ya hemos mencionado. Además, de entre todos estos procesos habrá que hacer una clasificación, dando prioridad a algunos de ellos que se consideren más importantes. Finalmente, hay que crear una relación entre procesos. En ella, habrá un mapa donde se pueda visualizar fácilmente todo lo que se emplea en dichos procesos para que la gestión sea perfecta y se mantenga el nivel de calidad.

Elementos y partes de la gestión por procesos

Dentro de la gestión por procesos podemos diferenciar varias partes para su elaboración. Cada una de ellas cuenta con sus propios elementos característicos:

Nivel 0: Organización (macroproceso)

Es el punto de partida de la gestión por procesos. Podemos decir que en él se organiza todo lo que se va a hacer en una parte global conocida como macroproceso. Aquí, se definen las estrategias que se van a llevar a cabo, los procesos que se relacionan y las actividades a realizar, por lo que es necesario representar la *Cadena de Valor de los procesos (Michael Porter)*.

Nivel 1: Procesos

En este nivel se encuentran los recursos y las actividades que se van a realizar y que se relacionan entre sí para lograr el objetivo. Podemos distinguir entre *tres tipos de procesos: estratégicos, claves y soportes/apoyo*.

- **Procesos estratégicos:** que son los que normalmente desarrolla la dirección y le permiten fijar la estrategia y la dirección hacia la que se dirige la misma.
- **Procesos clave:** los que están directamente relacionados con el producto o servicio que finalmente recibe el usuario.
- **Procesos de soporte/apoyo:** los que aportan recursos o apoyo a los procesos clave.

Nivel 2: Subprocesos

Estos son actividades que se llevarán a cabo de forma secuencial para alcanzar el objetivo de todo el proceso.

3.1 Proceso de Planeación

El Programa Social "*Cuidando mi Trasplante*" para el Ejercicio Fiscal 2022, constata la instrumentación de la planificación mediante la documentación proporcionada, desagregando los niveles de la planeación: estratégica, programática y operacional, con los documentos siguientes:

- Diagnostico,
- Árbol de problemas,
- Árbol de objetivos
- Población objetivo
- Matriz del Marco Lógico,
- Planeación de actividades
- Planeación de recursos financieros, humanos y materiales.
- Reglas de Operación del Programa "*Cuidando mi Trasplante*" para el Ejercicio Fiscal 2022.

En ese sentido, se confirma la problemática que da origen al Programa Social referido, sustentado en el documento denominado, *Diagnostico Cuidando Mi Trasplante*.

El citado diagnóstico, señala entre las problemáticas prevalecientes hasta el 2020 en el Estado de Guanajuato, lo siguiente:

- El número de personas trasplantadas de algún órgano sólido en la entidad en un periodo determinado.
- El número de personas sin seguridad social y que son atendidas para trasplante de algún órgano sólido en el CETRA del ISAPEG.
- El alto costo que implica para los pacientes trasplantados de un órgano sólido, la compra de los medicamentos inmunosupresores, en aras de evitar el rechazo del órgano trasplantado y conservar la vida.
- La condición económica respecto al ingreso de la población que habita en la entidad y la pérdida del patrimonio ante la necesidad de la compra del medicamento inmunosupresor, etc.
- El incremento al presupuesto del programa.
- Número de pacientes beneficiados con el programa, etc.

Por lo anterior, la planeación, se realiza a través de 5 de procedimientos a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo.

Planeación Estratégica:

1. Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG. **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa.**
 - Instructivo para la realización de actualizaciones y/o ajustes a los elementos programáticos.
2. Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG. **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa.**

Planeación operativa:

3. Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión. **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa.**
4. Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión. **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa.**
5. Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión. **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa.**

Es importante mencionar que, los procedimientos 1, 2 y 4, que corresponden a la Planeación estratégica y operativa, carecen de elementos y criterios para el análisis, y evaluación, que son necesarios para la planeación y evitar considerarlos como una gestión administrativa entre los actores internos y externos.

Asimismo, dos elementos estratégicos de gran relevancia para la planeación son el diagnóstico y las Reglas de Operación del Programa, y no se identifican los procedimientos. Así como el diseño de estrategias y líneas de acción propias de un formato para un Programa Social.

De igual forma, no se identifican representaciones o esquematizaciones de elementos que apoyan la planeación, como:

- Macroproceso del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA).
- *Cadena de Valor de Procesos*, que realiza el Centro Estatal de Trasplantes, aún y cuando el artículo 76 Septies de la Ley de Salud del Estado de Guanajuato, mandata el objeto del Centro.
- Sistema de Gestión, Procesos y subprocesos a cargo del CETRA, (ubicados en el gráfico de conformidad a su jerarquía o tipo), donde se señalen las entradas, salidas, proveedores, usuarios, etc.

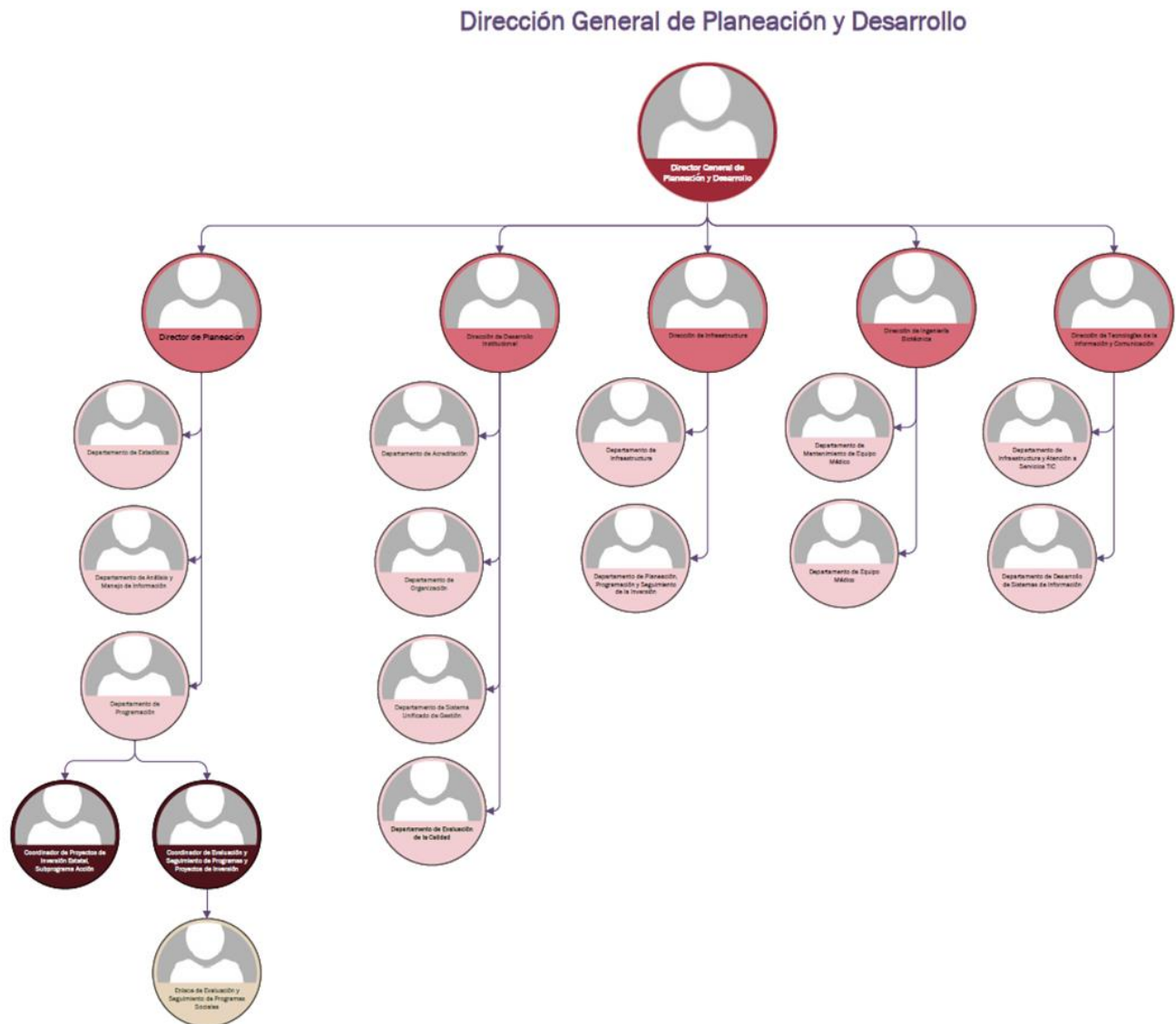
Macroproceso	Procesos	Subprocesos/Procedimientos	Tipo de Proceso/ procedimiento
Esquemmatización o diagrama del macroproceso (No se identifica y representa gráficamente)	Proceso: 1 Gestión de la Estructura Programática Federal y Estatal (No se representa gráficamente)	10 (Referidos en la tabla del anexo II en los numerales del 4 al 13)	Estratégico
	No se identifica ni representa gráficamente	1 (Referidos en la tabla del anexo II en el numeral 1)	Clave
		2 (Referidos en la tabla del anexo II en los numerales 2 y 3)	Soporte

Tipo de Proceso/ procedimiento	Subprocesos/ Procedimientos	Área Responsable
Estratégico	10	Dirección General de Planeación y Desarrollo
Clave	1	Centro Estatal de Trasplantes (CETRA) de Guanajuato
Soporte/apoyo	2	Centro Estatal de Trasplantes (CETRA) de Guanajuato

3.1.1 Actividades, componentes y actores

La operación de los procesos estratégicos, se encuentran a cargo del personal de la Dirección General de Planeación y Desarrollo. (Figura 2)

Figura 2. Organigrama de la Dirección General de Planeación y Desarrollo (DGPyD), responsable de la operación de 10 subprocesos/procedimientos Estratégicos



El diseño del organigrama representa una estructura armónica y acorde al objetivo y funciones del ISAPeg.

Las cinco Direcciones de área que integran la Dirección General de Planeación y Desarrollo, son idóneas para el propósito y operación del programa. Así como los puestos generados y establecidos como departamentos cumplen con la lógica y congruencia de Desarrollo Institucional.

3.1.1.1 Actualización de los elementos de Planeación

Se evidencia la actualización de los elementos de planeación con la presentación de los siguientes documentos:

- Manual de Organización de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, Revisión: 05-03/2022, de fecha marzo del 2022.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, Revisión: 07/2022, de fecha marzo del 2022.
- Reglas de Operación del *Programa Cuidando mi Trasplante* para el Ejercicio Fiscal de 2022.
- Manual de Organización Centro Estatal de Trasplantes, Revisión: 03/marzo 2022.
- 13 procedimientos descritos, referidos en el Anexo III. Flujogramas del programa y la documentación que deriva de los mismos, actualizados al 2022.
- Evaluaciones del Programa (Informes de resultados de las Auditorías realizadas al programa).
- Matriz del Marco Lógico Cuidando Mi Trasplante. Actualizado.

Los documentos listados anteriormente, permitirán alimentar los datos requeridos para la toma de decisión en el nuevo ejercicio fiscal.

3.1.1.2 Programación y presupuestación

La Secretaría de Finanzas Inversión y Administración (SFIA), publica anualmente los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal del siguiente año, de conformidad con la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato, a fin de contribuir a lograr los objetivos y metas que se establecen en los planes y programas de Gobierno del Estado y que hayan cumplido con el proceso instrumentado por la Secretaría.

A fin de cumplir con lo establecido en la normatividad, la DGPyD del ISAPG, presenta los 5 procedimientos y un instructivo (mencionados en el punto 3.1) que permiten orientar a las áreas del Instituto y para cumplir en tiempo y forma con los requerimientos establecidos por la SFIA.

3.1.1.3 Actualización de las Reglas de Operación.

Se presenta un documento que ampara la operación del Programa Social, motivo de la presente evaluación, denominado:

- *Reglas de Operación del Programa Cuidando mi Trasplante para el Ejercicio Fiscal de 2022.*

Dicho documento, fue publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 50-B, de fecha 31 de diciembre de 2021. El citado documento no solo contiene las reglas de operación del Programa, contiene elementos metodológicos para la justificación y estructuración de un Programa.

No se presenta el procedimiento para la actualización de las Reglas de Operación del Programa “Cuidando Mi Trasplante”, y aunque es un documento a cargo de la Coordinación de Asuntos Jurídicos del Instituto, impacta a los elementos de planeación, por lo que resulta indispensable su generación.

3.1.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos

Los cinco procedimientos (citados en el punto 3.1) que conforman la planeación estratégica y operativa, tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave, de igual forma no se identifica la supervisión jerárquica.

3.1.3 Insumos y recursos

3.1.3.1 Tiempo

En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, *Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos*, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia.

En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.

3.1.3.2 Personal

La ejecución de los cinco procedimientos (citados en el punto 3.1), es operada por seis servidores públicos con diferentes jerarquías y funciones.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencias
Director General de Planeación y Desarrollo	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Director de Planeación	Ciencias económico-administrativas	Más de 8 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Departamento de Programación	Ciencias económico-administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Proyectos de Inversión Estatal, Subprograma Acción	Ing. en Negocios y Gestión Empresarial/Maestría en Administración	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión	Ing. en Gestión Empresarial con Especialidad en Finanzas	3 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Enlace de Evaluación y Seguimiento de Programas Sociales	Lic. en Administración Pública	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

Los servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación.

Es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista corresponden con los citados en el organigrama de la Dirección General.

3.1.3.3 Recursos financieros e infraestructura

La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos. Así también cuenta con los recursos financieros suficientes.

3.1.4 Productos

Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes:

- Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales).
- Diagnósticos de los programas y proyectos,
 - Árbol de problemas,
 - Árbol de objetivos
 - Población objetivo
- Matriz del Marco Lógico.

3.1.5 Sistemas de información

Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato.

De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato.

En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa.

Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.

3.1.6 Coordinación

La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como Administradora del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.

3.1.7 Pertinencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

3.1.8 Importancia estratégica del proceso

Los procesos de planeación definen el rumbo de la organización y contribuyen al incremento de la eficacia y eficiencia institucional. Contribuye a la disminución de riesgos, al realizar el análisis de los avances y resultados. Asesorando oportunamente sobre los posibles ajustes a fin de lograr las metas establecidas.

3.1.9 Opinión de los actores involucrados

En las entrevistas realizadas al personal del Programa “Cuidando mi Trasplante”, se comentó del apoyo que reciben de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, respecto al llenado de formatos, además de la buena comunicación y coordinación para la realización de acciones.

3.2 Proceso de Difusión

La difusión se lleva a cabo con la publicación de las Reglas de Operación de cada ejercicio fiscal vigente. En este documento normativo, se identifica el diseño del programa, el objetivo general del programa, los objetivos específicos. Asimismo, se ubican las definiciones de los tipos de población, la cobertura, tipos de apoyo que se ofrecen, los requisitos de acceso, los procedimientos de acceso, metas programadas, derechos de las personas beneficiadas y sus respectivas obligaciones, etc.

Las ROP del Programa “Cuidando mi Trasplante” es publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, de conformidad con la normativa aplicable. Asimismo, se establece que la información relativa al Programa estará disponible para su consulta en la dirección:

<https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/>

del Gobierno del Estado de Guanajuato.

3.2.1 Actividades, componentes y actores

Respecto al procedimiento, se identifican varios momentos y actividades en donde resulta necesario clarificar y en su caso detallar diversos elementos; se indican los siguientes:

Áreas de trabajo social de los hospitales miembros del programa:

- Hospital General León
- Hospital General Irapuato
- Hospital de Especialidades Pediátrico de León y
- Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío

Ya que, a pesar de realizar una actividad sustantiva al canalizar donantes de órganos y candidatos para su recepción, no existe procedimiento formalizado de estas acciones.

3.2.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos

La difusión del programa es de vital importancia, ya que de ello depende la consciencia de los posibles donadores de órganos, así como de sus familias y de los posibles candidatos a recibirlos.

Es importante generar la articulación entre los procedimientos, mediante la esquematización de la Cadena de Valor de los procesos del CETRA y un Sistema de Gestión.

3.2.3 Insumos y recursos

El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria, aunque es importante mencionar que el Programa “Cuidando mi Trasplante”, no tiene instalaciones definidas para operar. Así también el Programa cuenta con recursos financieros limitados.

3.2.3.1 Tiempo

En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia.

En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.

De igual forma, las Reglas de Operación (ROP) del Programa, se actualizan de forma anual, y se emiten a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato al mes de enero, en que inicia su operación. El ROP establece los tiempos y términos en el que se deberá dar respuesta a las solicitudes ingresadas.

3.2.3.2 Personal

La ejecución del procedimiento es operada por seis servidores públicos con diferentes jerarquías y funciones.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencias
Director General de Planeación y Desarrollo	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Director de Planeación	Ciencias económico-administrativas	Más de 8 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Departamento de Programación	Ciencias económico-administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Proyectos de Inversión Estatal, Subprograma Acción	Ing. en Negocios y Gestión Empresarial/Maestría en Administración	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión	Ing. en Gestión Empresarial con Especialidad en Finanzas	3 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Enlace de Evaluación y Seguimiento de Programas Sociales	Lic. en Administración Pública	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

Los servidores públicos que operan el procedimiento comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación.

3.2.3.3 Recursos financieros

El Centro Estatal de Trasplantes, es un Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con

los recursos financieros suficientes. En cuanto al Programa “Cuidando mi Trasplante”, éste también cuenta con recurso.

3.2.3.4 Infraestructura

El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, demanda por su relevancia, instalaciones donde se pueda atender al paciente trasplantado y a su familia, así como de las TIC’s para la difusión de sus logros y los programas que realicen con la finalidad de que la sociedad sea consciente en materia de donación de órganos.

3.2.4 Productos

- Publicación de las ROP’s
- Presencia en redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Tiktok e Instagram)

Cabe señalar, que a pesar de que estas tareas se realizan, no existe evidencia de procedimiento formal alguno.

3.2.5 Sistemas de información

Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual, lo cual representa un riesgo latente para la seguridad de la información, resguardo y ubicación ágil de los expedientes, manejo de inventarios y eficiencia de los procedimientos.

3.2.6 Coordinación

Al ser clasificado el procedimiento que sustenta el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. como clave, es necesario, establecer la coordinación con los actores internos y externos con los que interactúa en su operación.

3.2.6.1 Pertenencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la practica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en el procedimiento.

3.2.6.2 Importancia estratégica del proceso

El procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, contribuye con la Política Pública Estatal y Nacional, de Salud Pública, con la disminución de muertes por el rechazo del órgano trasplantado, así como con el incremento de la eficacia y eficiencia del ISAPEG. También contribuye en el ámbito económico, para evitar la pérdida del patrimonio o de los bienes de la persona trasplantada o de su familia, y el apoyo de la reincorporación del paciente a su vida productiva.

3.2.7 Opinión de los actores involucrados

Se entrevistaron a los titulares del CETRA, la administradora del proyecto, del área de trabajo social y del almacén y establecen su compromiso y entrega en su desempeño para el Programa Social “Cuidando Mi Trasplante”.

3.3 Proceso de Solicitud de apoyos

La ROP actualizada, enuncia el conjunto de actividades para que los ejecutores del programa registren la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios. En este sentido, se establece el contacto entre el programa social con los probables beneficiarios, quienes manifiestan su interés por acceder a los apoyos de este.

3.3.1 Actividades, componentes y actores

Respecto al procedimiento, se identifican varios momentos y actividades en donde resulta necesario clarificar y en su caso detallar diversos elementos; se indican los siguientes:

En las ROP se presentan de igual forma, los requisitos que deben cumplir los candidatos para el beneficio del programa, así como las obligaciones y sanciones en el caso de incumplimiento. De los requisitos que deben cumplir los candidatos para pasar sus documentos al Comité de Evaluación y ser considerados en el apoyo de medicamento inmunosupresor.

Para que un paciente trasplantado tenga acceso al programa, es necesario que el Comité de Evaluación, evalúe cada caso particular y emita la resolución al respecto, pudiendo ser afirmativa o negativa para ser incluido en el beneficio.

La adquisición de los medicamentos inmunosupresores se da mediante la coordinación de las áreas de Trabajo Social, la Dirección General de Planeación y Desarrollo, Recursos Materiales, Adquisiciones, Almacén y los proveedores convocados y seleccionados para la entrega de las medicinas seleccionadas para el programa.

El Programa tiene cobertura de un año como máximo para aquellos pacientes trasplantados, con derecho del beneficio.

La mecánica de la entrega se realiza con la intervención del área de Trabajo Social, mediando la receta entregada al paciente beneficiado y canjeada por los medicamentos y la firma de aceptación de estos.

Cabe señalar, que a pesar de que estas tareas se realizan, no existe evidencia de procedimiento formal alguno.

3.3.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos

La solicitud de los apoyos del programa “Cuidando mi Trasplante”, es una de las actividades sustantivas, ya que, a través de la entrega de los medicamentos inmunosupresores, se apoya a los pacientes beneficiados a preservar su patrimonio y su inclusión a la vida laboral, durante su permanencia dentro del Programa.

Es importante generar la articulación entre los procedimientos, mediante la esquematización de la Cadena de Valor de los procesos del CETRA y un Sistema de Gestión.

Los principales actores que intervienen en este procedimiento son:

- Dirección General de Planeación y Desarrollo, como área responsable de llevar a cabo las actualizaciones de los documentos normativos y bases de operación.
- Área de adquisiciones, como área interactuante con el CETRA para buscar proveedores del medicamento inmunosupresor y realizar las licitaciones correspondientes. De igual forma, gestionar los pagos a proveedores.
- Comité de evaluación del CETRA, en evaluar los casos, determinar los pacientes beneficiados y realizar recomendaciones al cuerpo médico sobre los medicamentos.

- Administradora del proyecto, supervisar la operación del Programa, y buscar la mejora continua del mismo.
- Área de trabajo social, atender directamente al candidato al programa, posteriormente al beneficiado de este, con las autorizaciones y seguimiento de la entrega del medicamento inmunosupresor.
- Recursos Materiales, verificar que el personal cuente con el material y equipo necesario para el desempeño de sus funciones.
- Responsable del almacén de medicamentos, realizar la entrega del medicamento inmunosupresor al paciente o familiar autorizado; así como llevar a cabo el registro de entradas y salidas del medicamento para el eficaz y eficiente abastecimiento de este.
- Proveedores, realizar la entrega del medicamento inmunosupresor al CETRA, de manera eficaz y oportuna.

3.3.3 Insumos y recursos

El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria, aunque es importante mencionar que el Programa “Cuidando mi Trasplante”, no tiene instalaciones definidas para operar. Así también el Programa cuenta con recursos financieros limitados.

3.3.3.1 Tiempo

En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia.

En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.

De igual forma, las Reglas de Operación (ROP) del Programa, se actualizan de forma anual, y se emiten a más tardar el 31 de diciembre

del año inmediato al mes de enero, en que inicia su operación. El ROP establece los tiempos y términos en el que se deberá dar respuesta a las solicitudes ingresadas.

3.3.3.2 Personal

La ejecución de los procedimientos involucrados para el cumplimiento del fin es operada por 10 servidores públicos con diferentes jerarquías y funciones.

La Dirección General de Planeación y Desarrollo, como área responsable de llevar a cabo las actualizaciones de los documentos normativos y bases de operación.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencias
Director General de Planeación y Desarrollo	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Director de Planeación	Ciencias económico-administrativas	Más de 8 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Departamento de Programación	Ciencias económico-administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Proyectos de Inversión Estatal, Subprograma Acción	Ing. en Negocios y Gestión Empresarial/Maestría en Administración	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Evaluación y Seguimiento	Ing. en Gestión Empresarial con	3 años	Presenta constancias diversas de

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencias
de Programas y Proyectos de Inversión	Especialidad en Finanzas		manejo y actualización de los temas
Enlace de Evaluación y Seguimiento de Programas Sociales	Lic. Administración Pública	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

Personal del CETRA, que opera los procedimientos para el programa.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencia
Director del CETRA	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Administradora del Programa	Ciencias Económico Administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Trabajo Social	Trabajador Social	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Responsable de almacén de medicamentos	Ciencias Económico Administrativas	Más de 3 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

Los servidores públicos que operan el procedimiento comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación.

3.3.3.3 Recursos financieros

El Centro Estatal de Trasplantes, es un Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con los recursos financieros suficientes. En cuanto al Programa “Cuidando mi Trasplante”, éste también cuenta con recurso.

3.3.3.4 Infraestructura

El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, demanda por su relevancia, instalaciones donde se pueda atender al paciente trasplantado y a su familia, así como de las TIC’s para la difusión de sus logros y los programas que realicen con la finalidad de que la sociedad sea consciente en materia de donación de órganos.

3.3.4 Productos

- Publicación de la ROP
- Listado de pacientes trasplantados aceptados en el programa
- Entrega de los medicamentos

3.3.5 Sistemas de información

Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual, lo cual representa un riesgo latente para la seguridad de la información, resguardo y ubicación ágil de los expedientes, manejo de inventarios y eficiencia de los procedimientos.

3.3.6 Coordinación

Al ser clasificado el procedimiento que sustenta el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. como clave, es necesario, establecer ampliar la coordinación con los actores internos y externos con los que interactúa en su operación.

3.3.7 Pertenencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, hay que fortalecer la evidencia de esto en el procedimiento.

3.3.8 Importancia estratégica del proceso

El procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, contribuye con la Política Pública Estatal y Nacional, de Salud Pública, con la disminución de muertes por el rechazo del órgano trasplantado, así como con el incremento de la eficacia y eficiencia del ISAPEG. También contribuye en el ámbito económico, para evitar la pérdida del patrimonio o de los bienes de la persona trasplantada o de su familia, y el apoyo de la reincorporación del paciente a su vida productiva.

3.3.9 Opinión de los actores involucrados

Derivado de la aplicación de encuestas a los usuarios para valorar la calidad del servicio, se explicará a detalle en el punto 3.7, el nivel de satisfacción del usuario. Respecto a la opinión que guardan los servidores públicos interactuantes, se precisa como un servicio ágil.

3.4 Proceso de selección de beneficiarios

Este procedimiento asegura que los pacientes trasplantados que cumplan con los requisitos y documentación establecida en la ROP, sean beneficiados por el programa “Cuidando mi trasplante”, con el otorgamiento de medicamentos inmunosupresores por un año fiscal.

3.4.1 Actividades, componentes y actores

La ROP actualizada, enuncia de igual forma las actividades para que se realice la correcta selección de los pacientes que serán beneficiados con los apoyos del programa, es decir, una vez revisadas y validadas las solicitudes se hace la selección de aquellas personas que cumplieron con todos los requisitos de elegibilidad que se definieron en las ROP, además de un estudio socio económico del candidato y su familia.

El expediente con el cumplimiento de los requisitos solicitados y el estudio socio económico realizado por la trabajadora social, son puestos a consideración del Comité de Evaluación, donde se tomará la decisión del beneficio, bajo criterios técnicos y económicos que evidencian la transparencia y legitimidad de acciones.

Este último punto lo incluye el procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”.

Los actores que intervienen en este procedimiento son los siguientes:

- La Dirección de Planeación y Desarrollo del ISAPEG, con la actualización normativa.
- Las áreas de trabajo social de los hospitales miembros del programa, con la remisión de pacientes trasplantados al Programa.
- El personal del CETRA, con la atención al paciente trasplantado y al familiar responsable.
- El Comité de evaluación de candidatos del programa, con la selección de los beneficiarios al programa.
- La Titular de administración del programa, con la supervisión y mejora continua del procedimiento.

3.4.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos

A pesar de que se realizan las actividades necesarias, no se observa un procedimiento formal para este caso.

3.4.3 Insumos y recursos

El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura, aunque es importante mencionar que el Programa “Cuidando mi Trasplante”, no tiene instalaciones definidas para operar. Así también el Programa cuenta con recursos financieros limitados.

3.4.3.1 Tiempo

Es importante señalar, que no se reflejan las medidas de tiempo para la toma de decisiones por parte del Comité de evaluación, las áreas de trabajo social o las áreas médicas con la finalidad de seleccionar a los mejores candidatos para el programa.

3.4.3.2 Personal

La ejecución de los procedimientos involucrados para el cumplimiento del fin, es operado por 10 servidores públicos con diferentes jerarquías y funciones.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencia
Director del CETRA	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Administradora del Programa	Ciencias Económico Administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Trabajo Social	Trabajador Social	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Comité de Evaluación	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 5 años	Presentan constancias diversas de manejo y actualización de los temas

La Dirección General de Planeación y Desarrollo, como área responsable de llevar a cabo las actualizaciones de los documentos normativos y bases de operación.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencias
Director General de Planeación y Desarrollo	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencias
			actualización de los temas
Director de Planeación	Ciencias económico-administrativas	Más de 8 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Departamento de Programación	Ciencias económico-administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Proyectos de Inversión Estatal, Subprograma Acción	Ing. en Negocios y Gestión Empresarial/Maestría en Administración	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión	Ing. en Gestión Empresarial con Especialidad en Finanzas	3 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Enlace de Evaluación y Seguimiento de Programas Sociales	Lic. en Administración Pública	4 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

Los servidores públicos que operan el procedimiento comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación.

3.4.3.3 Recursos financieros

El Centro Estatal de Trasplantes, es un Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con

los recursos financieros suficientes. En cuanto al Programa “Cuidando mi Trasplante”, éste también cuenta con recurso propio.

3.4.3.4 Infraestructura

El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, contar con espacios para el resguardo de medicamentos, controles y archivos.

3.4.4 Productos

Este procedimiento está enfocado a la selección de pacientes trasplantados, para ser beneficiado con la entrega de medicamento inmunosupresor por un año fiscal.

3.4.5 Sistemas de información

Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual, lo cual representa un riesgo latente para la seguridad de la información, resguardo y ubicación ágil de controles, manejo de inventarios y eficiencia de los procedimientos.

3.4.6 Coordinación

Al ser clasificado el procedimiento que sustenta el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. como clave, es necesario, establecer ampliar la coordinación con los actores internos y externos con los que interactúa en su operación.

3.4.7 Pertenencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la practica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, hay que fortalecer la evidencia de esto en el procedimiento.

3.4.8 Importancia estratégica del proceso

Este procedimiento contribuye con la Política Pública Estatal y Nacional, de Salud Pública, con la disminución de muertes por el rechazo del órgano trasplantado, así como con el incremento de la eficacia y eficiencia del ISAPEG.

3.4.8 Opinión de los actores involucrados

Los servidores públicos que operan este procedimiento se encuentran motivados y alentados a mejorar sus actividades, aunque no se muestran procedimientos formalizados y en ocasiones no se documentan acciones realizadas.

3.5 Proceso de producción de bienes y servicios

El proceso de producción de bienes y servicios es clave del sistema, por lo que, en éste, se desarrollan las actividades torales del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, como se comentó en el punto 3, para llevarse a cabo un proceso clave, tiene que apoyarse en otros más, como son los de soporte además de los estratégicos.

Para la presente evaluación, se muestra el procedimiento clave, denominado:

1. Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante “Proyecto Q1241, **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa**

De igual forma los dos procedimientos de soporte, denominados:

2. Procedimiento para recepción de bienes del Almacén General del CETRA, **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa**
3. Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores, **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa**

El procedimiento clave, refiere desde el momento en que se recibe en el CETRA, la solicitud de la persona trasplantada para ser considerada para el beneficio del Programa “Cuidando mi Trasplante”, dicha solicitud debe integrarse con una serie de documentos y constancias que permitirán analizarse en un primer momento por el área de trabajo social y posteriormente discutirse en el seno del Comité de Evaluación del Programa. Una vez aprobados los pacientes como beneficiarios del Programa, la persona trasplantada recibe de acuerdo con el calendario, también, discutido en el Comité, el medicamento inmunosupresor. Los medicamentos inmunosupresores son suministrados por un área de almacén interno del programa, hasta concluir el año de beneficio o el periodo estimado por el área médica.

El abastecimiento en tiempo y forma es imprescindible para conservar la vida del paciente trasplantado, y otras medidas que el médico tratante indica de acuerdo con el caso.

3.5.1 Actividades, componentes y actores

Respecto al procedimiento clave, se identifican varios momentos y actividades en donde resulta necesario clarificar y en su caso detallar diversos elementos; se indican los siguientes:

- **Entradas.** Derivado de la revisión de documentos, análisis y entrevistas realizadas a los operadores, el procedimiento se limita a indicar como única entrada o inicio, la solicitud que realiza la persona trasplantada, cuando se trata de un esfuerzo de varios sub procesos relacionados con el trasplante de órganos, y previo a éste, la recolección de órganos o tejidos; donde las áreas de trabajo social, canalizan a los familiares de las personas beneficiadas con un trasplante al programa continuo que es el de “Cuidando mi Trasplante”.
- **Salidas.** De igual forma, el procedimiento solo se limita a mencionar como producto o salida, la constancia de haber entregado durante cierto periodo el medicamento inmunosupresor y la evaluación que responde el usuario por el servicio proporcionado. Cuando, derivado de los documentos proporcionados, de las entrevistas realizadas a los beneficiarios del programa, y sus familiares, y de los operadores del programa, se llevan a cabo otras actividades para reincorporar al paciente a su vida productiva. La reincorporación de la persona trasplantada es otro de los propósitos del programa. Estas actividades son de gran valía, pues fortalece la Política Pública Estatal. Además de que, representa horas de trabajo y acciones que realiza trabajo social, y uno de los propósitos del Líder del CETRA.

Como parte del procedimiento, también es importante ampliar las actividades celebradas por el Comité de Evaluación, ya que no se expresan los criterios médico-administrativos que se discuten, y es importante dejar el precedente de transparencia; en continuidad con las acciones, no se observan aquellas de supervisión por parte de la responsable del Programa, de igual forma habrá que incluirlas.

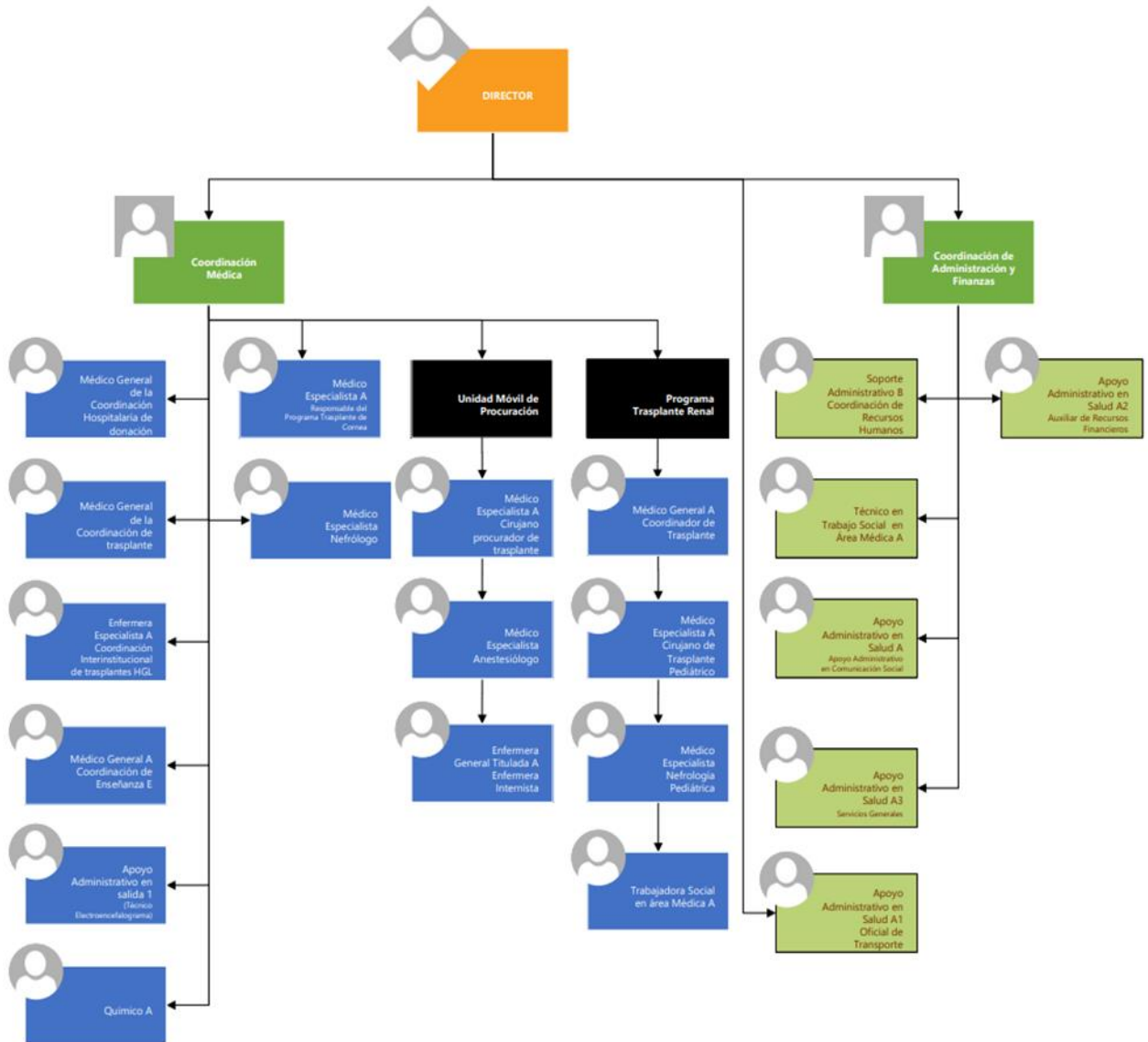
En cuanto a los procedimientos de soporte, el manejo de entrada y salida de los medicamentos inmunosupresores en almacén, se documentan algunas actividades que representan un riesgo administrativo, lo cual deberá comentarse con compras, ya que se modifican documentos importantes para esa área.

Es necesario, representar gráficamente los procesos del CETRA, sus interacciones y corroborar los programas a su cargo en su totalidad, ya que es una de las inconsistencias de las entradas y salidas.

La operación de los subprocesos clave y de soporte/apoyo se encuentran a cargo del personal del CETRA. (Figura 3), el número de servidores públicos que operan el procedimiento clave, son cuatro, lo cual resulta un número limitado respecto a la relevancia y complejidad del Programa.

Se presenta el organigrama del CETRA, pero no del Programa de forma específica. El diseño del organigrama representa una estructura inconsistente e incongruente, no acorde al objetivo y funciones del CETRA.

Figura 3. Organigrama del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), responsable de la operación de 3 subprocesos/procedimientos Clave y de Soporte en el marco del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”



3.5.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos

Como se comentó en el punto 3.5, el procedimiento clave, requiere de la redefinición tanto de las entradas como de las salidas, actividades del Comité de evaluación; y de reincorporación de los pacientes trasplantados a sus actividades productivas; y fortalecer los procedimientos de soporte.

Es importante generar la articulación entre los procedimientos, mediante la esquematización de la Cadena de Valor de los procesos del CETRA y un Sistema de Gestión.

3.5.3 Insumos y recursos

El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura, aunque es importante mencionar que el Programa “Cuidando mi Trasplante”, no tiene instalaciones definidas para operar. Así también el Programa cuenta con recursos financieros limitados.

3.5.3.1 Tiempo

En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia.

En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.

De igual forma, las Reglas de Operación (ROP) del Programa, se actualizan de forma anual, y se emiten a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato al mes de enero, en que inicia su operación. El ROP establece los tiempos y términos en el que se deberá dar respuesta a las solicitudes ingresadas.

3.5.3.2 Personal

La ejecución de los procedimientos involucrados para el cumplimiento del fin, es operado por 5 servidores públicos con diferentes jerarquías y funciones.

Para corroborar la competencia, experiencia y compromiso del personal que opera los procesos del Programa; se realizaron entrevistas a cada uno de ellos y se solicitaron sus respectivos CV's

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencia
Director del CETRA	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Administradora del Programa	Ciencias Económico Administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Trabajo Social	Trabajador Social	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Comité de Evaluación	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 5 años	Presentan constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Responsable de almacén de medicamentos	Ciencias Económico Administrativas	Más de 3 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

Los servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación.

Es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista corresponden con los citados en el organigrama del CETRA.

3.5.3.3 Recursos financieros

El Centro Estatal de Trasplantes, es un Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con los recursos financieros suficientes. En cuanto al Programa “Cuidando mi Trasplante”, éste también cuenta con recurso propio, aunque resulta insuficiente para cubrir las necesidades expresadas por los usuarios. Los años que lleva operando el programa en la Entidad, han sido de gran ayuda

para los pacientes trasplantados y su familia, pero en las encuestas realizadas por el área de trabajo social y la más reciente realizada con motivo de la presente evaluación, se recoge la opinión de los beneficiarios, de ampliar su cobertura, ya que solo proporciona medicamentos durante un año y muchos de los pacientes requieren de mayor tiempo para su recuperación.

3.5.3.4 Infraestructura

El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, demanda por su relevancia, instalaciones donde se pueda atender al paciente trasplantado y a su familia, debido a los talleres y dinámicas para apoyar la reincorporación del paciente a su vida productiva. Así también, contar con espacios para el resguardo de medicamentos, expedientes y archivos.

3.5.4 Productos

Entre los productos generados por el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes:

- Entrega del medicamento inmunosupresor.
- Apoyo psicológico para el paciente y familiares.
- Dinámicas de integración familiar, laboral, escolar, etc.,
- Insumos cualitativos y cuantitativos para la evaluación de políticas públicas.

3.5.5 Sistemas de información

Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual, lo cual representa un riesgo latente para la seguridad de la información, resguardo y ubicación ágil de los expedientes, manejo de inventarios y eficiencia de los procedimientos.

3.5.6 Coordinación

Al ser clasificado el procedimiento que sustenta el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. como clave, es necesario, establecer la coordinación con los actores internos y externos con los que interactúa en su operación.

3.5.6.1 Pertenencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en el procedimiento.

3.5.6.2 Importancia estratégica del proceso

El procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, contribuye con la Política Pública Estatal y Nacional, de Salud Pública, con la disminución de muertes por el rechazo del órgano trasplantado, así como con el incremento de la eficacia y eficiencia del ISAPEG. También contribuye en el ámbito económico, para evitar la pérdida del patrimonio o de los bienes de la persona trasplantada o de su familia, y el apoyo de la reincorporación del paciente a su vida productiva.

3.5.6.3 Opinión de los actores involucrados

En las entrevistas realizadas a los pacientes trasplantados y familiares del Programa “Cuidando mi Trasplante”, comentaron sobre la calidad del servicio, amabilidad, trato respetuoso y humano que proporciona el personal que opera el procedimiento, especialmente el área de Trabajo Social.

Así también se entrevistaron a servidores públicos de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y expresaron del compromiso y entrega del personal que labora para el Programa Social “Cuidando Mi Trasplante”.

3.6 Proceso de distribución y entrega de los apoyos

El proceso de distribución y entrega de apoyos, se realiza a través de dos procedimientos, mismos que son el soporte del procedimiento clave del Programa, con estos procedimientos, se desarrollan las actividades de entrega de medicamentos inmunosupresores a los pacientes beneficiados del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, y las acciones para el resguardo y abastecimiento oportuno de los medicamentos.

Los procedimientos de soporte o apoyo son los siguientes:

2. Procedimiento para recepción de bienes del Almacén General del CETRA,
Ver en Anexo III. Flujogramas del programa

3. Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores. **Ver en Anexo III. Flujogramas del programa.**

3.6.1 Actividades, componentes y actores

Ambos procedimientos refieren las actividades relacionadas con el abastecimiento del medicamento inmunosupresor en el almacén destinado para el programa; la revisión que se realiza del medicamento es aleatoria y se centra en lo siguiente:

- Número del lote,
- Fecha de caducidad,
- Número de piezas recibidas,
- Tipo de medicamento.

Se observa en este procedimiento que al momento de recibir y revisar la documentación que avala la entrega, y en el caso de no coincidir el tipo de medicamento con la orden de compra, se recurre al área de compras, para preguntar, sí puede ser recibido o no el pedido; de obtenerse una respuesta afirmativa, el área de compras instruye el ingreso del medicamento, y solicita se realice la corrección de los documentos en el momento, sobreponiendo datos. Dicha situación pone en riesgo la veracidad y transparencia del ingreso de los medicamentos. También se observa la revisión aleatoria del medicamento que ingresa al almacén, calificándose como una práctica inadecuada.

Respecto a la salida de los medicamentos, para la entrega de estos a los pacientes, se llevan controles en hojas de Excel, a fin de tener claridad en el control y stock. Es importante la automatización del manejo de almacén, no solo para tener el control oportuno de los medicamentos, sino para que, generando una red de información, sean los implicados en el procedimiento, los que tengan conocimiento de los sucesos en tiempo real.

Estas actividades las lleva a cabo la responsable del almacén, interactuando con la trabajadora social, el paciente trasplantado, y le reporta actividades a la responsable del Programa. Hechos que no se evidencian en su totalidad en el procedimiento descrito.

3.6.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos.

Es necesario fortalecer el procedimiento, redefiniendo la interacción con los actores involucrados. De igual forma, esquematizar gráficamente la interacción

con los procedimientos internos y externos, y el control para la recepción de los medicamentos.

3.6.3 Insumos y recursos

El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura, aunque es importante mencionar que el Programa “Cuidando mi Trasplante”, no tiene instalaciones definidas para operar. Así también el Programa cuenta con recursos financieros limitados.

3.6.3.1 Tiempo

Para establecer parámetros en la calidad del abastecimiento y entrega de los medicamentos, se llevó a cabo un primer ejercicio de evaluación. Dicho ejercicio consistió en la aplicación de una encuesta a los pacientes trasplantados y a sus familiares, donde se les hizo una serie de preguntas base.

Las respuestas recibidas fueron favorables en un 95%, por lo que se deduce eficiencia y oportunidad de los procedimientos, y solo se observa la falta de precisión del documento.

3.6.3.2 Personal

Respecto al personal, este Programa se confirma como relevante y necesario para la población, y solo es operado en este tramo, por tres servidores públicos, lo cual obliga a reiterar la necesidad de fortalecer la estructura orgánica y funciones. Respecto a la competencia, experiencia y compromiso del personal se evalúa positivamente.

3.6.3.3 Recursos financieros

El Centro Estatal de Trasplantes, es un Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con los recursos financieros suficientes. En cuanto al Programa “Cuidando mi Trasplante”, éste también cuenta con recurso propio, aunque resulta insuficiente para cubrir las necesidades expresadas por los usuarios. la opinión de los beneficiarios, de ampliar su cobertura, ya que solo proporciona medicamentos durante un año y muchos de los pacientes requieren de mayor tiempo para su recuperación.

3.6.3.4 Infraestructura

El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, demanda por su relevancia, instalaciones donde se pueda atender al paciente trasplantado y/o familiar responsable, que acude por el medicamento. Así también, contar con espacios para el resguardo de medicamentos, controles y archivos.

3.6.4 Productos

Los dos procedimientos de soporte o apoyo están relacionados con la entrega del medicamento inmunosupresor al paciente trasplantado y/o al familiar asignado para su recolección, así como el informe y controles que se generan con motivo de esa entrega. Esto último confirma el buen uso del recurso y transparencia en las gestiones.

Los medicamentos entregados al beneficiario del programa son los siguientes:

- I. Tacrolimus de 1 mg;
- II. Ácido micofenólico de 360mg;
- III. Ciclosporina de 100 mg/ml; y
- IV. Valganciclovir comprimidos de 450mg

3.6.5 Sistemas de información

Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual, lo cual representa un riesgo latente para la seguridad de la información, resguardo y ubicación ágil de controles, manejo de inventarios y eficiencia de los procedimientos.

3.6.6 Coordinación

Al ser clasificado el procedimiento que sustenta el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. como clave, es necesario, establecer ampliar la coordinación con los actores internos y externos con los que interactúa en su operación.

3.6.7 Pertenencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la practica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, hay que fortalecer la evidencia de esto en el procedimiento.

3.6.8 Importancia estratégica del proceso

El procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, contribuye con la Política Pública Estatal y Nacional, de Salud Pública, con la disminución de muertes por el rechazo del órgano trasplantado, así como con el incremento de la eficacia y eficiencia del ISAPEG. También contribuye en el ámbito económico, para evitar la pérdida del patrimonio o de los bienes de la persona trasplantada o de su familia, y el apoyo de la reincorporación del paciente a su vida productiva.

3.6.9 Opinión de los actores involucrados

Derivado de la aplicación de encuestas a los usuarios para valorar la calidad del servicio, se explicará a detalle en el punto 3.7, el nivel de satisfacción del usuario. Respecto a la opinión que guardan los servidores públicos interactuantes, se precisa como un servicio ágil.

3.7 Proceso de Contraloría Social y satisfacción de usuarios

El proceso de Contraloría Social se realiza a través de las auditorías que se realizan de forma anual, y de la evaluación que realizan periódicamente del programa. Bajo este tenor, se han emitido una serie de recomendaciones mismas que no han sido atendidas en su totalidad; identificando la reiteración de hallazgos del programa en la presente evaluación (2022). Los procedimientos clave y de apoyo, no se han robustecido, de manera que, sin un enfoque sistémico, siguen generándose áreas de oportunidad.

El proceso de Contraloría Social, no se encuentra documentado.

Se han realizado las siguientes auditorías:

2018 con resultados de 6 observaciones

Objetivo de la auditoría.

- Evaluar el cumplimiento de objetivos y metas; así como la aplicación, registro y comprobación de los recursos destinados al proyecto de inversión QI241 «Inmunosupresor para el paciente trasplantado», del ejercicio 2018.

2019 con resultado de 3 observaciones.

Objetivo de la auditoría.

- Verificar el cumplimiento de las reglas de operación, así como la aplicación y comprobación de los recursos provenientes del programa "Cuidando Mi Trasplante" (proyecto QI 241), evaluando el cumplimiento de objetivos y metas, ejercicio de recursos y el impacto social del programa.

Por otro lado, la evaluación de satisfacción del usuario se realiza en el procedimiento clave, a través de una encuesta que aplica el área de servicio social. El resultado de esas encuestas se conoce en la entrevista hecha al Trabajador Social, quien comentó que los usuarios solicitaban la ampliación del periodo de cobertura de entrega del medicamento. Considerando que la cobertura actual es por un año.

3.7.1 Actividades, componentes y actores

Para la ejecución de las auditorías, recurre el personal que labora en la ejecución del Programa Social y el equipo auditor; el personal contesta preguntas que realizan los auditores, previo la entrega del programa de auditoría, de igual forma entrega documentación solicitada como constancia de las actividades que realiza.

La auditoría consta de las siguientes etapas:

- La Planificación
- El aseguramiento de la seguridad y confidencialidad de la información
- Aseguramiento de la competencia del equipo auditor
- Selección apropiada del equipo auditor
- La realización de auditorías y uso de métodos de muestreo
- El seguimiento
- La comunicación de la alta dirección respecto a los logros del programa de auditoría
- Conservación de los registros del programa

3.7.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos

Es importante señalar que, al no existir el procedimiento documentado, no se pueden señalar los límites de éste, y de su interacción. Como se ha señalado, se presentó evidencia de las auditorías realizadas en diversos periodos, de los informes de auditoría y de cumplimiento, pero no del procedimiento. Por otro lado, el área de Trabajo social aplica la encuesta de satisfacción del usuario, una vez que éste concluye el periodo de apoyo del medicamento.

3.7.3 Insumos y recursos.

El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura, aunque es importante mencionar que el Programa “Cuidando mi Trasplante”, no tiene instalaciones definidas para operar.

Así también el Programa cuenta con recursos financieros propios.

3.7.3.1 Tiempo

Con fundamento en lo previsto por los artículos 3, 13 fracción X y 32 fracción III inciso b) y fracción VII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, última reforma del 22 de marzo de 2021 publicada mediante Decreto Legislativo 308; 12, 17 y sexto transitorio de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Guanajuato de fecha 24 de septiembre de 2018 con vigencia a partir del 1º de enero de 2019; y 4 fracción III inciso d) y sub inciso d.2, 9 fracción X, 53 fracción V y Cuarto Transitorio del Reglamento Interior de la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas publicado mediante el Decreto Gubernativo número 83 en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato el 24 de marzo de 2021, las auditorías se realizan de forma anual, y en el informe de auditoría, se establece el tiempo para su respuesta.

Respecto al tiempo de realización de la encuesta de satisfacción del usuario, esta se aplica una vez que se inicia el cierre del expediente.

3.7.3.2 Personal

La ejecución de los procedimientos involucrados para el cumplimiento del fin, es operado por 3 servidores públicos con diferentes jerarquías y funciones.

Para corroborar la competencia, experiencia y compromiso del personal que opera los procesos del Programa; se realizaron entrevistas a cada uno de ellos y se solicitaron sus respectivos CV's

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencia
Administradora del Programa	Ciencias Económico Administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencia
			manejo y actualización de los temas
Trabajo Social	Trabajador Social	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Responsable de almacén de medicamentos	Ciencias Económico Administrativas	Más de 3 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

Respecto al personal, este Programa se confirma como relevante y necesario para la población, y solo es operado en este tramo, por tres servidores públicos, lo cual obliga a reiterar la necesidad de fortalecer la estructura orgánica y funciones. Respecto a la competencia, experiencia y compromiso del personal se evalúa positivamente

3.7.3.3 Recursos financieros

El Centro Estatal de Trasplantes, es un Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con los recursos financieros suficientes.

3.7.3.4 Infraestructura

El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, demanda por su relevancia, instalaciones donde se pueda atender gestiones de todo tipo. Así también, contar con espacios para el resguardo de medicamentos, controles y archivos.

3.7.4 Productos

El procedimiento de evaluación del Programa Social y del servicio que brinda el citado programa, ya tiene como productos los siguientes:

- La detección de áreas de oportunidad para la mejora continua del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”.
- Establecimiento de nuevos retos.

En ese contexto, el pasado mes de octubre, la empresa evaluadora realizó una encuesta y entrevistas a los pacientes beneficiados por el Programa Social, clasificados como activos en este 2022.

La encuesta se estructuró con 23 reactivos, donde se abarcaron rubros diferentes:

- Datos generales.
 - Sexo
 - Edad de la persona trasplantada
 - Ocupación
 - Domicilio
 - Órgano trasplantado
- Oportunidad del servicio
- Calidad del servicio
- Transparencia del procedimiento.

Encuesta de Satisfacción del Servicio

Encuesta de Satisfacción del Servicio

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO "Programa Cuidando mi Trasplante"

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar el servicio que ha proporcionado el CETRA para el "Programa Cuidando mi Trasplante"

Nombre

Resposta corta

Texto de respuesta breve

Clave de respuesta

(0 puntos)

Obligatoria ☒

Apellido Paterno *

Texto de respuesta breve

Apellido Materno *

Texto de respuesta breve

Edad *

Texto de respuesta breve

Sexo *

1. Mujer

2. Hombre

¿Cuál es su ocupación actual? *

Texto de respuesta largo

Dirección del domicilio actual *

Texto de respuesta largo

¿Cuál fue el órgano trasplantado? *

Texto de respuesta largo

¿Cuál es el número de expediente? *

Texto de respuesta breve

Proporcione su número teléfono con clave de larga distancia *

Texto de respuesta breve

Proporcione un correo electrónico para contacto *

Texto de respuesta breve

Instrucciones: Seleccione la respuesta deseada

Descripción (opcional)

¿Cómo considera su estado actual de salud después del trasplante? *

- ☐ Mala
- ☐ Regular
- ☐ Estable
- ☐ Buena

¿La información que recibió respecto al programa, ha sido clara y fácil de comprender? *

- ☐ Mala
- ☐ Regular
- ☐ Buena

Su(s) expectativa(s) en torno al programa "Cuidando mi Trasplante", han sido: *

- ☐ Deficiente
- ☐ Regular
- ☐ Buena

El medicamento proporcionado fue entregado: *

- ☐ Por eventualidad del paciente
- ☐ A petición del paciente o su familiar
- ☐ Programado por agenda de Trabajo Social
- ☐ Otra

Tras el trasplante, ¿Ha conseguido reincorporarse a sus actividades con normalidad? *

- ☐ No
- ☐ Sí
- ☐ Otra...

Tras el trasplante, ¿Cómo calificaría su estado emocional? *

- ☐ Malo
- ☐ Regular
- ☐ Estable
- ☐ Bueno
- ☐ Otra...

La entrega del medicamento ha sido: *

- ☐ Fuera de tiempo e incompleta
- ☐ Fuera de tiempo y completa
- ☐ A tiempo e incompleta
- ☐ A tiempo y completa

El abastecimiento del medicamento es: *

- ☐ Malo
- ☐ Regular
- ☐ Bueno
- ☐ Otra...

De la fecha del trasplante y hasta el momento, ¿se le ha modificado la medicación?: *

- ☐ No
- ☐ Si

¿Con que frecuencia acude a pláticas de orientación del Programa en mención? *

- ☐ Nunca
- ☐ Cuando me citan
- ☐ Esporádicamente
- ☐ Frecuentemente

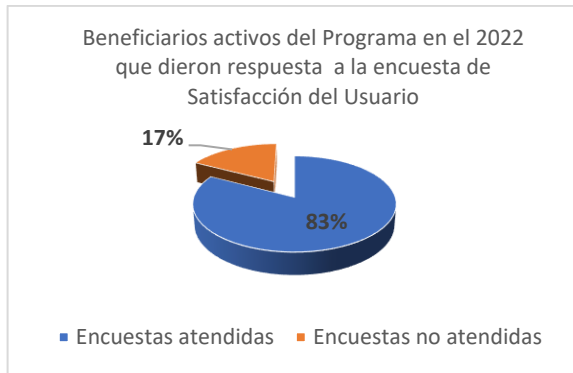
¿Ha sufrido alguna crisis de rechazo después del trasplante? *

- ☐ No
- ☐ Si

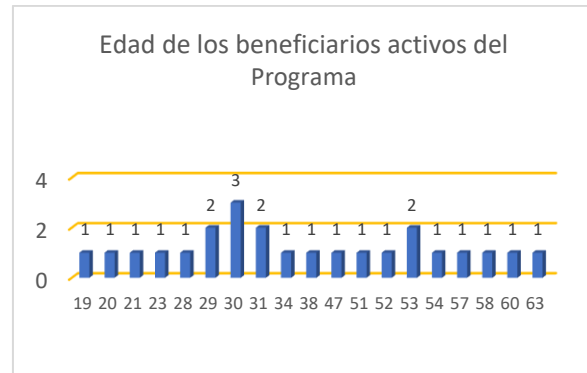
¿El personal del Programa en mención, ha tenido un trato amable y profesional? *

- ☐ Nunca
- ☐ Casi nunca
- ☐ Frecuentemente
- ☐ Siempre

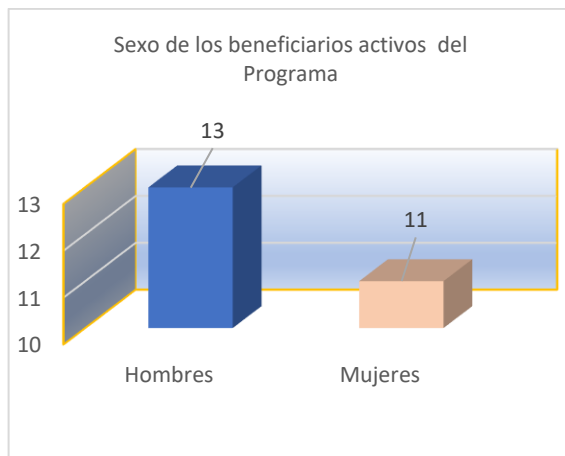
Los resultados de la evaluación fueron los siguientes:



De un total de 37 beneficiarios, dieron respuesta 24



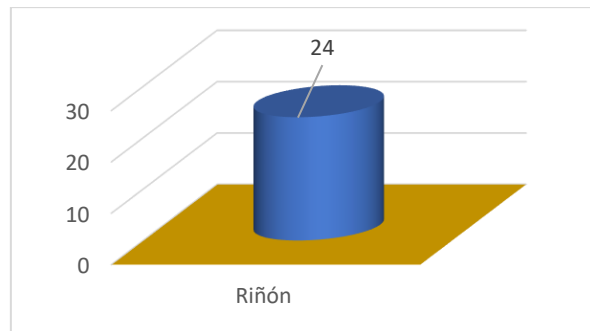
De los beneficiarios del Programa, las edades de mayor incidencia para un trasplante son de 29, 30, 31 y 53 años



De los beneficiarios del Programa, en su mayoría son hombres



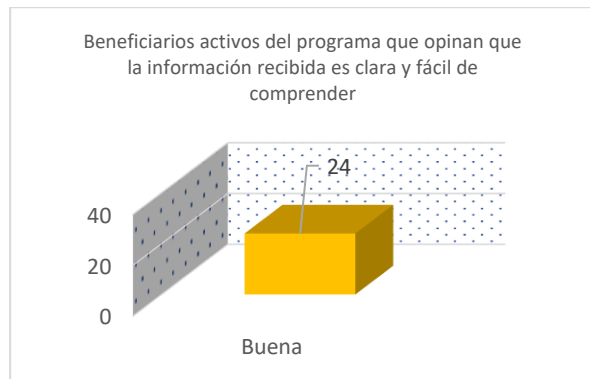
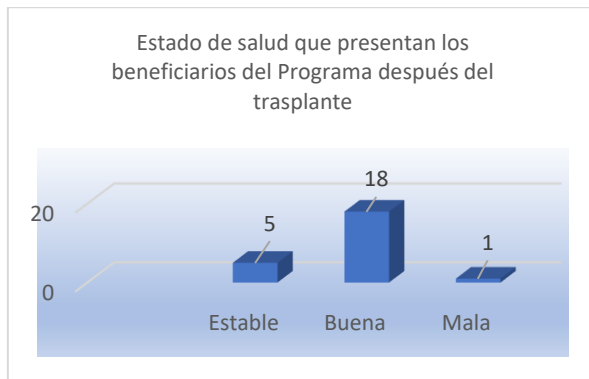
Del total de beneficiarios 2022, en su mayoría son personas que cuentan con un empleo



Órgano trasplantado a los beneficiarios encuestados

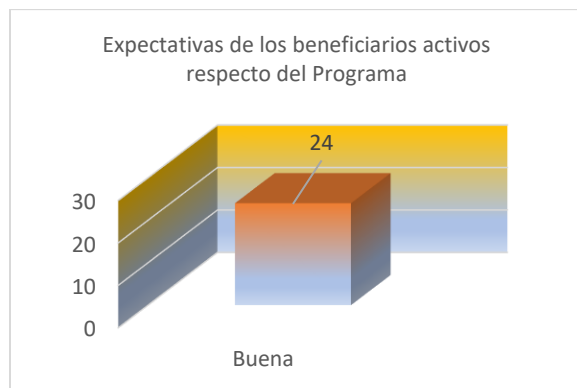
Respecto al municipio como domicilio reportado, el 50% corresponde al Municipio de León, siendo este el centro económico de la entidad

El 100% de las personas encuestadas, recibieron trasplante de riñón

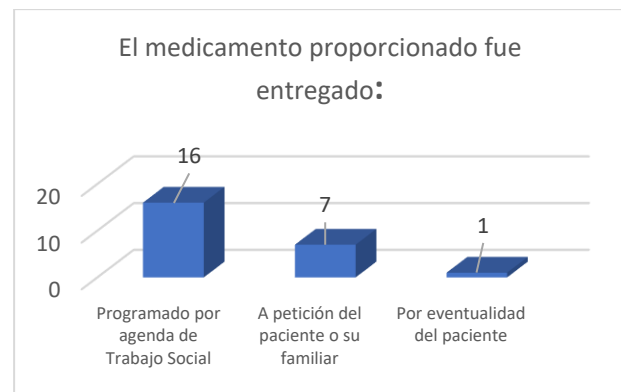


Las personas trasplantadas en su mayoría reportan un buen estado de salud

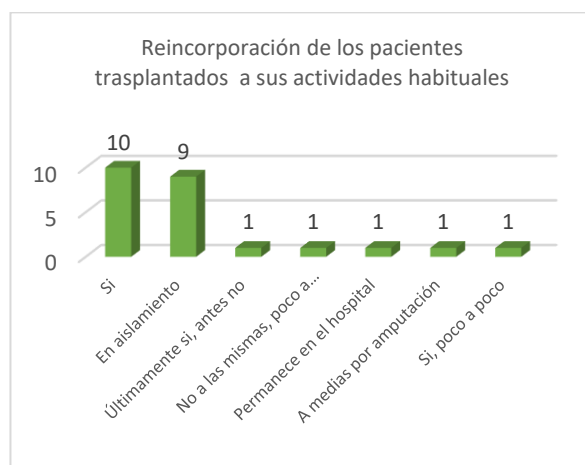
Totalidad los encuestados opinan que la información recibida fue buena



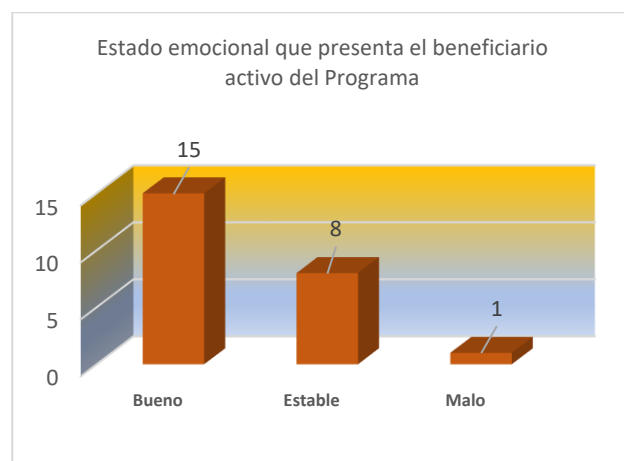
Los encuestados en su totalidad tienen buenas expectativas del programa



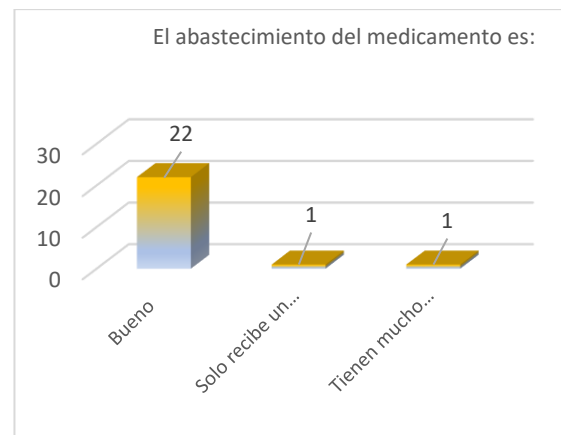
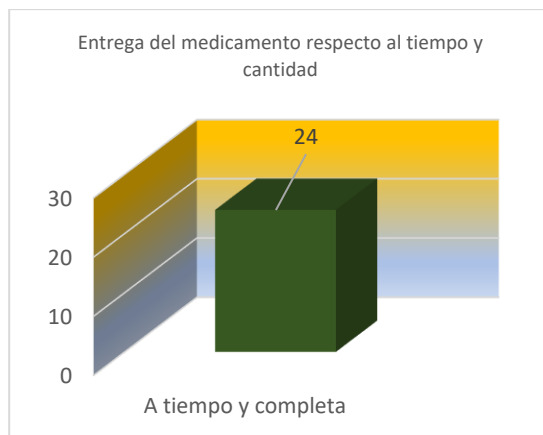
El 66% de los encuestados, comentan que la entrega de medicamentos se realizó conforme a lo establecido en el programa del área de Trabajo Social



El 41.6 % de los pacientes ha logrado reincorporarse a su vida productiva

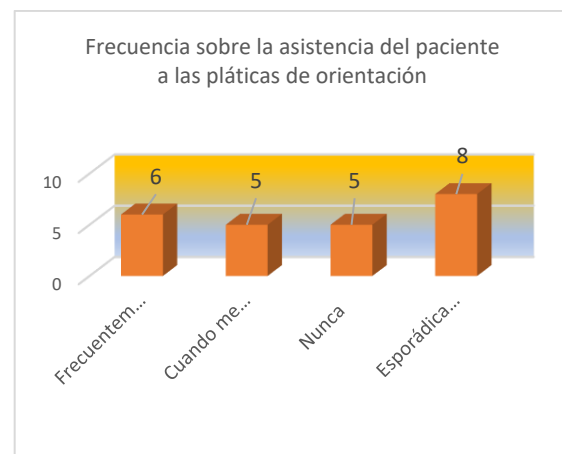
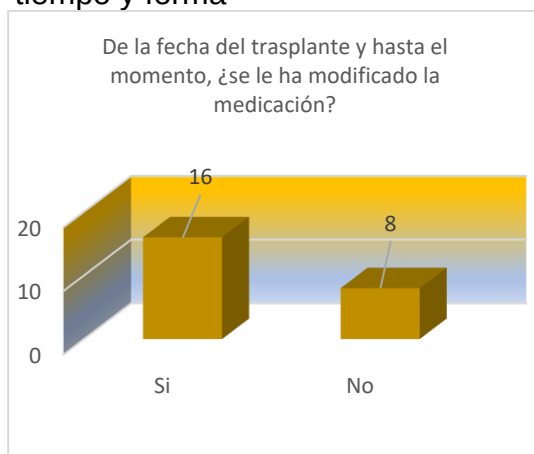


El 62.5% de los pacientes, califica como bueno su estado emocional



El 100% de los pacientes encuestados refieren que la dotación de medicamento les fue entregado en tiempo y forma

El 91.6 % de los pacientes refieren rapidez en el proceso de entrega de los medicamentos



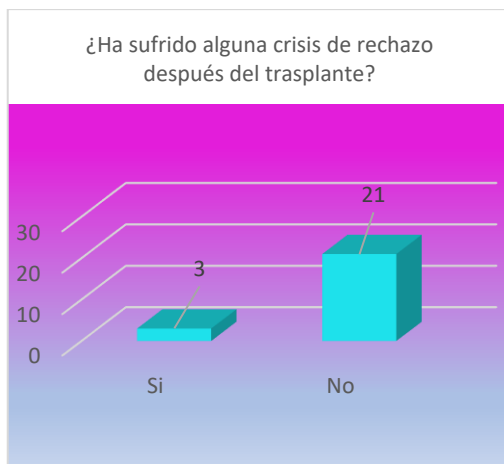
El 66.6% de los pacientes, comentan que le ha sido modificado el esquema de medicación

El 33.33% de los pacientes refieren que acuden de manera esporádica a las pláticas y talleres de orientación

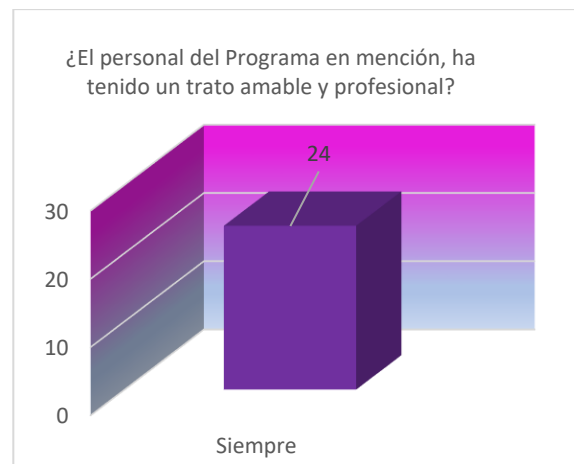
El 25% asiste de manera frecuente a dichas platicas

El 20.8% asiste regularmente a las platicas

El 20.8% no asiste a dichas platicas



El 87.5% de los pacientes trasplantados refieren no haber presentado rechazo del órgano trasplantado



El 100% de los pacientes refieren buen trato por parte del personal que labora en el Programa

Respecto a las entrevistas hechas a pacientes trasplantados y familiares de estos, se obtuvieron los resultados siguientes:

- 11 pacientes inactivos, que fueron trasplantados con antelación al 2022.
- 11 familiares de pacientes inactivos.
- Se formularon 15 preguntas abiertas a pacientes trasplantados
- Se formularon 14 preguntas abiertas a familiares de los pacientes inactivos.

Las preguntas versaron sobre los temas siguientes:

- Datos generales.
- Edad de la persona trasplantada
- Ocupación
- Domicilio
- Calidad del servicio recibido
- Experiencia del programa
- Recomendaciones para la mejora continua del programa.

De las respuestas obtenidas mediante entrevista grabada y transcrita, se concluye lo siguiente:

- La entrega del medicamento inmunosupresor fue fundamental para preservar la vida.
- El beneficio del programa ayudó a los pacientes y a sus familias a conservar su patrimonio.
- El 100% de los pacientes trasplantados y entrevistados, refieren buen estado de salud, aunque para ello deben continuar con el medicamento inmunosupresor.
- El 100% de los pacientes trasplantados y entrevistados se han reincorporado a su vida productiva.
- El 100% de los pacientes trasplantados y entrevistados han solicitado la ampliación del programa, pues la medicación será por vida.
- El 100% de los familiares de los trasplantados opinan que el servicio, fue bueno y con trato respetuoso por parte del personal.

3.7.5 Sistemas de información

El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, demanda por su relevancia, se generen sistemas de información, no solo para contar con la información de controles, auditorías, mejoras, expedientes electrónicos, controles administrativos, etc. No se cuentan con sistemas de información e infraestructura informática.

3.7.6 Coordinación

De las entrevistas hechas al personal del CETRA, de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, a los pacientes beneficiarios del Programa y sus familiares, se aprecia que, se lleva a cabo la coordinación entre las áreas en la praxis, pero no se evidencia de forma documental dicha coordinación interna y externa.

3.7.7 Pertenencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento. Sin embargo, hay que fortalecer la evidencia de esto en el procedimiento.

3.7.8 Importancia estratégica del proceso

El procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, contribuye con la Política Pública Estatal y Nacional, de Salud Pública, con la disminución de muertes por el rechazo del órgano trasplantado, así como con el incremento de la eficacia y eficiencia del ISAPEG. También contribuye en el ámbito económico, para evitar la pérdida del patrimonio o de los bienes de la persona trasplantada o de su familia, y el apoyo de la reincorporación del paciente a su vida productiva.

3.7.9 Opinión de los actores involucrados

Los operadores de los procesos han expresado acerca del proceso de Contraloría Social, que es necesario para conocer el estado que guarda su trabajo. Asimismo, las encuestas de satisfacción del usuario aportan puntos de vista interesantes, áreas de oportunidad, o la visualización de los puntos ciegos del proceso.

3.8 Monitoreo y Evaluación

El proceso de monitoreo y evaluación se realiza dando cumplimiento a la normatividad federal y estatal vigente (Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato), ya que para ambos niveles de gobierno se han establecido procedimientos. Al tratarse de un Programa Social, y con gran impacto, económico y social, la institución interactuante, solicita a través de bases de datos y/o registros, el ingreso de información o su seguimiento. La información se reportar de forma, mensual/trimestral/semestral o anual; de igual forma se realiza el monitoreo de avances en acciones y gasto. Los avances son requeridos, requisitados y administrados con base a leyes que se mencionan a continuación:

- Ley General de Salud,
- Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato,
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo,
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información,
- Ley Orgánica del poder Ejecutivo en el Estado de Guanajuato,
- Ley de Planeación para el Estado de Guanajuato,
- Ley de Salud del estado de Guanajuato,
- Ley para el Ejercicio y Control de Recursos de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato,
- Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato,
- Ley de Ingresos para el estado de Guanajuato,
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

De manera interna no se identifican procedimientos para el monitoreo o para la alimentación de un tablero de control.

3.8.2 Actividades, componentes y actores

El monitoreo y evaluación externa, se realiza como se mencionó en el punto anterior, de conformidad a la normatividad que corresponda y a la autoridad que solicite; por lo que la recolección de la información se realiza a través de la Dirección General de Planeación y Desarrollo. El proveedor de información es el Administradora del Programa Social del ISAPEG-CETRA. Para el Programa Social “Cuidando mi Trasplante” fue designada por el Titular del CETRA, la Coordinadora de Administración y Finanzas, con la función especial de concentrar la información, y remitir los avances o resultados.

Es importante mencionar que los informes de avance o de resultados son revisados o validados por el Titular del CETRA, a fin de validar cada uno de los reportes.

En respuesta a esas acciones, la Dirección General de Planeación y Desarrollo, realiza la integración de datos y su correspondiente remisión a la institución requirente.

Una vez que la institución requirente, ha verificado que el reporte cumpla con los requisitos solicitados, los ingresa para reportar el avance.

Los sistemas o bases de datos de esas instituciones reportan en automático el avance.

3.8.2.1 Programación de la evaluación

La programación de la evaluación se establece en leyes, reglamentos o lineamientos, de acuerdo con la institución requirente; estos documentos, establecen fechas, condiciones y requisitos.

Bajo ese contexto, el Programa Social, cuenta con diversas evaluaciones:

- Evaluación de Diseño del Ejercicio Fiscal 2018.
- Evaluación de Consistencia y Resultados del Ejercicio Fiscal 2019,
- Evaluación Específica de Desempeño del Ejercicio Fiscal en 2021,
- Evaluación de Procesos del Ejercicio Fiscal en curso.

3.8.2.2 Coordinación y supervisión de la evaluación externa

Las instituciones, requirentes, verifican el cumplimiento o incumplimiento de metas o posibles inconsistencias. Cuando no se cumplen las metas o se presentan inconsistencias, la institución requirente, solicita aclaraciones a la Administradora del Programa Social, a través de la Dirección General de Planeación y Desarrollo

3.8.2.3 Subproceso de seguimiento de metas

La institución requirente, ingresa o valida oficialmente el avance reportado, para que, a su vez, pueda solicitar aclaraciones, auditorías o detalles sobre el programa social. El enlace por parte del ISAPEG-CETRA, será la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y las aclaraciones o desahogo de observaciones se realiza por parte de la Administradora del

Programa Social. Las acciones se trabajan de forma coordinada con la Dirección General de Planeación y Desarrollo.

3.8.2 Límites del proceso y su articulación con otros procesos

La normatividad antes expuesta, define, niveles de responsabilidad, políticas de operación, ámbitos de competencia, periodos para el ingreso de información y fecha límite de estos. Por lo que, al ser procesos consolidados a nivel federal y estatal, la articulación resulta ser ágil y coordinada.

3.8.3 Insumos y recursos

3.8.3.1 Tiempo

El proceso de monitoreo y evaluación se realiza de manera sistemática, el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, realiza corte una vez concluido el mes. Cada mes, se revisan las solicitudes ingresadas para el beneficio del Programa, las reuniones del Comité de Evaluación y el número de pacientes beneficiados con el programa. Así como el tipo de medicamento entregado y la cantidad.

3.8.3.2 Personal

La ejecución de los procedimientos involucrados para el cumplimiento del fin es operada por 8 servidores públicos con diferentes jerarquías y funciones.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencia
Director del CETRA	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas
Administradora del Programa	Ciencias Económico Administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias diversas de manejo y actualización de los temas

La Dirección General de Planeación y Desarrollo, como área responsable de llevar a cabo las actualizaciones de los documentos normativos y bases de operación.

Puesto	Perfil	Experiencia	Competencias
Director General de Planeación y Desarrollo	Ciencias de la salud y especialidad en áreas económico-administrativas	Más de 10 años	Presenta constancias de diversas de manejo y actualización de los temas
Director de Planeación	Ciencias económico-administrativas	Más de 8 años	Presenta constancias de diversas de manejo y actualización de los temas
Departamento de Programación	Ciencias económico-administrativas	Más de 5 años	Presenta constancias de diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Proyectos de Inversión Estatal, Subprograma Acción	Ing. en Negocios y Gestión Empresarial/Maestría en Administración	4 años	Presenta constancias de diversas de manejo y actualización de los temas
Coordinador de Evaluación y Seguimiento de Programas y Proyectos de Inversión	Ing. en Gestión Empresarial con Especialidad en Finanzas	3 años	Presenta constancias de diversas de manejo y actualización de los temas
Enlace de Evaluación y Seguimiento de Programas Sociales	Lic. en Administración Pública	4 años	Presenta constancias de diversas de manejo y actualización de los temas

Los servidores públicos que operan el procedimiento comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación.

3.8.3.3 Recursos financieros

La Dirección General de Planeación y Desarrollo, al ser parte de la estructura del ISAPEG, cuenta con la suficiencia presupuestal para operar como enlace en este proceso de evaluación y monitoreo. De igual forma, el Centro Estatal de Trasplantes, como Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG) cuenta con suficiencia presupuestaria para operar este procedimiento.

3.8.3.4 Infraestructura

La Dirección General de Planeación y Desarrollo, al ser parte de la estructura del ISAPEG, tiene la infraestructura necesaria para su operación. El Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, demanda por su relevancia, instalaciones donde se pueda atender gestiones de todo tipo. Así también, contar con espacios para el resguardo de controles y archivos.

3.8.4 Productos

Los productos que se generan en este proceso son los siguientes:

- Informe final de la evaluación, donde se refleja la detección de desviaciones con respecto a lo planeado e identificar sus causas, así como proponer las acciones que correspondan.
- Reportes mensuales con el estatus de los avances físicos y financieros.
- Reportes trimestrales del cumplimiento de las MIR.

3.8.5 Sistemas de información

El Gobierno del Estado de Guanajuato cuenta con el sistema de información o bases de datos para realizar el monitoreo y evaluación de los Programas. Internamente y en interacción entre la Dirección General de Planeación y Desarrollo y el CETRA, los informes y reportes se realizan de forma manual.

3.8.6 Coordinación

Existe coordinación entre la institución requirente de la información, la dirección General de Planeación y Desarrollo del ISAPEG, y la Administradora del Programa Social del CETRA.

3.8.7 Pertenencia del proceso

Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento. Sin embargo, hay que fortalecer la evidencia de esto en el procedimiento.

3.8.8 Importancia estratégica del proceso

El procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, contribuye con la Política Pública Estatal y Nacional, de Salud Pública, con la disminución de muertes por el rechazo del órgano trasplantado, así como con el incremento de la eficacia y eficiencia del ISAPEG. También contribuye en el ámbito económico, para evitar la pérdida del patrimonio o de los bienes de la persona trasplantada o de su familia, y el apoyo de la reincorporación del paciente a su vida productiva.

3.8.9 Opinión de los actores involucrados

Como resultado de las entrevistas realizadas al personal de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y el Programa Social “Cuidando mi Trasplante” del CETRA, se trata de procesos, que les permiten verificar el resultado de sus esfuerzos, de la colaboración y participación entre áreas.

4 Hallazgos y Resultados

Los hallazgos y resultados de la evaluación se organizaron de conformidad con la metodología de CONEVAL en dos tipos: los generales para el Programa, que se establecen desde una visión integral y, los específicos, explicados por proceso.

4.1 Valoración global de la operación del programa

- El Programa no se visualiza de manera integral, lo cual impide la precisión sobre la definición real del problema. Esta distinción se observa en el árbol del problema del Programa y en el Inventario de Acciones de Desarrollo Social. De

igual forma, la planeación del Programa no se desarrolla a un nivel general, no se traduce en una planeación detallada de elementos relativos del Programa.

- Ausencias tanto en la articulación entre los procesos que integran la operación del Programa como en la coordinación y comunicación formal entre las áreas participantes. Se observa la necesidad de articular el Programa con un propósito global macro referente en el ISAPEG -CETRA.
- Ausencia de un marco normativo que organice y regule los procesos y procedimientos que integran la gestión operativa del Programa. La gestión operativa integra el desarrollo de diversas actividades que carecen de un fundamento normativo que las regule integralmente.
- La organización del Programa es a través de funciones y opera por procedimientos, no por procesos. La organización bajo el enfoque sistémico por procesos permitiría la definición de objetivos, la identificación de responsabilidades entre actores y un trabajo coordinado para la consecución de los objetivos estratégicos planteados.
- Se identificaron elementos de procedimientos aislados relacionados con las responsabilidades de las áreas en un contexto global de la operación y no, de forma específica. El Programa carece de un manual que integre todos los procedimientos que lleva a cabo para su operación. Funciona con algunos procedimientos aislados y otros generales que no son específicos para el Programa. La falta de un manual de organización del Programa no permite la formalización de diversas acciones de gran valía.

4.2 Principales problemas detectados en la normatividad

Los documentos normativos deben obedecer no solo a estructura jerárquica, sino también a una metodológica, que estructure y armonice la operación de lo general (ISAPEG) a lo particular (CETRA). La ausencia de una Guía para la Elaboración de Reglamentos Específicos, y otros documentos normativos, entre ellos manuales de organización y procedimientos, ha generado, documentos normativos inconsistentes e incongruentes, con la razón de ser y objetivos genéricos.

En ese mismo tenor, se ubican los manuales de operación y organización del ISAPEG y CETRA, donde no se definen objetivos claros, atribuciones, funciones, actividades; pero bajo una visión sistémica.

De igual forma, la ausencia documentada del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, no permite la visualización de la estructuración de subprogramas, Estrategias, Líneas de Acción, y sus correspondientes metas.

Las Reglas de Operación del Programa para el ejercicio Fiscal vigente, establece solo algunos elementos rectores del programa, pero no puede sustituir elementos propios de un programa de trabajo, necesarios para la operación eficaz y eficiente del Programa.

En las recomendaciones se explicará a detalle cada uno de estos puntos.

4.3 Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas

Entre las principales **áreas de oportunidad** identificadas, se relacionan con el diseño e incorporación de un enfoque sistémico que fundamente el Modelo General de Operación del Programa; el replanteamiento o actualización del marco normativo, y que atenda aspectos fundamentales:

1. Generación y unificación de los procedimientos al interior del ISAPEG-CETRA, que eviten ambigüedades en su implementación e interpretación;
2. Actualización de lineamientos y manuales que fortalezcan la gestión;
3. Actualización de estructuras orgánicas que respondan a las dinámicas que fortalezcan la organización del trabajo.
4. Creación de cadenas de valor de los procesos, que representen la congruencia entre operación y objetivos;

La mejora de los sistemas de información que garanticen la trazabilidad de la gestión, de inicio a fin de los procesos. Generando una estructura de gestión, interfaces de comunicación con los sistemas relacionados.

Entre los **cuellos de botella** se identificaron los relacionados con:

- La selección de los posibles candidatos al beneficio del programa, al cumplir con los requisitos establecidos por la ROP y no corroborar la información proporcionada por el candidato.
- La ausencia de criterios de aprobación médico-administrativos, en las actas del Comité de Evaluación, ya que solo se menciona la aprobación de los pacientes beneficiarios.
- La carencia de criterio jurídico-administrativo, en la recepción y admisión del medicamento inmunosupresor al almacén del programa.

Lo anterior, destaca como amenaza, en la transparencia del proceso.

4.4 áreas de oportunidad por proceso

Proceso de Planeación

Ausencia de un enfoque sistémico en la planeación y en consecuencia en los procesos de operación del Programa Social.

Marco normativo incompleto y los instrumentos presentados, reflejan ciertas incongruencias e inconsistencias.

Diagnostico con falta de visión social, que focalice las problemáticas relacionadas con el trasplante de órganos, causas, consecuencias y propuestas para la entidad.

Proceso de Difusión

El Proceso de Difusión documentalmente se ve limitado solo por las Reglas de Operación del Programa, no se incluyen las acciones que realizan las diversas áreas de Trabajo Social. Dentro de estos programas no están presentes las dinámicas, talleres y actividades que se realizan con los pacientes trasplantados y sus familias. De igual forma no se incluye, ni documenta la labor de difusión que se realiza en redes sociales.

Proceso de Solicitud de Apoyos

El proceso tiene como área de oportunidad los requisitos publicados en la ROP para ser candidato al beneficio del programa y el periodo de cobertura del programa; en el primer caso estaría presente la amenaza de una denuncia ciudadana, y la segunda choca con el propósito de apoyar a la economía familiar y evitar la pérdida de su patrimonio, considerando que el paciente trasplantado deberá tomar medicamento inmunosupresor por el resto de su vida.

Proceso de Selección de Beneficiarios

Los Mecanismos de elegibilidad, son otra área de oportunidad, ya que en las actas producto de la reunión del Comité de Evaluación, se deben plasmar la resolución con argumento médico-administrativo, a fin de evitar alguna observación legal.

Proceso de Producción de Bienes y Servicios

El proceso refleja las siguientes áreas de oportunidad:

- Se aprecia la inexistencia de infraestructura específica para el programa,

- Se identifica la insuficiencia en la infraestructura informática y de sistemas para el Programa Social, en cuanto a equipos de cómputo, servicio de internet, registros y bases de datos, que ocasionan cuellos de botella.
- Estructura orgánica limitada; aunque los usuarios coinciden, en que el personal actúa con gran compromiso, respeto, ética, pero al momento de no estar presentes, por motivo de vacaciones, capacitación o enfermedad; el personal que lo sustituye no conoce del procedimiento o antecedentes de su caso, generando un cuello de botella.
- La deficiencia metodológica en los manuales de operación y procedimientos y lineamientos del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, no permite la visualización de atribuciones, facultades y responsabilidades del personal involucrado en el proceso clase y aquellos que interactúan con éste.

Proceso de Distribución y Entrega de Apoyos

- De acuerdo con las entrevistas hechas al personal que opera el programa, la responsable de este, supervisa constantemente las actividades que se realizan, los expedientes y el seguimiento hasta su conclusión, pero el área de oportunidad está en que no se documenta, lo cual amenaza con un sesgo de discrecionalidad.

Proceso de Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios

- El área de oportunidad en Contraloría Social es dos:
 - No programar auditorias bajo un enfoque sistémico, se han limitado a la verificación de expedientes y control de la entrega de medicamentos.
 - No realizar entrevistas y encuestas focalizando al usuario principal del programa, extenderla al núcleo familiar, ya que la persona trasplantada estará impedida en muchos aspectos y la familia padece la consecuencia temporal de su condición. (Problemática de núcleos familiares con consecuencia económica).
- Satisfacción del usuario.
 - Se aprecia una encuesta de satisfacción del usuario que aplica Trabajo social, con varios sesgos, de igual forma, no se identifica el análisis de los resultados de las encuestas y la documentación de mejoras como resultado de las encuestas.

Proceso de Evaluación Monitoreo

- El Programa realiza actividades de monitoreo aisladas, que no están articuladas ni son del conocimiento de todos los ejecutores del Programa:
 - Se monitorea el avance del cumplimiento de las metas de los indicadores registrados en la MIR;
 - Evaluación del programa
 - Atención de observaciones
- No se aprecia el monitoreo puntual de acciones clave del proceso.

4.4 Amenazas y fortalezas

Entre las principales fortalezas del Programa destacan la existencia de mecanismos de comunicación formal e informal, fluidos y adecuados entre los actores involucrados. Así como el nivel de compromiso mostrado por el personal servidor público que participa en la dirección y operación. De igual manera, se observó que dicho personal conoce y hace cumplir el marco normativo que regula actualmente al Programa. El liderazgo del CETRA, destaca por su compromiso, y competencia.

Otra fortaleza es la disponibilidad de sistemas de información externos que facilitan y agilizan el funcionamiento del Programa.

Como oportunidades para el Programa se identifican la formalización de mecanismos de coordinación externa, para la gestión en la adquisición y el intercambio de medicamentos, la existencia de convenios de colaboración entre el Instituto, CONAMED y CNDH para la atención de quejas de la PDH.

Como buenas prácticas principales se identifican la disponibilidad de mecanismos de comunicación y difusión que han empleado, que facilitan la coordinación entre los distintos actores que intervienen en la operación del Programa para la solución y mejora de su operación.

Las campañas que realiza el CETRA, o la presencia de su personal en las áreas de terapia intensiva (muerte cerebral), para sensibilizar a los familiares de apoyar la donación de órganos o tejidos de su familiar, ha favorecido en gran medida, la oportunidad de vida para otra persona, gracias a la bondad de la familia y donar órganos para su trasplante.

5. Conclusiones

De manera general, el Programa Social Q1241 “*Cuidando Mi Trasplante*” en su Ejercicio Fiscal 2022, continúa siendo parte de una política pública exitosa en el Estado de Guanajuato, ya que, a través del curso de acciones y decisiones tomadas por las Instituciones Estatales responsables y corresponsables, se cumple con la finalidad de transformar o modificar un problema de salud pública, y da respuesta a los sectores más vulnerables de la población, protegiendo la vida humana y su patrimonio.

El Programa de Trasplantes y el de “*Cuidando Mi Trasplante*”, ambos a cargo del CETRA del Estado de Guanajuato, han incorporado en su quehacer a diversos sectores de la población para cumplir con el objetivo primario de conservar la vida de las personas. Sociedad civil organizada e independiente, grupos empresariales, academia y servidores públicos, han logrado no solo transmitir la necesidad de la cultura de la donación de órganos y tejidos para rescatar una vida, sino apoyarlos para que, en el momento más difícil, conserven sus bienes materiales y se reincorporen a su vida productiva. (Entrevistas realizadas a pacientes trasplantados y familiares de los mismos, así como información cualitativa y cuantitativa presentada por el personal del ISAPEG y oficial publicada).

5.1 Planeación

Presentan los procedimientos mínimos indispensables para la gestión de los recursos públicos que hacen posible la operación de los programas antes referidos, en el entendido que el Programa Social Q1241 “*Cuidando Mi Trasplante*” es el seguimiento del Programa de Trasplante e insumo para el de incorporación del paciente a su vida productiva.

La carencia de un enfoque sistémico de los procesos no permite visualizar el orden, secuencia de los procedimientos presentados y el tipo de los mismos.

Al no estar mapeados los procesos, no es posible observar todos los puntos críticos o relevantes de los mismos, lo cual impide verificar la correcta medición de los de los tramos, y generar los diversos tipos de indicadores.

Al presentar un marco normativo incompleto, no permite establecer puntualmente las atribuciones, funciones, coordinación y comunicación entre áreas y actores.

5.2 Difusión

Presentan los procedimientos mínimos indispensables para la difusión del Reglamento de Operación del programa y difusión local del mismo.

5.3 Solicitud de Apoyos

Presentan los procedimientos mínimos indispensables para hacer posible la solicitud y entrega de presupuesto que opera el Programa, y la normatividad que regulará dicha operación (ROP).

El soporte normativo requiere complementarse con base a metodologías técnico jurídicas.

5.4 Selección de Beneficiarios

Presentan el procedimiento con las acciones mínimas indispensables para dar certeza, transparencia y legalidad al proceso de selección de beneficiarios del Programa “Cuidando Mi Trasplante”.

Es necesario replantear y fortalecer la selección de beneficiarios con procesos donde la Alta Dirección y el Comité de Evaluación determinan a los beneficiarios.

5.5 Producción de Bienes y Servicios

Presentan el procedimiento con las acciones mínimas indispensables para el control, transparencia y legalidad al proceso de entrega de medicamentos del Programa Social “Cuidando Mi Trasplante”.

Es importante fortalecer las actividades encaminadas a la entrega y control de medicamentos.

5.6 Distribución y Entrega de Apoyos

Presentan el procedimiento con las acciones mínimas indispensables que conllevan a la entrega de medicamentos inmunosupresores a los pacientes trasplantados o familiares responsables, en el marco del *Programa Social “Cuidando Mi Trasplante”*.

5.7 Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios

Presentan el procedimiento con las acciones mínimas indispensables que conllevan a demostrar que el *Programa Social “Cuidando Mi Trasplante”*, realiza y cumple con su objetivo social y de satisfacción del usuario o paciente trasplantado.

5.8 Evaluación y Monitoreo

Presentan los procedimientos mínimos indispensables con acciones, metas e indicadores que demuestran la eficaz administración, y buen del uso del recurso público en la operación del Programa Social “Cuidando Mi Trasplante”.

El Programa presenta tramos de control aislados, es decir, no articulados y que además, no son del conocimiento de los actores que operan el Programa:

Se monitorea el avance del cumplimiento de las metas de los indicadores registrados en la MIR;

No han sido atendidas las observaciones realizadas en evaluaciones previas al programa.

No se aprecia el monitoreo puntual de acciones clave del proceso.

6. Grado de Consolidación Operativa del Programa

Respecto al grado de consolidación operativa del programa, éste se ubica dentro del rango de parcial. Los resultados son buenos, el usuario percibe los beneficios objetivo del programa, pero éste requiere de mayor organización interna, seguridad de la información, mayor consistencia normativa y sobre todo el soporte de una estructura de procesos que refleje la dimensión y relevancia del Programa.

En la mayoría de los esquemas o modelos de evaluación de procesos, se verifican para ubicar el nivel de consolidación los elementos siguientes:

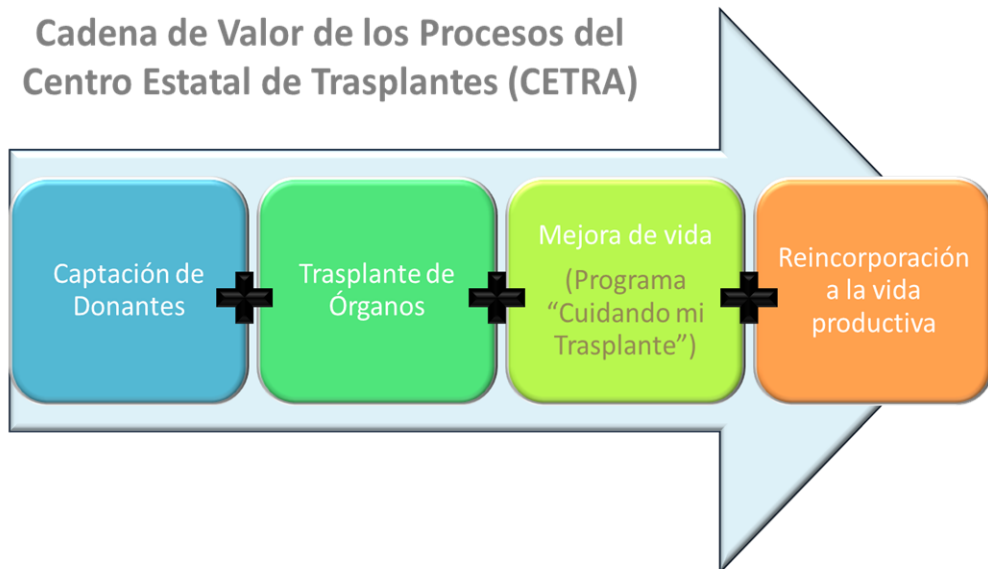
- 1 La existencia de documentos que normen los procesos;
- 2 El conocimiento de todos los operadores de los procesos que están documentados;
- 3 La estandarización de los procesos;
- 4 La presencia de un sistema de monitoreo e indicadores de gestión.

Sin embargo, eso no garantiza la consolidación operativa de los Sistemas. La calidad, certeza y certidumbre del Sistema de Gestión, son elementos que generan un valor agregado al Sistema y a su operación.

7. Recomendaciones de Consolidación

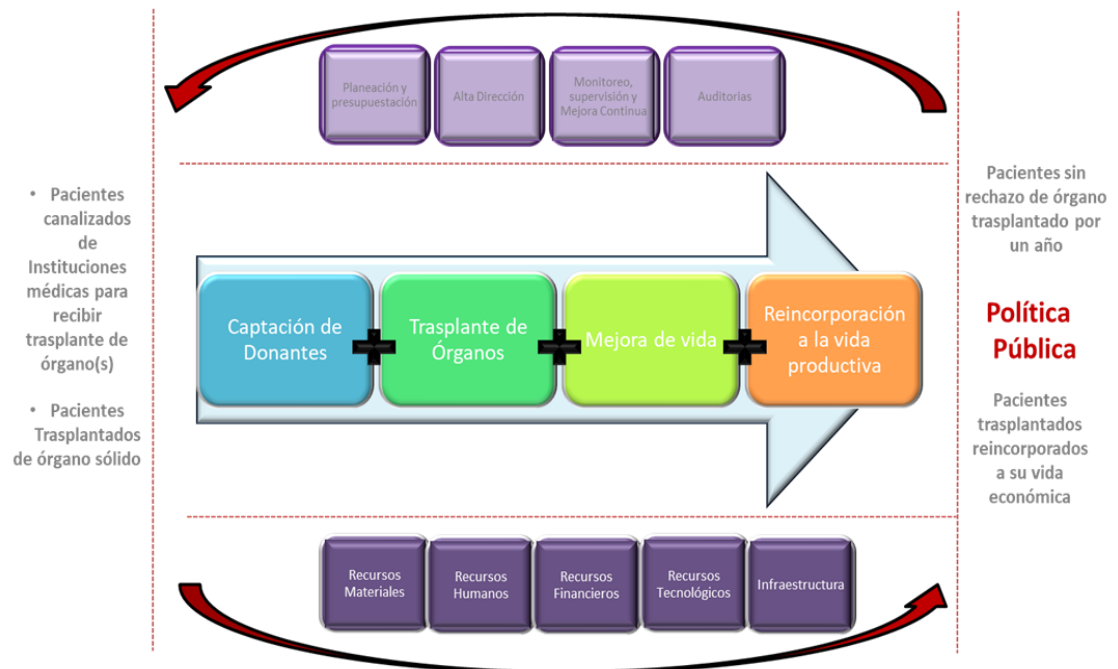
Generar el Macro proceso del CETRA, a través las acciones siguientes:

- Plantear y/o validar, la **Cadena de Valor de los Procesos** a cargo del CETRA del estado de Guanajuato. De la entrevista realizada al Director del CETRA, comentó, que personal del Centro realiza diversas acciones, en ese sentido, se proponen los siguientes procesos:

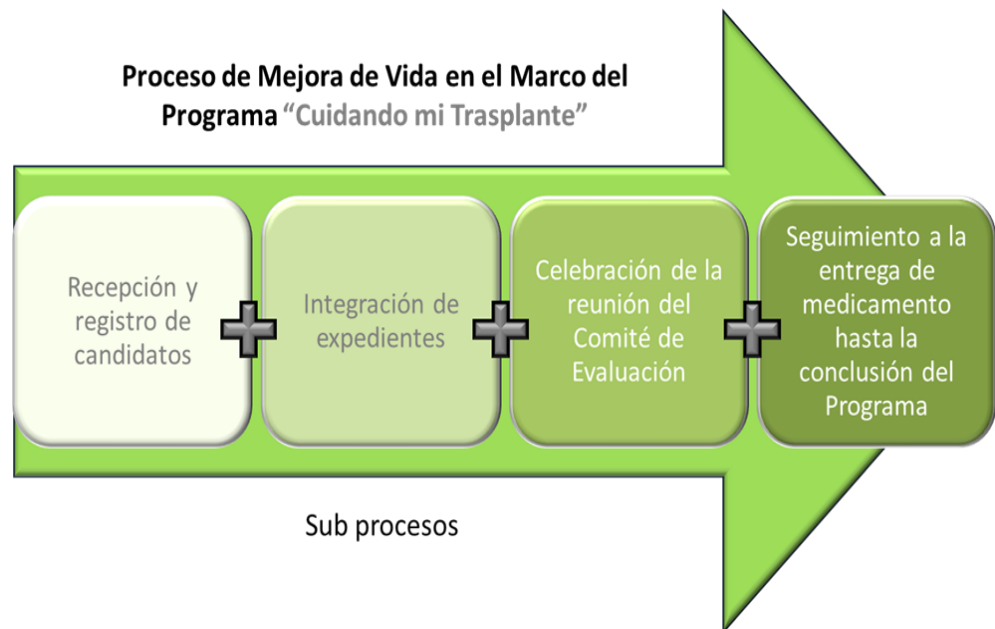


- Ubicar el proceso que detona todas las actividades. (Captación de Donantes). Acciones que se realizan y que son la fuente de ingreso de órganos y tejidos para su posterior trasplante.
 - Revisar, actualizar o generar el proceso razón de ser del CETRA (Trasplante de Órganos). Considerando el Tipo de trasplante, ya sea por segmento de la población (infantil, juvenil, adultos) o por el tipo de trasplante de órgano (riñón, hígado, corazón, etc).
 - Reestructurar el proceso de mejora de vida del paciente trasplantado (Programa Cuidando Mi Trasplante), el cual se explica más adelante.
 - Generar el proceso de Reincorporación a la vida productiva.
- Plantear y validar el **Sistema de Gestión** que operará el CETRA, considerando un enfoque sistémico de los procesos.

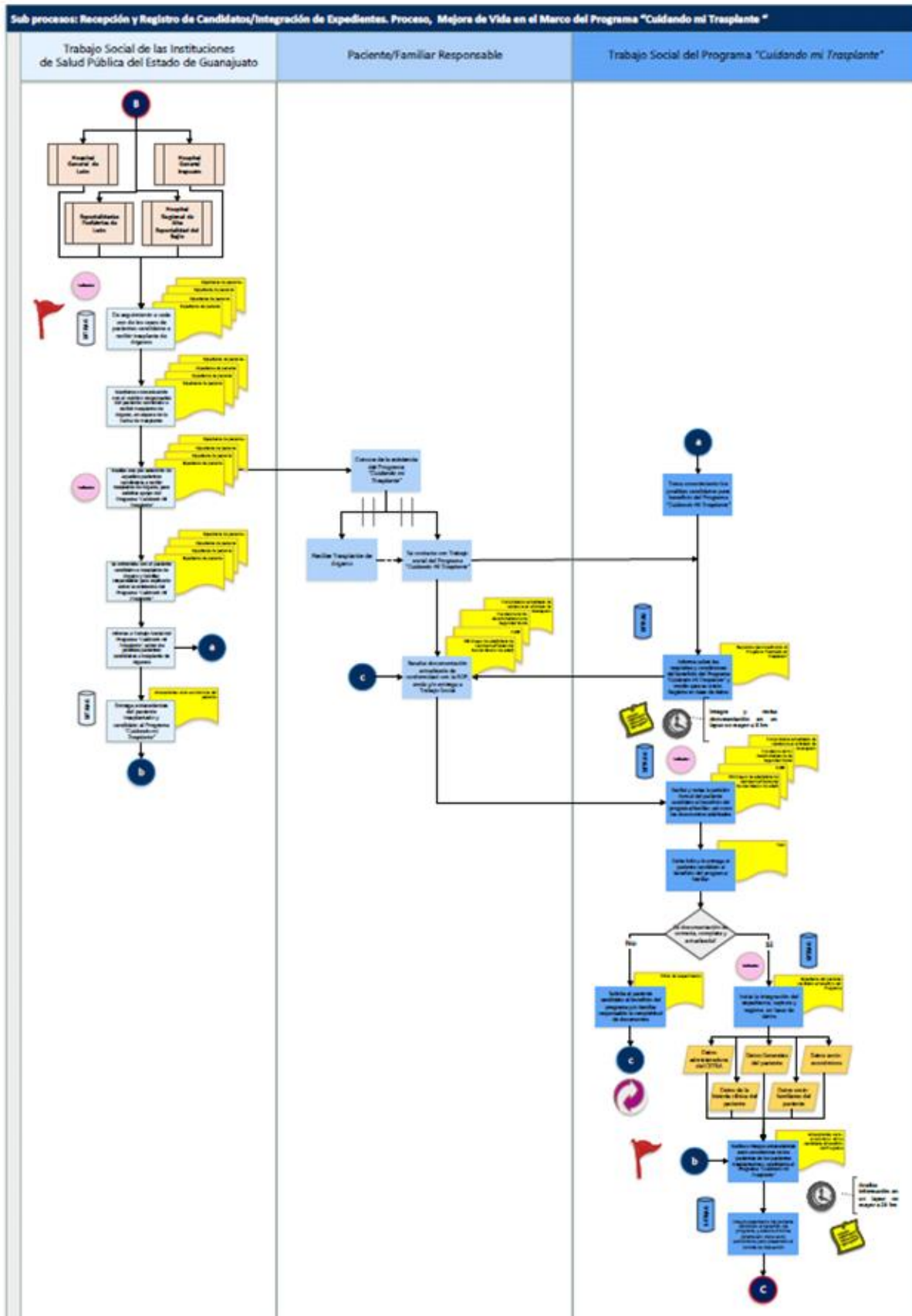
Sistema de Gestión del Centro Estatal de Trasplantes



- Validar en reunión con la Alta Dirección, el Sistema de Gestión del CETRA, explicando la estructura que lo soporta, la función e interacción entre las diversas áreas y usuarios, servicios otorgados y mecánica de los procesos.
 - Procesos estratégicos: Planeación y presupuestación; Alta Dirección; Monitoreo, Supervisión y Mejora Continua; Auditorías.
 - Procesos clave: Captación de donantes; Trasplantes de Órganos; Mejora de Vida; Reincorporación a la Vida Productiva.
 - Procesos de soporte/apoyo: Recursos Materiales; Recursos Humanos; Recursos Financieros; Recursos Tecnológicos e Infraestructura.
- ❖ **Generar el Micro proceso del Programa, a través de las siguientes acciones:**
- Plantear y/o validar, la **Cadena de Valor de los Sub Procesos** a cargo del Programa.



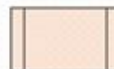
- Mapear los subprocesos y validarlos con los operadores.
- Mejorar los formatos de operación y encuestas de satisfacción del usuario.



Versión: V-0-2022

Simbología

Sub procesos en los Hospitales de Salud Pública del Estado de Guanajuato



Actividades realizadas por Trabajo Social de las Instituciones de Salud Pública del Estado de Guanajuato



Actividades realizadas por el paciente /Familiar responsable



Actividades realizadas por Trabajo Social del Programa "Cuidando mi Trasplante"



Microcampos/
Datos a capturar



Decisión



Documento de uso obligado



Tramo de actividades a medir



Base de datos



Actividades simultáneas



Requiere seguimiento



Términos que requieren vigilancia



Conectores



Actividades cíclicas hasta que se cumple Con los requisitos de la ROP



Comentario



Nota



❖ **Actualizar y concluir la normatividad del CETRA bajo el enfoque de procesos.**

➤ Programa Social ***“Cuidando mi Trasplante”***

Metodológicamente el diseño de un programa o plan debe contener los siguientes elementos mínimos:

- a. Antecedentes (Problemática de salud en la entidad, que dio origen al programa de Trasplante de órganos y posteriormente problema económico de los diferentes grupos sociales, que dieron origen al Programa *Cuidando mi Trasplante*)
- b. Justificación (Basada en el resultado de un Diagnóstico Social)
- c. Objetivos (Generales y específicos)
- d. Participantes (Entes, áreas o actores participantes)
- e. Ejes estratégicos (estrategias)
- f. Entes, áreas o actores participantes
- g. Acciones con responsables
- h. Indicadores y metas.

➤ Reglamento de la Ley Orgánica del CETRA

Metodológicamente el diseño de un Reglamento de Ley Orgánica, debe contener los siguientes elementos mínimos:

- a. Antecedentes (Reseñas de CETRA y del Programa *“Cuidando mi Trasplante”*)
- b. Marco legal
- c. Objetivos (Generales y específicos)
- d. Participantes (Entes, áreas o actores participantes)
- e. Estructura orgánica vigente (Primero y segundo nivel)

- f. Funciones, responsabilidades y obligaciones.
-
- Reglas de Operación del Programa Q1241 “Cuidando Mi Trasplante”.
Metodológicamente el diseño de las Reglas de Operación del programa debe contener los siguientes elementos mínimos:
 - a. Introducción
 - b. Marco Legal del Programa
 - c. Objetivos (Generales y específicos)
 - d. Interactuantes en el programa
 - e. Diagramas de coordinación, interacción y comunicación entre los interactuantes (representación
 - f. Políticas de operación del programa

 - Organigrama funcional del CETRA,
Estructura organizacional donde se representen los puestos por nivel jerárquico. Es importante dejar claridad en que los puestos no hacen referencia a las funciones.

 - Manual de Organización del CETRA,
En este documento se explicarán los puestos, atribuciones y funciones del organigrama funcional.

 - Mapeo de procesos del macro sistema y micro sistema,
En el mapeo que representaran las actividades bajo un esquema de cronología, lógica y síntesis de las actividades; se debe emplear la simbología expuesta en el ejemplo del punto, *Mapear los subprocesos y validarlos con los operadores.*

- Manual de Procedimientos del CETRA,

En este documento se explicarán los mapas o diagramas elaborados en el punto anterior, antecedido por un diagrama de gestión, donde se señalen los procedimientos estratégicos, clave y de apoyo.

❖ **Redefinir el marco lógico del programa.**

- Replantear la causa raíz del problema,
- Replantear indicadores y metas más retadoras.

❖ **Llevar a cabo la reingeniería de los procesos clave y mejora de los procesos de apoyo.**

- Fortalecer el análisis de procesos con la técnica SCAMPER, que se explica en los anexos.

❖ **Fortalecer los mecanismos de evaluación del Programa.**

- Replantear la encuesta de satisfacción del usuario.
- Generar encuestas para familiares responsables.
- Generar encuestas de evaluación y mejora de los servidores públicos involucrados.
- Fortalecer los mecanismos de selección de las personas beneficiarias del programa mediante la encuesta.
- Realizar un análisis de resultados con el objetivo de hacer mejoras al programa.
- La encuesta de evaluación de satisfacción tendrá como uno de sus objetivos la retroalimentación entre el beneficiario y el personal del programa para su mejora.
- Implementar encuestas de satisfacción que establezca una secuencia lógica en base a los objetivos del programa.

❖ **Fortalecer el sistema de monitoreo y evaluación de resultados.**

- Fortalecer el sistema de monitoreo y evaluación de resultados.
- Generar e instrumentar un tablero de control.
- Diseñar e implementar nuevos indicadores y metas.

Como sabemos, la MIR es una herramienta que nos permite alinear los objetivos de las políticas y programas públicas con los objetivos estratégicos de las instituciones, alineadas con el PND.

En la MIR se establecen de forma clara los objetivos, así como los resultados esperados de los programas que hacen uso de recursos presupuestarios públicos y para ello se definen indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados generados por las acciones y con ello, la viabilidad de su instrumentación.

La MIR permite, entre otras cosas:

- ✓ Establecer y estructurar el problema central, ordenar los medios y fines del árbol de objetivos en un programa.
- ✓ Generar indicadores para medir sus resultados.
- ✓ Definir los medios que permitirán verificar esos resultados.
- ✓ Describir los riesgos que podrían afectar la ejecución de este o las condiciones externas necesarias para el éxito del programa.

❖ **En materia de TIC's, es importante señalar que los sistemas de información relacionados con la salud son herramientas que permiten la gestión de la información que provienen de diferentes áreas que intervienen en sus procesos utilizados de forma ética. La información que se genera permite a la alta dirección una ágil y eficiente toma de decisiones.**

Los sistemas de información en materia de salud deben estar conformados por los siguientes elementos:

- ✓ Recursos con los que se cuenta (humanos, financieros, materiales y tecnológicos).

- ✓ Marco jurídico (reglamentos y planificación).
- ✓ Indicadores (indicadores, objetivos, insumos, productos y resultados).
- ✓ Datos (información recopilada de pacientes, administración e instituciones que la
- ✓ comparten).
- ✓ Gestión de la información (captación, almacenamiento, calidad, procesamiento, flujo,
- ✓ compilación y análisis).

Los sistemas de información en materia de salud deben contar con las siguientes funcionalidades:

- ✓ Ser estratégicos y/u operacionales (que permitan la estructuración de la información para la generación ágil de reportes gerenciales y la eliminación del trabajo manual).
- ✓ Ser clínicos y administrativos (gestión de la información del paciente mediante la historia clínica digital y distintos proveedores, tanto internos como externos)
- ✓ Basarse en materias y tareas (La información del paciente se ingresa una sola vez y se va enriqueciendo a través de su paso por diferentes áreas y tareas que se realizan, con la finalidad de eliminar la duplicidad de la información).
- ✓ De tipo financiero (con la información básica del paciente, los costos generados por su paso en las diferentes áreas en las que fue atendido) Generar un tablero de control que permita contar con la información de manera inmediata.

Un sistema de gestión es una herramienta que permite controlar, planificar, organizar y, hasta cierto punto, automatizar las tareas de una empresa. Su objetivo es unificar en un único software todas las operaciones de la institución con el fin de facilitar la toma de decisiones y el análisis de la información.

Este sistema, acumula y procesa la información normativa, de planificación y contable, para convertirla en información analítica, con la finalidad de prever el desarrollo del sistema de gestión, ajustar metas y objetivos y planificar el siguiente ciclo de operación. En este tipo de sistemas, se observan 3 capas, estratégica, táctica y operativa; cada una de estas capas presenta características propias y generar

información dentro de su contexto, lo cual permite contar con información adecuada para una ágil toma de decisiones.

Las ventajas de implementar un sistema de gestión basado en TIC's, son las siguientes:

- ✓ Posibilidad de acumular cierta experiencia y conocimientos, generalizándolos en forma de procedimientos formalizados y algoritmos de resolución.
- ✓ Mejoras y desarrollo continuos.
- ✓ Una rápida adaptación a los cambios del entorno y a las nuevas necesidades de la organización.

Estos sistemas presentan la descripción completa de los procesos, desde su planificación hasta el análisis del rendimiento de la institución.

Bibliografía

El Sistema de Salud de Guanajuato cerró filas en torno a la donación de órganos con fines de trasplante. (2022, agosto 23). Boletines Dependencias. <https://boletines.guanajuato.gob.mx/2022/08/23/el-sistema-de-salud-de-guanajuato-cerro-filas-en-torno-a-la-donacion-de-organos-con-fines-de-trasplante/>

Dib-Kuri, A., Aburto-Morales, S., Espinosa-Álvarez, A. Sánchez-Ramírez, O. (s/f). Trasplantes de órganos y tejidos en México. (Archivo PDF). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ric/v57n2/v57n2a9.pdf>

IMSS recibe reconocimiento del CENATRA por la productividad de trasplantes durante 2021. (s/f). <https://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202204/2>

Estado Actual de Receptores, Donación y Trasplantes en México 1er. Semestre 2022. (Archivo PDF). <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/740777/1erSemestre2022.pdf>

Estadísticas sobre la donación de órganos. Donaciondeorganos.gov. <https://donaciondeorganos.gov/conocer/2n8u/estadisticas-sobre-la-donacion-de-organos>

Centro Nacional de Trasplantes. estadísticas. gob.mx. <https://www.gob.mx/cenatra/documentos/estadisticas-50060>

García López, T., & Flores, M. C. EL FODA: UNA TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS EN EL CONTEXTO DE LA PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. (Archivo PDF)

Ponce Talancón, H., (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e Investigación en Psicología, Paginas 113-130. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>

Álvarez Juan Luis-Gayou Jurgenson. Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. PAIDOS

Hillier Frederick S, Mark S. Hillier. Métodos cuantitativos para administración. MC. Graw Hill

Hernández Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. MC. Graw Hill

Guerrero Uribe Jorge Alberto, Tesis “El Estado Mexicano y el Marco Jurídico de los Trasplantes de Órganos”. (Archivo PDF).

Cantú Quintanilla Guillermo Rafael, Tesis “Justicia Distributiva y Trasplante Renal”. (Archivo PDF).

Miranda B, Dra, Dr. J. Cañón, Dr. N. Cuende, Dr. E. Fernández, Dr. G. Garrido, Dr. M. T. Naya, Los Trasplantes en España. Situación actual. (Archivo PDF).

Arredondo Julio, Inés Alvarez, Raül Mizraji, Cristina Agarbado, Fernando da Rosa, Aportes Didácticos sobre la salud Trasplantes y donación de órganos y tejidos. (Archivo PDF)

Anexos

Anexo I. Ficha Técnica de Identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	3019
	Institución	Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG)
	Entidad	Guanajuato
	Unidad Responsable	Centro Estatal de Trasplantes (CETRA)
	Clave Presupuestal	Q1241
	Nombre del Programa	<i>Cuidando mi Trasplante</i>
	Año de Inicio	2015
	Responsable Titular del Programa	Lcda. Shulma Paola Atilano Romero
	Teléfono de Contacto	
	Correo electrónico de Contacto	
Objetivos	Objetivo General del Programa	Mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas
	Principal Normatividad	Reglas de Operación del Programa “ <i>Cuidando mi trasplante</i> ”, para el ejercicio fiscal 2022.
	Eje del PND con el que está alineado	Eje General: 2. BIENESTAR, Salud para toda la población.
	Objetivo del PND con el que está alineado	1. 1. Objetivo 2.4. 2.4.3 Mejorar y ampliar la infraestructura de salud, equipamiento y abasto de medicamentos en las unidades médicas y de rehabilitación, generando condiciones adecuadas y accesibles para brindar servicios de salud de calidad a toda la población.
	Tema del PND con el que está alineado	Salud para toda la población

Tema	Variable	Datos
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado)	- Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019 2024. Línea estratégica 2. 6. Acceso a la atención médica de calidad. - Plan Estatal de Desarrollo 2018-2024 - Plan Programa de Gobierno 2018 2024 Componente: Unidades Médicas del ISAPEG con acceso oportuno brindado Línea estratégica consolidación del acceso a derechos y oportunidades de desarrollo de los habitantes del Estado con enfoque integral e incluyente. - Programa de Gobierno 2018-2024 Actualización 2021.
	Objetivo (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado)	- Objetivo 2.6 garantizar el acceso a la atención médica de calidad para la población sin seguridad social del estado de Guanajuato. - Objetivo 2.6.4 Consolidar la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de salud en las unidades médicas, Línea de acción 2.6.4.3 Fortalecer los programas intrahospitalarios de donación de órganos y unidades de sangre captadas
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado)	- Acceso gratuito y de calidad a los servicios de salud disponibles. - Acceso gratuito a los medicamentos prescritos.
	Propósito del Programa	Mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas
+Población Potencial	Definición	Personas que se encuentran en la lista de espera para un trasplante de un órgano sólido y sean trasplantadas en el estado de Guanajuato sin derechohabiencia en los sistemas de seguridad social
	Unidad de Medida	Personas

Tema	Variable	Datos
	Cuantificación	253 personas
Población Objetivo	Definición	Son las personas trasplantadas de órgano sólido en el estado de Guanajuato específicamente en el Hospital General León, Hospital General Irapuato, Hospital de Especialidades Pediátrico de León y el Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, de cualquier sexo y edad, que no cuenten con alguna derechohabencia social.
	Unidad de Medida	Personas
	Cuantificación	117 personas
Población Atendida	Definición	Población trasplantada de órgano sólido del estado de Guanajuato, que demuestre no tener una forma de conseguir medicamento inmunosupresor y que cumplan con las reglas de operación
	Unidad de Medida	Personas
	Cuantificación	90 personas
Presupuesto para el año Evaluado	Presupuesto Original (MDP)	\$7'700,000.00
	Presupuesto modificado (MDP)	
	Presupuesto ejercido (MDP)	\$7'700,000.00
Cobertura Geográfica	Entidades Federativas en las que opera el Programa	Estado de Guanajuato
Focalización	Unidad Territorial del Programa	Hospital General León, Hospital General Irapuato, Hospital de Especialidades Pediátrico de León y el Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío

Anexo II. Ficha Técnica de Identificación y equivalencia de procesos

Para la identificación y clasificación de los procesos se sugieren los siguientes pasos:

1. Listar los procesos identificados.

Procedimiento	Tipo de Proceso/ procedimiento	Clave documento	del
1 Procedimiento del Programa "Cuidando mi Trasplante" Proyecto Q1241	Clave	PR-CETRA-TS-001	
2 Procedimiento para recepción de bienes del Almacén General del CETRA	Soporte	PR-CETRA-AG-001	
3 Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores	Soporte	PR-CETRA-AG-002	
4 Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura 4.1/ Programática Federal y Estatal; Procedimiento de Planeación y Programación para la interacción de la Estructura Programática Estatal)	PR_DGPyD-12	
5 Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura 4.2/ Programática Federal y Estatal; Procedimiento de Planeación y Programación para la interacción de la Estructura Programática Estatal)	PR_DGPyD-12	
6 Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Subprograma-acción)	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura 4.3/ Programática Federal y Estatal; Procedimiento de	PR_DGPyD-12	

Procedimiento	Tipo de Proceso/ procedimiento	Clave documento	del
	Planeación y Programación para la interacción de la Estructura Programática Estatal)		
7 Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura Programática Federal y Estatal; Procedimiento para el Seguimiento de la Estructura Programática Estatal: Proyectos, Proceso de Gestión y Operación, Indicadores de las MIR's y de los Bienes y Servicios)	PR_DGPyD-13 4.1.1/	
8 Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos Ps y G's autorizados para el Ejercicio Fiscal correspondiente	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura Programática Federal y Estatal; Procedimiento para el Seguimiento de la Estructura Programática Estatal: Proyectos, Proceso de Gestión y Operación, Indicadores de las MIR's y de los Bienes y Servicios)	PR_DGPyD-13 4.2.2/	
9 Registro del seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura Programática Federal y Estatal; Procedimiento para el Seguimiento de la Estructura	PR_DGPyD-13 4.3.3/	

Procedimiento	Tipo de Proceso/ procedimiento	Clave documento	del
	Programática Estatal: Proyectos, Proceso de Gestión y Operación, Indicadores de las MIR's y de los Bienes y Servicios)		
10 Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura Programática Federal 4.4.4/ y Estatal; Procedimiento para el Seguimiento de la Estructura Programática Estatal: Proyectos, Proceso de Gestión y Operación, Indicadores de las MIR's y de los Bienes y Servicios)	PR_DGPyD-13	
11 Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura Programática Federal 4.1.1.1/ y Estatal; Procedimiento de Programación, Ejecución de las evaluaciones y seguimiento a las recomendaciones de los programas sociales estatales y proyectos de inversión)	PR_DGPyD-14	
12 Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura Programática Federal 4.2.2.2/ y Estatal; Procedimiento de Programación,	PR_DGPyD-14	

Procedimiento	Tipo de Proceso/ procedimiento	Clave documento	del
	Ejecución de las evaluaciones y seguimiento a las recomendaciones de los programas sociales estatales y proyectos de inversión)		
13 Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión	Estratégico (Proceso: Gestión de la Estructura Programática Federal 4.3.3.3/ y Estatal; Procedimiento de Programación, Ejecución de las evaluaciones y seguimiento a las recomendaciones de los programas sociales estatales y proyectos de inversión)	PR_DGPyD-14	

2. Comparar los procesos identificados del Programa con aquellos correspondientes al Modelo general de procesos. Colocar en el renglón correspondiente el nombre de cada proceso del Programa identificado como equivalente.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
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	1.1	Planeación estratégica: 4. Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG • Análisis de los actores involucrados; • Diagnóstico del problema y dimensiones que abarca; • Creación de un árbol de problemas; 5. Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG • Identifican la necesidad de la creación de nuevos procesos;

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del Programa.		• Presentan la propuesta del proceso. • Presentan la propuesta de programación presupuestal del proceso;
	1.2	Planeación operativa: 6. Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión • Se determina el tipo de evaluación a que será sometido el proyecto o programa presentado y autorizado. Una vez determinado el tipo, se remite el TdR para su evaluación 7. Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión. • Se realiza la evaluación del programa de conformidad a con los puntos establecidos en el TdR. 8. Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión. • Una vez realizada la evaluación del programa, se emiten las recomendaciones para llevar a cabo la mejora del programa.
	1.3	Programación y presupuestación: 9. Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Subprograma-acción). • Se atiende la solicitud del SFIA para la integración del paquete fiscal; • Se difunde la petición a las diversas áreas del ISAPEG, integrando y reenviando las propuestas de proyectos; • Se coordina entre el SFIA y las diversas áreas del ISAPEG las observaciones emitidas por el primero hasta su aceptación. 10. Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente. • Se reporta mensualmente el avance de los proyectos presentados y aprobados.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
		11. Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos Ps y G's autorizados para el Ejercicio Fiscal correspondiente. • Se atiende la solicitud del SFIA para realizar la captura de datos de los proyectos aceptados en el registro en el Módulo del de seguimiento del SED; 12. Registro del seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED. • Se realiza la captura de datos de los indicadores, metas y temporalidad de los programas autorizados. 13. Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED. • Se atiende la solicitud el SFIA para realizar el registro y dar el seguimiento trimestral a los programas presupuestarios.
		➤ Instructivo para la realización de actualizaciones y/o ajustes a los elementos programáticos

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
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.	2.1	Publicación de las Reglas de Operación del Programa “Cuidando mi Trasplante” (ROP): La difusión se lleva a cabo con la publicación de las Reglas de Operación de cada ejercicio fiscal vigente. En este documento normativo, se identifica el diseño del programa, el objetivo general del programa, los objetivos específicos. Asimismo, se ubican las definiciones de los tipos de población, la cobertura, tipos de apoyo que se ofrecen, los requisitos de acceso, los procedimientos de acceso, metas programadas, derechos de las personas beneficiadas y sus respectivas obligaciones, etc. Las ROP del Programa “Cuidando mi Trasplante” es publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, de conformidad con la normativa aplicable. Asimismo, se establece que la información relativa al Programa estará disponible para su consulta en la dirección: https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/ del Gobierno del Estado de Guanajuato. • Se define el tipo de población, indicadores y metas; • Se exponen las estrategias de cobertura; • Se enuncian criterios estratégicos y de recursos humanos; • Se presentan algunas de las actividades y métodos para lograr los objetivos del programa; y • Se exponen algunos de los instrumentos de planeación estatal a través de las MIR. A través de los responsables de las áreas de trabajo social en los hospitales siguientes: • Hospital General León • Hospital General Irapuato • Hospital de Especialidades Pediátrico de León y • Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío Cabe señalar, que a pesar de que estas tareas se realizan, no existe evidencia de procedimiento formal alguno.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
		En redes sociales, utilizando las plataformas siguientes: • Facebook • Twitter • YouTube • Tiktok e • Instagram Cabe señalar, que a pesar de que estas tareas se realizan, no existe evidencia de procedimiento formal alguno. En el objetivo principal del del programa “Cuidando mi trasplante”, se establece “Mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas” Esto se realiza por medio del área de trabajo social, la cual convoca a asociaciones civiles con la finalidad de realizar pláticas, talleres de oficios y actividades que mejoren la calidad de vida de los beneficiarios del programa “Cuidando mi trasplante”. De igual manera, a pesar de que estas tareas se realizan, no existe evidencia de procedimiento formal alguno.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del Programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.1	Requisitos de acceso al programa: La ROP actualizada, enuncia el conjunto de actividades para que los ejecutores del programa registren la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios. En este sentido, se establece el contacto entre el programa social con los probables beneficiarios, quienes manifiestan su interés por acceder a los apoyos de este. En las ROP se presentan de igual forma, los requisitos que deben cumplir los candidatos para el beneficio del programa, así como las obligaciones y sanciones en el caso de incumplimiento. De los requisitos que deben cumplir los candidatos para pasar sus documentos al Comité de Evaluación y ser considerados en el apoyo de medicamento inmunosupresor son los siguientes: - Residir en el Estado de Guanajuato. - CURP - Comprobante de domicilio con vigencia máxima de un mes.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
		d) Solicitud de acceso al programa entregada al CETRA en sus oficinas o mediante correo electrónico a la dirección siguiente: cuidandomitrasplante@guanajuato.gob.mx e) Llenado de la Cédula Socioeconómica; f) Presentar nota médica que especifique haber sido trasplantado en el Hospital General, Hospital General Irapuato, Hospital de Especialidades Pediátrico de León y del Hospital Alta Especialidad del Bajío, de preferencia con el resumen de la evolución o estado. g) Presentar receta médica con la descripción de su tratamiento inmunosupresor; Ser paciente con trasplante de órgano sólido sin derechohabiencia social; y h) Presentar constancia de no derechohabiencia social (IMSS, ISSSTE). Para que un paciente trasplantado tenga acceso al programa, es necesario que el Comité de Evaluación, evalúe cada caso particular y emita la resolución al respecto, pudiendo ser afirmativa o negativa para ser incluido en el beneficio. Abastecimiento de medicamentos: La adquisición de los medicamentos inmunosupresores se da mediante la coordinación de las áreas de Trabajo Social, la Dirección General de Planeación y Desarrollo, Recursos Materiales, Adquisiciones, Almacén y los proveedores convocados y seleccionados para la entrega de las medicinas seleccionadas para el programa. El Programa tiene cobertura de un año como máximo para aquellos pacientes trasplantados, con derecho del beneficio. La mecánica de la entrega se realiza con la intervención del área de trabajo social, mediando la receta entregada al paciente beneficiado y canjeada por los medicamentos y la firma de aceptación de estos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.1	Mecanismos de elegibilidad: La ROP actualizada, enuncia de igual forma las actividades para que se realice la correcta selección de los pacientes que serán beneficiados con los apoyos del programa, es decir, una vez revisadas y validadas las solicitudes se hace la selección de aquellas personas que cumplieron con todos los requisitos de elegibilidad que se definieron en las ROP, además de un estudio socio económico del candidato y su familia. El expediente con el cumplimiento de los requisitos solicitados y el estudio socio económico realizado por la trabajadora social, son puestos a consideración del Comité de Evaluación, donde se tomará la decisión del beneficio, bajo criterios técnicos y económicos que evidencian la transparencia y legitimidad de acciones. Este último punto lo incluye el procedimiento del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”.
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del Programa.	5.1	Entregables del programa: Con base en el análisis de la información, se encontró que para los principales entregables del programa son: para el ejercicio fiscal 2022 se definieron como principales entregables: I. Tacrolimus de 1 mg; II. Ácido micofenólico de 360mg; III. Ciclosporina de 100 mg/ml; y IV. Valganciclovir comprimidos de 450mg Para lograr la entrega de medicamentos inmunosupresores, además de las ROP, se cuenta con los siguientes procedimientos: 14. Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante “Proyecto Q1241. Se identifican las actividades desde la recepción de la solicitud del candidato, la integración del expediente, la realización del Comité de Evaluación, la entrega de medicamento inmunosupresor para los beneficiados, la aplicación de la encuesta para evaluar el servicio, etc.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
		15. Procedimiento para recepción de bienes del Almacén General del CETRA. Se identifican las actividades, desde la compra de los medicamentos, el registro de entrada, manejo de medicamento para su abastecimiento. 16. Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores. Se identifican las actividades, de salida y entrega de los medicamentos, el registro de salida, manejo de medicamento para su nueva adquisición.
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). Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	6.1	Aplicación del apoyo y comprobación del gasto: Se observa que la entrega de los apoyos al programa “Cuidando mi Trasplante”, se realiza de manera directa por los proveedores al CETRA. De igual manera, la encargada de entregar de manera directa los apoyos a los beneficiarios es la Trabajadora Social. En esta parte del proceso se observó que la evidencia de la entrega del apoyo es mediante la firma de recibido por parte de los beneficiarios del programa de los medicamentos antes señalados. 11. Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante” Proyecto Q1241. - Se establece como actividad de la Trabajadora Social, la entrega de la autorización para recoger el medicamento inmunosupresor. 13. Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores. - Se entrega el medicamento inmunosupresor al beneficiario del programa o su familiar responsable, solicitando la firma en el vale de salida.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el Programa comprueba	7.1	El programa tiene por objetivo general mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas, de lo anterior: La mejora de la calidad de vida, con la disminución de rechazos, mediante la entrega de los medicamentos antes señalados.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.		- La entrega de los beneficios apoya a en la economía al no tener que erogar recursos por un año para la adquisición de los medicamentos. - Se identifican acciones tendientes a la reintegración laboral y social de las personas beneficiadas por el programa.
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del Programa.	8.1	La promoción, difusión y operación de la contraloría social del presente Programa, se realiza de conformidad con los Lineamientos para la Operación y Promoción de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales y demás normatividad aplicable en la materia.
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.	9.1	La evaluación del Programa se realiza en los términos establecidos en el artículo 35 del Reglamento y demás disposiciones normativas aplicables. La evaluación inicia una vez que se ha ejecutado al menos el cincuenta por ciento de los recursos financieros asignados al mismo lo publicado en la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Fiscal de 2022 o en su caso, según lo dispone el ISAPEG. 9. Registro del seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED. - Se realiza la captura de datos de los indicadores, metas y temporalidad de los programas autorizados. 10. Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED. - Se atiende la solicitud el SFIA para realizar el registro y dar el seguimiento trimestral a los programas presupuestarios.
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		

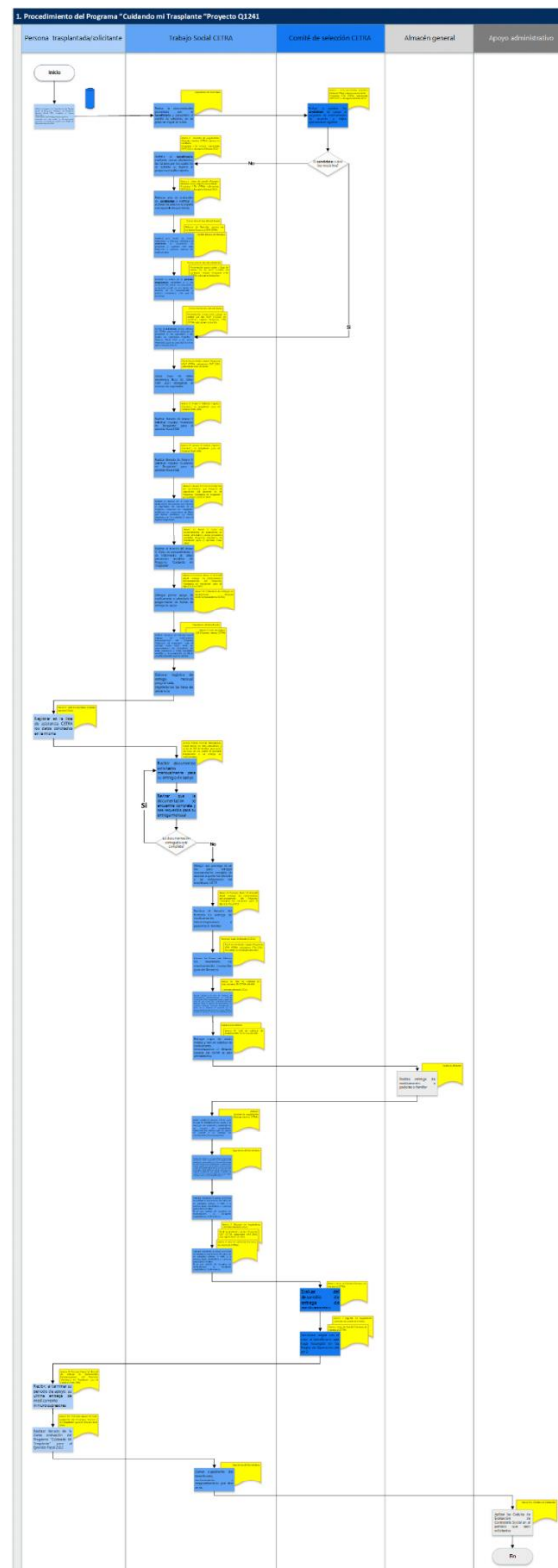
Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
Otros procesos (nombre del proceso)	Número de secuencia	Número de secuencia
NA	NA	NA

- Colocar al final de la lista aquellos procesos del Programa no son equivalentes en el Modelo general de procesos.

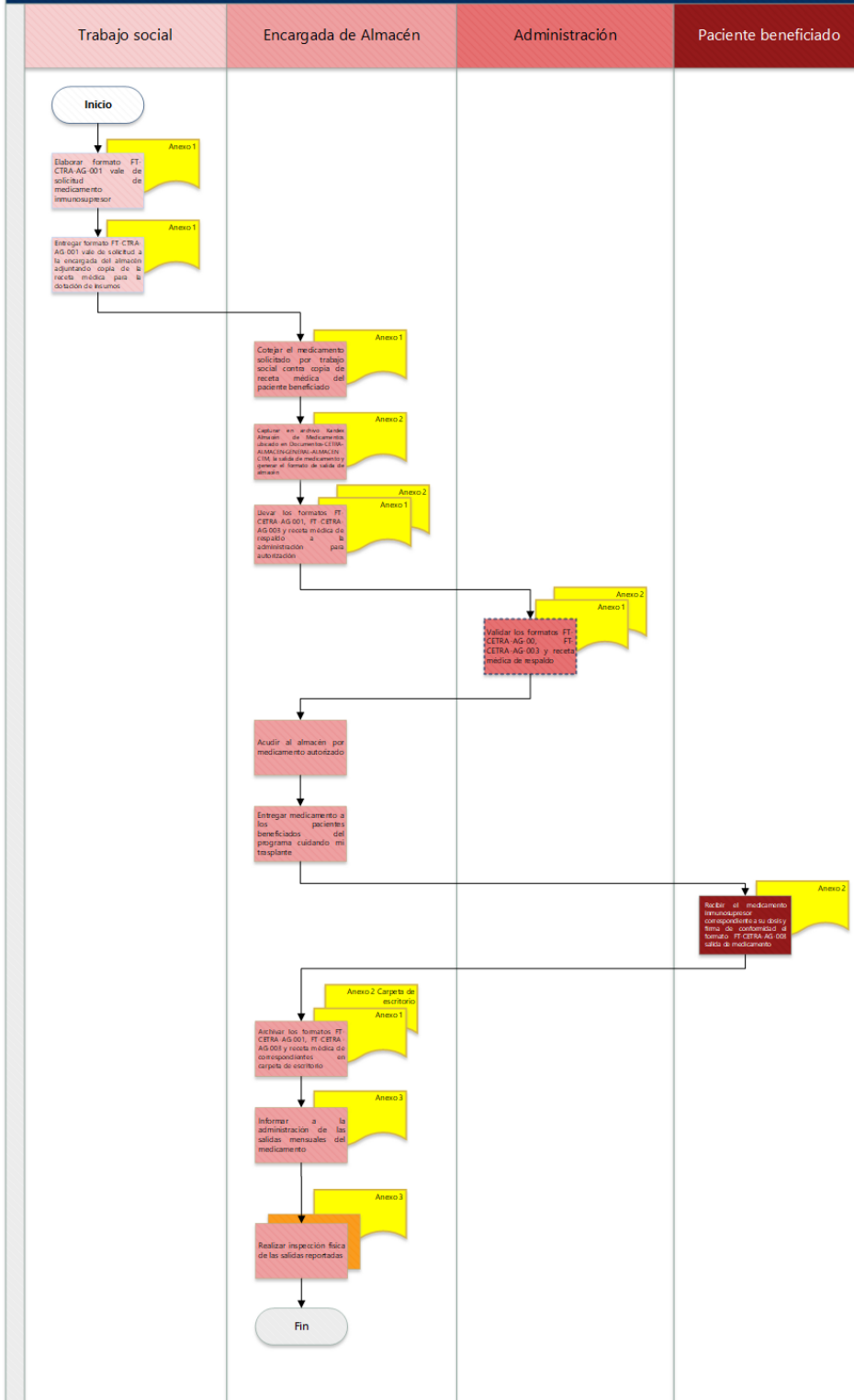
Anexo III. Flujogramas del programa

En este apartado el proveedor podrá considerar para la elaboración de los flujogramas la Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos de la Secretaría de la Función Pública, apartado VII. Mapeo de procesos, disponible en:

<http://www.gob.mx/sfp/documentos/guia-para-la-optimizacion-estandarizacion-y-mejora-continua-de-procesos>

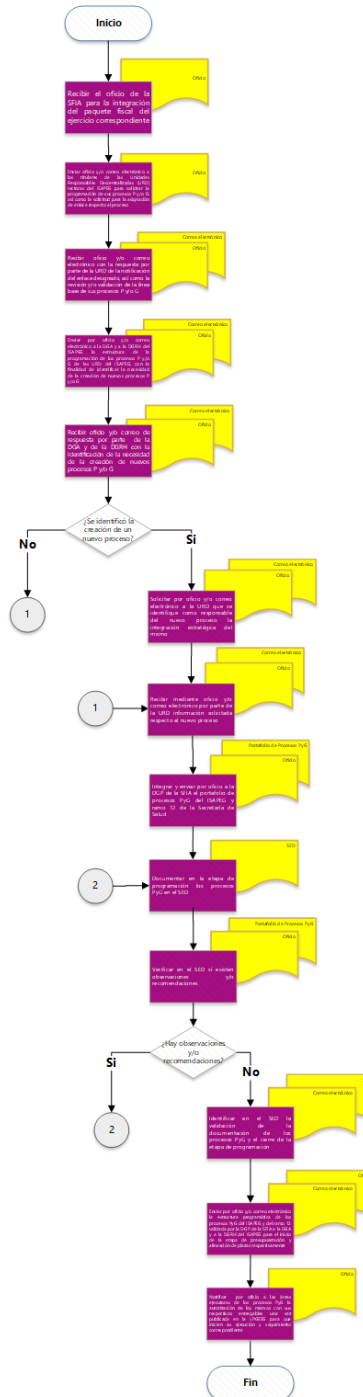


1.2 Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores



Procedimiento de Planeación y Programación para la Integración de la Estructura Programática

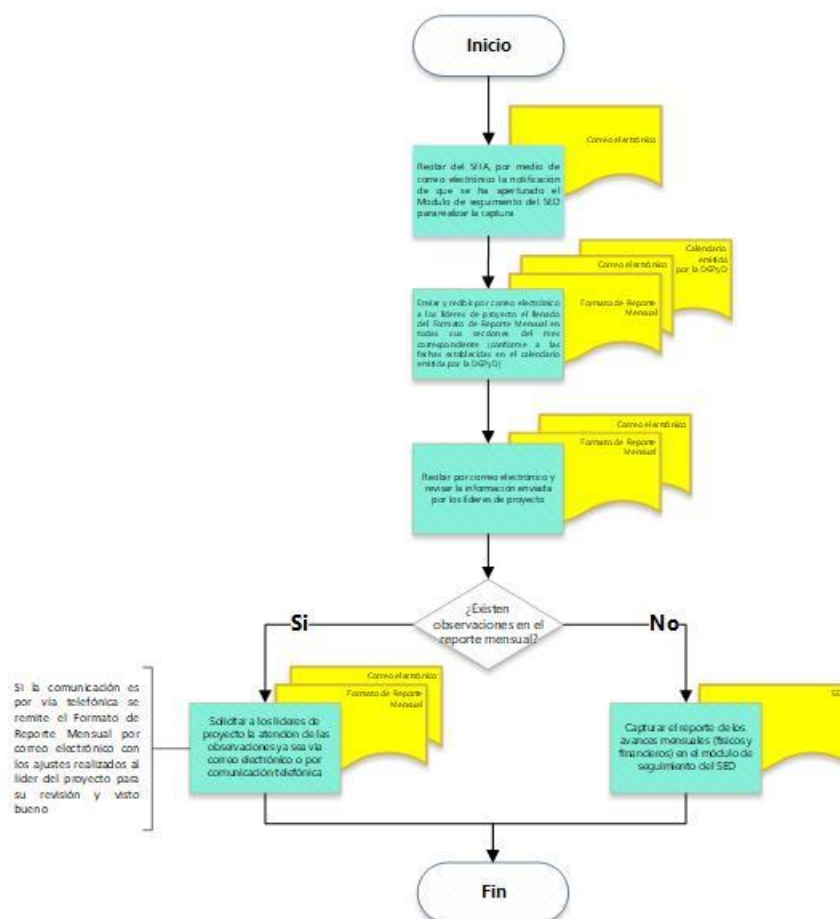
Coordinador/a de Estructuras Programáticas



Procedimiento de Planeación y Programación para la Integración de la Estructura Programática

4.1.1 Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente al SED

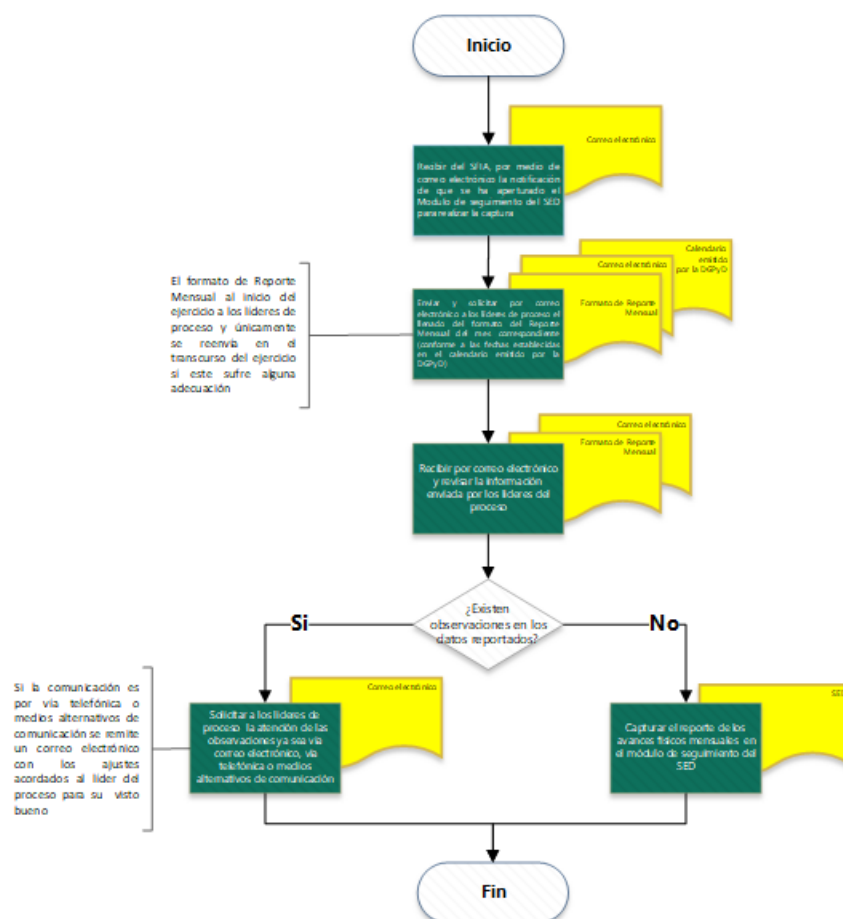
Coordinador/a de proyectos de inversión estatal (subprograma acción)



Procedimiento de Planeación y Programación para la Integración de la Estructura Programática

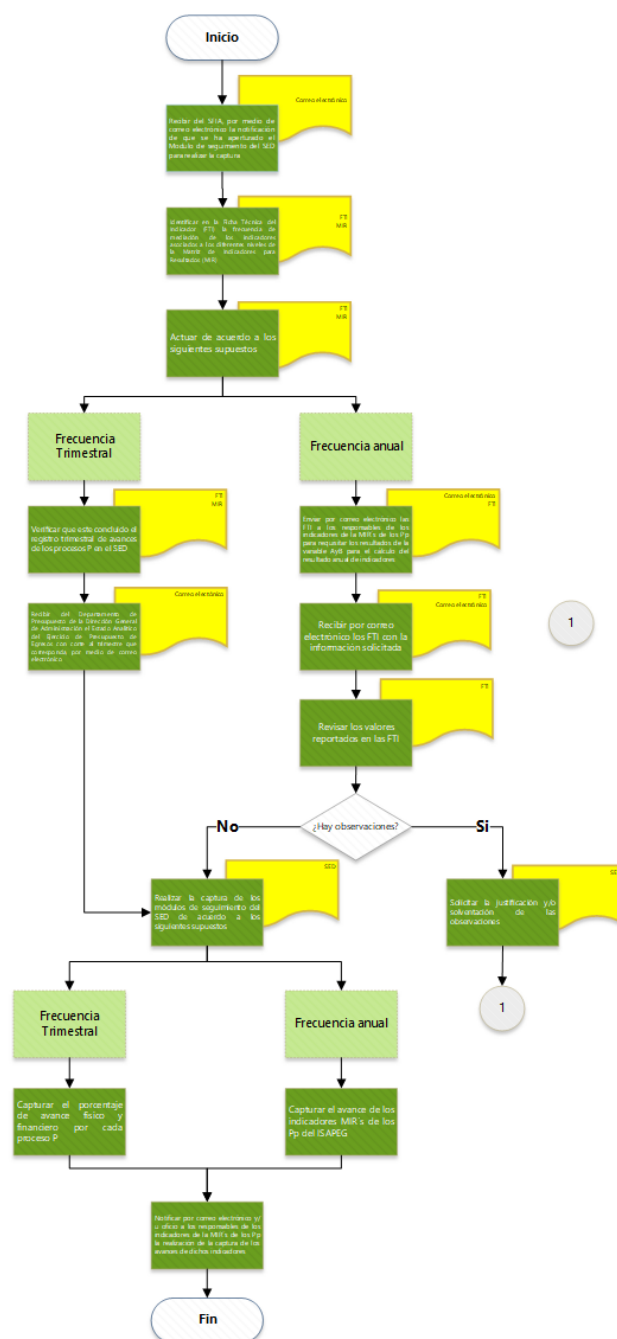
4.2.2 Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos P's y G's autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente en el SED

Coordinador/a de Estructuras Programáticas



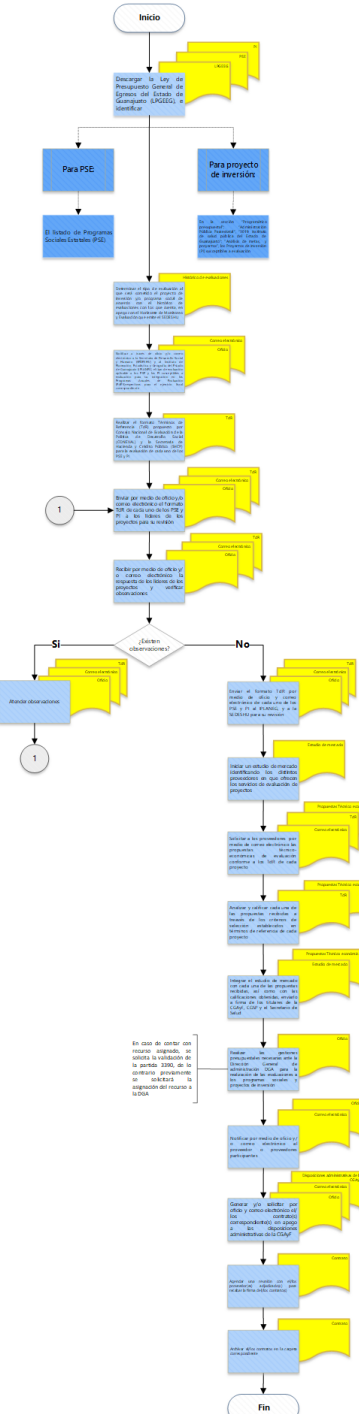
Procedimiento de Planeación y Programación para la Integración de la Estructura Programática **4.3.3 Registro de seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestales del ISAPEG en el SED**

Coordinador/a de Programas Presupuestarios y atención a Auditorías



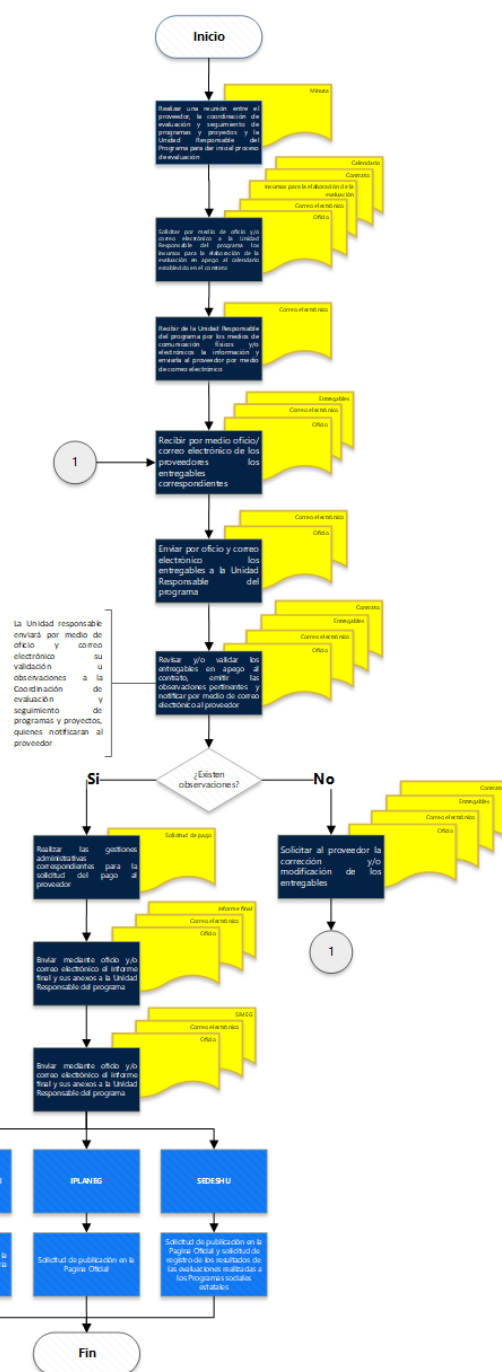
4.1.1.1 Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión

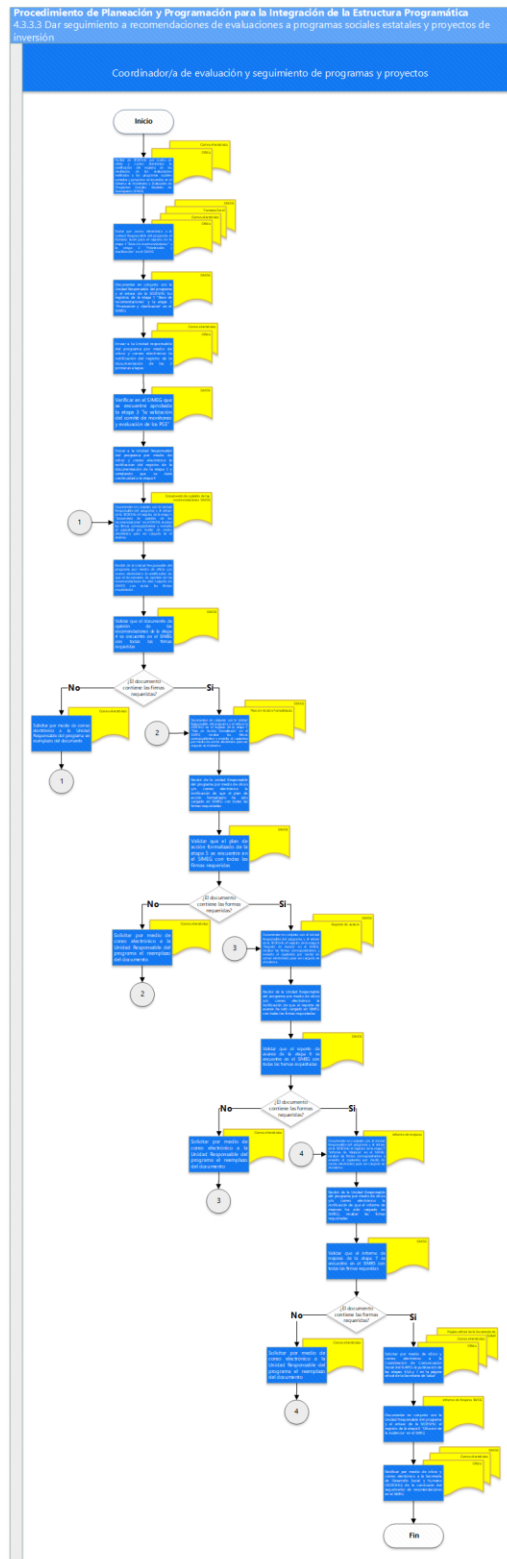
Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos.



Procedimiento de Planeación y Programación para la Integración de la Estructura Programática
4.2.2.2 Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión

Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos





Anexo IV. Grado de consolidación operativa del Programa

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
1. Si existen documentos que normen los procesos;		X			1. Los documentos normativos no obedecen a estructura jerárquica, ni a una metodológica, que estructure y armonice la operación de lo general (ISAPEG) a lo particular (CETRA). La ausencia de una Guía para la Elaboración de Reglamentos Específicos, y otros documentos normativos, entre ellos manuales de organización y procedimientos, ha generado, documentos normativos inconsistentes e incongruentes, con la razón de ser y objetivos genéricos. 2. Los manuales de operación y organización del ISAPEG y CETRA, no definen objetivos claros, atribuciones, funciones, actividades; pero bajo una visión sistémica.
3. Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados		X			Es importante señalar que, al no existir el procedimiento documentado, no se pueden señalar los límites de éste, y de su interacción. Como se ha señalado, se presentó evidencia de las auditorías realizadas en diversos periodos, de los informes de auditoría y de cumplimiento, pero no del procedimiento. Por otro lado, el área de Trabajo social aplica la encuesta de satisfacción del usuario, una vez que éste concluye el periodo de apoyo del medicamento.
4. Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras		X			Replantear y fortalecer el sistema de gestión del CETRA, para declarar procesos clave; de apoyo; de la alta dirección; monitoreo, supervisión y mejora continua
5. Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión		X			El Programa realiza actividades de monitoreo aisladas, que no están articuladas ni son del conocimiento de todos los ejecutores del Programa: ✓ Se monitorea el avance del cumplimiento de las metas de los indicadores registrados en la MIR; ✓ Evaluación del programa ✓ Atención de observaciones ✓ No se aprecia el monitoreo puntual de acciones clave del proceso.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcialmente	No	NA	
6. Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras		X			Se aprecia una encuesta de satisfacción del usuario que aplica Trabajo social, con varios sesgos, de igual forma, no se identifica el análisis de los resultados de las encuestas y la documentación de mejoras como resultado de las encuestas.
7. Grado de consolidación operativa			X		Se observa la ausencia de un enfoque sistémico en la planeación y en consecuencia en los procesos de operación del Programa Social.

Anexo V. Límites, Articulación, Insumos y Recursos, Productos y Sistemas de Información de los Procesos del programa

Procedimiento Clave

Proceso: Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante” Proyecto Q1241		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Solicitud realizada vía correo electrónico
	Fin	Aplicación de la Cédula de Evaluación
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Es importante señalar, que no se reflejan las medidas de tiempo para la toma de decisiones por parte del Comité de evaluación, las áreas de trabajo social o las áreas médicas con la finalidad de seleccionar a los mejores candidatos para el programa.
	Personal	El personal encargado de la administración y la operación del programa no es el suficiente para la atención adecuada de la población beneficiada.
	Recursos financieros	El Centro Estatal de Trasplantes, es un Órgano Autónomo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con los recursos financieros suficientes. En cuanto al Programa “Cuidando mi Trasplante”, éste también cuenta con recurso propio.
	Infraestructura	Se aprecia la inexistencia de infraestructura específica para el programa,
	Otros	La infraestructura en materia tecnológica y de seguridad de la información es limitada.
Productos	Productos del Proceso	- La deficiencia metodológica en los manuales de operación y procedimientos y lineamientos del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, no permite la visualización de atribuciones, facultades y responsabilidades del personal involucrado en el proceso clave y aquellos que interactúan con éste. - Estructura orgánica limitada; aunque los usuarios coinciden, en que el personal actúa con gran compromiso, respeto, ética, pero al momento de no estar presente el responsable, se pierde el seguimiento, lo cual genera un cuello de botella en demoras en la acción que se realiza. - Se identifica la insuficiencia en la infraestructura informática, y por ende en la falta de sistemas integrales de información y seguridad de esta.

Proceso: Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante “Proyecto Q1241		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No se aprecia la articulación entre procesos (procedimientos) que integran la operación.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	SED y para procesos internos se utiliza el registro mediante hojas de Excel y registros manuales.
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	El Programa realiza actividades de monitoreo aisladas, que no están articuladas ni son del conocimiento de todos los ejecutores del Programa: ✓ Se monitorea el avance del cumplimiento de las metas de los indicadores registrados en la MIR; ✓ Evaluación del programa. ✓ Atención de observaciones ✓ No se aprecia el monitoreo puntual de acciones clave del proceso.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No, en ocasiones al faltar uno de los servidores públicos, se generan cuellos de botella, esto de acuerdo con la información recaba en la encuesta de satisfacción a beneficiarios del programa.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Los manuales de operación y organización del ISAPEG y CETRA, no definen objetivos claros, atribuciones, funciones, actividades; pero bajo una visión sistémica.

Procedimiento de apoyo o soporte 1

Proceso: Procedimiento para recepción de bienes del Almacén General del CETRA		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Notificación con copia del pedido de medicamento que realizó almacén general del CETRA
	Fin	Captura de la entrada de insumos en el archivo Kardex almacén de medicamentos
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Para establecer parámetros en la calidad del abastecimiento y entrega de los medicamentos, se llevó a cabo un primer ejercicio de evaluación. Dicho ejercicio consistió en la aplicación de una encuesta a los pacientes trasplantados y a sus familiares, donde se les hizo una serie de preguntas base. Las respuestas recibidas fueron favorables en un 95%, por lo que se deduce eficiencia y oportunidad de los procedimientos, y solo se observa la falta de precisión del documento.
	Personal	Respecto al personal, este Programa se confirma como relevante y necesario para la población, y solo es operado en este tramo, por tres servidores públicos, lo cual obliga a reiterar la necesidad de fortalecer la estructura orgánica y funciones. Respecto a la competencia, experiencia y compromiso del personal se evalúa positivamente.
	Recursos financieros	El Programa cuenta con recursos financieros limitados.
	Infraestructura	El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura, aunque es importante mencionar que el Programa "Cuidando mi Trasplante", no tiene instalaciones definidas para operar.
	Otros	La infraestructura en materia tecnológica y de seguridad de la información es limitada.
Productos	Productos del Proceso	Este procedimiento es de soporte o apoyo, y está relacionado con la entrega del medicamento inmunosupresor al paciente trasplantado y/o al familiar asignado para su recolección, así como el informe y controles que se generan con motivo de esa entrega. Esto último confirma el buen uso del recurso y transparencia en las gestiones.

Proceso: Procedimiento para recepción de bienes del Almacén General del CETRA		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Es necesario esquematizar gráficamente la interacción con los procedimientos internos y externos, y el control para la recepción de los medicamentos.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual, lo cual representa un riesgo latente para la seguridad de la información, resguardo y ubicación ágil de controles, manejo de inventarios y eficiencia de los procedimientos.
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	El Programa realiza actividades de monitoreo aisladas, que no están articuladas ni son del conocimiento de todos los ejecutores del Programa: ✓ Se monitorea el avance del cumplimiento de las metas de los indicadores registrados en la MIR; ✓ Evaluación del programa. ✓ Atención de observaciones ✓ No se aprecia el monitoreo puntual de acciones clave del proceso.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Es necesario fortalecer el procedimiento, redefiniendo la interacción con los actores involucrados.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Los manuales de operación y organización del ISAPEG y CETRA, no definen objetivos claros, atribuciones, funciones, actividades; pero bajo una visión sistémica.

Procedimiento de apoyo o soporte 2

Proceso: Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Vale de solicitud de medicamento inmunosupresor
	Fin	Inspección física de las salidas
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Para establecer parámetros en la calidad del abastecimiento y entrega de los medicamentos, se llevó a cabo un primer ejercicio de evaluación. Dicho ejercicio consistió en la aplicación de una encuesta a los pacientes trasplantados y a sus familiares, donde se les hizo una serie de preguntas base. Las respuestas recibidas fueron favorables en un 95%, por lo que se deduce eficiencia y oportunidad de los procedimientos, y solo se observa la falta de precisión del documento.
	Personal	Respecto al personal, este Programa se confirma como relevante y necesario para la población, y solo es operado en este tramo, por tres servidores públicos, lo cual obliga a reiterar la necesidad de fortalecer la estructura orgánica y funciones. Respecto a la competencia, experiencia y compromiso del personal se evalúa positivamente.
	Recursos financieros	El Programa cuenta con recursos financieros limitados.
	Infraestructura	El Centro Estatal de Trasplantes opera en instalaciones propias y depende del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura, aunque es importante mencionar que el Programa "Cuidando mi Trasplante", no tiene instalaciones definidas para operar.
	Otros	La infraestructura en materia tecnológica y de seguridad de la información es limitada.
Productos	Productos del Proceso	Este procedimiento es de soporte o apoyo, y está relacionado con la entrega del medicamento inmunosupresor al paciente trasplantado y/o al familiar asignado para su recolección, así como el informe y controles que se generan con motivo de esa entrega. Esto último confirma el buen uso del recurso y transparencia en las gestiones.

Proceso: Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Es necesario esquematizar gráficamente la interacción con los procedimientos internos y externos, y el control para la recepción de los medicamentos.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual, lo cual representa un riesgo latente para la seguridad de la información, resguardo y ubicación ágil de controles, manejo de inventarios y eficiencia de los procedimientos.
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	El Programa realiza actividades de monitoreo aisladas, que no están articuladas ni son del conocimiento de todos los ejecutores del Programa: ✓ Se monitorea el avance del cumplimiento de las metas de los indicadores registrados en la MIR; ✓ Evaluación del programa. ✓ Atención de observaciones No se aprecia el monitoreo puntual de acciones clave del proceso.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Es necesario fortalecer el procedimiento, redefiniendo la interacción con los actores involucrados.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Los manuales de operación y organización del ISAPEG y CETRA, no definen objetivos claros, atribuciones, funciones, actividades; pero bajo una visión sistémica.

Procedimiento estratégico 1

Proceso: Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Oficio circular de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración
	Fin	Notificación remitida a las áreas ejecutoras
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	La ejecución de los cinco procedimientos es operada por cuatro servidores públicos. Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	La infraestructura en materia tecnológica y de seguridad de la información es limitada.
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes:

Proceso: Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		- Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). - Diagnósticos de los programas y proyectos, - Árbol de problemas, - Árbol de objetivos - Población objetivo - Matriz del Marco Lógico.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave, de igual forma no se identifica la supervisión jerárquica.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	
	¿Sirve de información para el monitoreo?	El Programa realiza actividades de monitoreo aisladas, que no están articuladas ni son del conocimiento de todos los ejecutores del Programa: ✓ Se monitorea el avance del cumplimiento de las metas de los indicadores registrados en la MIR; ✓ Evaluación del programa. ✓ Atención de observaciones, No se aprecia el monitoreo puntual de acciones clave del proceso.

Proceso: Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 2

Proceso: Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Oficio de petición del SFIA
	Fin	Notificación remitida a las áreas líderes de los proyectos autorizados
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	La ejecución de los cinco procedimientos es operada por cuatro servidores públicos. Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Se cuenta con los recursos financieros suficientes para la operación.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	

Proceso: Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes: • Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). • Diagnósticos de los programas y proyectos, ○ Árbol de problemas, ○ Árbol de objetivos ○ Población objetivo ○ Matriz del Marco Lógico.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 3

Proceso: Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Subprograma-acción)		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Oficio remitido por la SFIA
	Fin	Oficio con notificación a las áreas del SAPEG
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Subprograma-acción)		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes: • Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). • Diagnósticos de los programas y proyectos, ○ Árbol de problemas, ○ Árbol de objetivos ○ Población objetivo ○ Matriz del Marco Lógico.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Subprograma-acción)		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 4

Proceso: Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Notificación vía correo electrónico que realiza la SFIA
	Fin	Reporte de avance mensual
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes: - Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). - Diagnósticos de los programas y proyectos, - Árbol de problemas, - Árbol de objetivos - Población objetivo Matriz del Marco Lógico.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 5

Proceso: Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos Ps y G's autorizados para el Ejercicio Fiscal correspondiente en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Requerimiento del SFIA
	Fin	Reporte mensual
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos Ps y G's autorizados para el Ejercicio Fiscal correspondiente en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social "Cuidando mi Trasplante", se encuentran los siguientes: - Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). - Diagnósticos de los programas y proyectos, - Árbol de problemas, - Árbol de objetivos - Población objetivo Matriz del Marco Lógico.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos Ps y G's autorizados para el Ejercicio Fiscal correspondiente en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social "Cuidando mi Trasplante". Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 6

Proceso: Registro del seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Requerimiento del SFIA
	Fin	Reporte de indicadores
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Registro del seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social "Cuidando mi Trasplante", se encuentran los siguientes: - Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). - Diagnósticos de los programas y proyectos, - Árbol de problemas, - Árbol de objetivos - Población objetivo Matriz del Marco Lógico.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Registro del seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social "Cuidando mi Trasplante". Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 7

Proceso: Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Requerimiento del SFIA
	Fin	Captura trimestral de avance
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes: • Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). • Diagnósticos de los programas y proyectos, ○ Árbol de problemas, ○ Árbol de objetivos ○ Población objetivo Matriz del Marco Lógico.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 8

Proceso: Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Requerimiento de la Ley de Presupuesto General de Egresos de Guanajuato
	Fin	Contrato archivado
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes: • Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). • Diagnósticos de los programas y proyectos, ○ Árbol de problemas, ○ Árbol de objetivos ○ Población objetivo ○ Matriz del Marco Lógico
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 9

Proceso: Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Minuta de reunión con el proveedor
	Fin	Oficio remitido a la Coordinación de Comunicación Social del ISAPEG
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes: - Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). - Diagnósticos de los programas y proyectos, - Árbol de problemas, - Árbol de objetivos - Población objetivo Matriz del Marco Lógico
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Procedimiento estratégico 10

Proceso: Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Oficio remitido por el SEDESHU
	Fin	Oficio remitido por la Unidad Responsable
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En apego a la Ley para el Ejercicio y Control de los Recursos Públicos para el Estado y los Municipios de Guanajuato y a los Lineamientos Generales para la Aplicación de Recursos en Materia de Proyectos de Inversión para el Ejercicio Fiscal, se establecen en el capítulo denominado, Autorización, Procesos de Licitación y Liberación de Recursos, de este último, las fechas, condiciones y requisitos para su procedencia. En ese sentido, todos los documentos relacionados con la operación de los programas sociales deberán estar listos para su publicación a más tardar el 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.
	Personal	Los cuatro servidores públicos que operan los procedimientos comprueban tener el perfil profesional necesario, la experiencia y competencia para desempeñar las funciones de planeación. Aunque, es importante mencionar que los puestos referidos en sus documentos y entrevista, no corresponde con los citados en el organigrama de la Dirección General.
	Recursos financieros	Cuenta con los recursos financieros suficientes.
	Infraestructura	La Dirección General de Planeación y Desarrollo opera en las instalaciones del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), por lo que cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Entre los productos generados en la Dirección General de Planeación y Desarrollo, y que se vinculan con el Programa

Proceso: Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		Social “Cuidando mi Trasplante”, se encuentran los siguientes: - Planes de trabajo, tácticos y operativos (Planeación de recursos financieros, humanos y materiales). - Diagnósticos de los programas y proyectos, - Árbol de problemas, - Árbol de objetivos - Población objetivo Matriz del Marco Lógico
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los cinco procedimientos que conforman la planeación estratégica y operativa tienen bien definidas las entradas/salidas y contenido, se identifican actividades donde reciben peticiones de actores externos y se remiten a actores internos, para la integración y envío de información. Sin embargo, no están presentes las interacciones que se realizan, solo se muestra la gestoría que realiza el área; sin ser ésta una actividad clave.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Por tratarse de Programas Sociales, la Dirección General se vincula con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, mediante un Sistema Informático, denominado Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), que permite procesar información presupuestaria vinculada con el presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado, el sistema cumple con los requerimientos de la operación, ya que se encuentra alineado con el Presupuesto de Egresos del Estado de Guanajuato. En ese sentido, es posible observar los avances físicos y financieros, y el avance de las metas del Programa. Al interior del Centro Estatal de Trasplantes, los procedimientos se realizan de manera manual.
	Tipo de información recolectada	

Proceso: Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No se identifica la supervisión jerárquica.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		La coordinación de los procesos de planeación estratégica, operativa y presupuestal, están a cargo de la Dirección General de Planeación y Desarrollo, tanto de manera externa, con la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración del Estado de Guanajuato, como al interior del Centro Estatal de Trasplantes (CETRA), como responsable del Programa Social “Cuidando mi Trasplante”. Por lo que, la coordinación debe ser eficaz, eficiente y oportuna, respetando lo establecido en la normatividad vigente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Derivado de los requerimientos normativos, se observa en la práctica el cumplimiento en tiempo y forma. Sin embargo, no hay evidencia de esto en los procedimientos.

Anexo VI. Propuesta de Modificación a la Normatividad del Programa

			Fecha:	
Instrumento normativo	Evitar cambios	Creación	Modificación puntual	Modificación radical
Organigrama funcional del CETRA,		X		
Manual de Organización del CETRA,				X
Mapeo de procesos del macro sistema y micro sistema,		X		
Manual de Procedimientos del CETRA,				X
Reglas de Operación del Programa Q1241 "Cuidando Mi Trasplante".			X	
Reglamento de la Ley Orgánica del CETRA	X			

Anexo VII. Análisis FODA del Programa

 FORTALEZAS • Es el único Programa Social a nivel Nacional con gratuidad para el aprovisionamiento de medicamentos inmunosupresores para personas trasplantadas. • Es un Programa Social que goza de gran reconocimiento y aceptación por parte de los usuarios. • Alto nivel de liderazgo. • Gran compromiso por parte de los operadores del Programa.	 OPORTUNIDADES • Contar con diagnósticos sociales que ofrezcan la referencia de los municipios con mayor problemática. • Restructurar los procesos del programa bajo un enfoque sistémico. • Elevar los estándares de calidad bajo un enfoque de 360°.
DEBILIDADES  • Estructura orgánica limitada, • Deficiente difusión del Programa, • Marco normativo incompleto. • Falta de seguimiento a las recomendaciones realizadas.	AMENAZAS  • Riesgo inminente sobre la disminución del presupuesto para operar el Programa. • Incertidumbre respecto al abastecimiento del medicamento. • Sistema de información inexistente y falta de seguridad en la información. • Carencia de un plan preventivo ante eventualidades.

Anexo VIII. Recomendaciones del Programa

En este anexo el proveedor debe valorar si la recomendación implica una consolidación o una reingeniería del proceso.

a) Consolidación

Proceso ID	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
1	Los procesos analizados están orientados exclusivamente a la gestión administrativa y no se observa su interacción con otros actores o procesos.	Generar el Macro proceso del CETRA, a través del desarrollo de los siguientes elementos:	Dirección General de Planeación y Desarrollo (DGP y D)		Es un área estratégica la que desarrolla el proceso	Generar la cadena de valor en los procesos	Evaluaciones futuras de los procesos.	Alto
2								
3								
4	Falta de visión social que focalice las problemáticas relacionadas con el trasplante de órganos, causas, consecuencias y propuestas para la entidad.	• Plantear y/o validar, la Cadena de Valor de los Procesos a cargo del CETRA del estado de Guanajuato.						
5								
6								
7								
8	Ausencia de un enfoque sistémico en la planeación, y en consecuencia en los procesos de operación del programa social.	• Plantear y validar el Sistema de Gestión que operará el CETRA, considerando un enfoque sistémico de los procesos.						
9								
10								

ID	Procesos
1	Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG
2	Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG
3	Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Subprograma-acción)
4	Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente
5	Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos Ps y G's autorizados para el Ejercicio Fiscal correspondiente
6	Registro del seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED
7	Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED
8	Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión
9	Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión
10	Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión

*El nivel de priorización Alto, Medio o Bajo, se estimará considerando la mejora en la operación del Programa, la viabilidad de la implementación de la recomendación, así como el efecto potencial que esto pueda tener el alcance del objetivo del Programa.

b) Reingeniería de procesos

Proceso ID	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Objetivo	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Metas y efectos potenciales esperados	Elaboración de flujograma del nuevo proceso	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)
1	- El Programa no se visualiza de manera integral. - Ausencia de un marco normativo que organice y regule los procesos y procedimientos que integran la gestión operativa del Programa - No se aprecia la articulación entre procesos (procedimientos) que integran la operación. - No se aprecia la articulación entre procesos (procedimientos) que integran la operación. - La organización del Programa es a través de funciones y opera por procedimientos, no por procesos. - Se identificaron elementos de procedimientos aislados relacionados con las responsabilidades de las áreas en un contexto global de la operación y no de forma específica.	El Programa Social Q1241, "Cuidando mi Trasplante", tiene como objetivo general, Mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas	ISAPEG-CETRA	Es necesario establecer temporalidad en todas las acciones relacionadas con el programa. Es necesario aumentar los recursos humanos asignados al programa. Crear la infraestructura específica para el programa Implementar sistema de información para beneficiar la operación del programa.	La solución permitirá articular e integrar los procesos y actores que intervienen en la operación del programa, permitiendo con esto alcanzar las metas y objetivos planteados, además de incorporar las nuevas tecnologías, permitiendo realizar mediciones más precisas del desempeño de cada uno de los procesos y con esto proporcionar información que permita a la alta dirección para la adecuada toma de decisiones.			Evaluaciones futuras	Alto

2	En cuanto a los procedimientos de soporte, el manejo de entrada y salida de los medicamentos inmunosupresores en almacén, se documentan algunas actividades que representan un riesgo administrativo, lo cual deberá comentarse con compras, ya que se modifican documentos importantes para esa área.	Guía para la recepción de medicamentos, material de curación, insumos varios, facilitando la verificación de estos cumplan con la descripción, cantidad, estado y calidad. Todo esto de acuerdo con lo establecido en el contrato o pedido de compra	ISAPEG-CETRA	Es necesario que el programa cuente con instalaciones físicas propias para operar de manera adecuada, Contar con recursos financieros suficientes para una operación adecuada. Establecer parámetro de tiempo en las acciones que se realizan. Aumentar la cantidad de servidores públicos con la finalidad de mejorar el servicio.	Eliminará los potenciales riesgos en el manejo e ingreso de los medicamentos inmunosupresores destinados al programa.			Evaluaciones futuras	Alto
3	El procedimiento En cuanto a los procedimientos de soporte, el manejo de entrada y salida de los medicamentos inmunosupresores en almacén, se documentan algunas actividades que representan un riesgo administrativo, lo cual deberá comentarse con compras, ya que se modifican documentos importantes para esa área.	Ser un documento de referencia administrativa para la salida del almacén de los medicamentos inmunosupresores del proyecto Q1214, "Cuidando mi Trasplante", de acuerdo a la programación de otorgamiento de Trabajo Social del CETRA y reglas operacionales vigentes, y de esta manera tener una herramienta administrativa para salidas del Almacén General del Centro Estatal de Trasplantes.	ISAPEG-CETRA	Es necesario que programa cuente con instalaciones físicas propias para operar de manera adecuada, Contar con recursos financieros suficientes para una operación adecuada. Establecer parámetro de tiempo en las acciones que se realizan. Aumentar la cantidad de servidores públicos con la finalidad de mejorar el servicio.	Eliminará potenciales riesgos en el manejo y entrega de los medicamentos inmunosupresores destinados al programa.			Evaluaciones futuras	Alto

ID	Procesos
1	Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante “Proyecto Q1241
2	Procedimiento para recepción de bienes del Almacén General del CETRA
3	Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores

Anexo IX. Sistema de Monitoreo e Indicadores de Gestión del Programa

Respecto a la Matriz de Indicadores por Resultado del Programa Social Q1241 "Cuidando mi Trasplante", se observa la alineación y cumplimiento de metas, así como, la incorporación de una nueva actividad para el 2022, sin embargo, llama la atención que dicho cumplimiento supere el 100%.

Nivel de la MIR 2021	Indicador	Periodicidad	Fuente	2018	2019	2020	2021 ¹
Fin	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor que no presentaron rechazo.	Anual	Fichas de indicadores	100%	100%	100%	n.d.
Propósito	Porcentaje de pacientes trasplantados con acceso a medicamento inmunosupresor	Anual	Fichas de indicadores	64.9%	96.1%	558.8%	n.d.
			Reglas de operación (población objetivo)	90%	108.9%	118.8%	n.d.
Componentes	Porcentaje de medicamentos inmunosupresores entregados a pacientes trasplantados durante 2021	Mensual ²	Fichas de indicadores	n.d.	117.6%	89%	52.5%
Actividad 1	Porcentaje de solicitudes de medicamentos inmunosupresores autorizada	Mensual ²	Fichas de indicadores	100%	100%	100%	100%
Actividad 2	Porcentaje de expedientes médicos - administrativos de pacientes trasplantados durante 2021 validados.	Mensual ²	Fichas de indicadores	100%	100%	100%	100%
¹ Los datos para los niveles de componente y actividad se refieren al primer semestre de 2021. ² La ficha técnica del indicador señala que la frecuencia es mensual, aunque presenta únicamente datos anuales. Fuente: Ficha técnica de indicadores y Reglas de Operación.							

Anexo X. Trabajo de Campo Realizado

La elaboración del cuestionario y la encuesta tienen como objetivo evaluar la eficacia, la eficiencia, transparencia y equidad del programa “Cuidando mi Trasplante”, además de evaluar el servicio que ha proporcionado el CETRA.

En ese sentido se diseñaron los cuestionarios para el personal que estuviera directamente relacionado con el programa, es decir, grupo de especialistas, pacientes trasplantados, familiares cercanos y personal del CETRA, y se estructuró de la siguiente manera:

Estructura	
Encuesta de satisfacción	23 reactivos
Entrevista paciente trasplantado	18 reactivos
Entrevista familiar del paciente trasplantado	16 reactivos

Para la elaboración del contenido se tomaron como base 3 ejes, de los cuales:

Eje 1: Preguntas sociodemográficas básicas en (nombre, edad, sexo, ocupación, domicilio).

Eje 2: Desarrollo del contenido (preguntas enfocadas a la salud del paciente, su recuperación e incorporación a sus actividades).

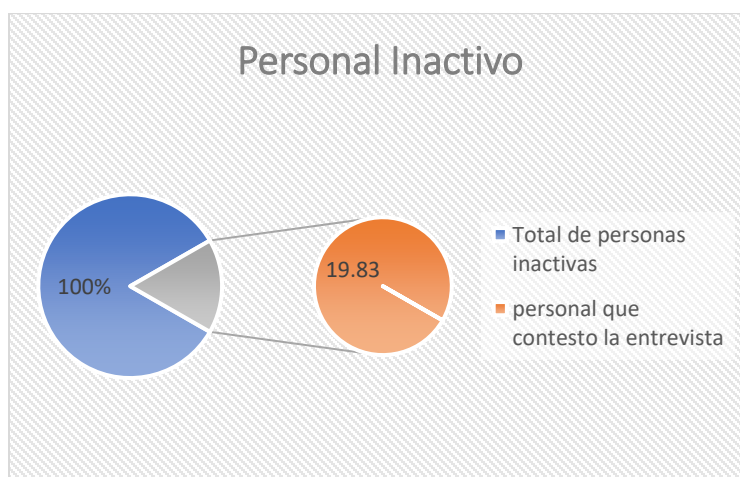
Eje 3: Cierre (Comentarios sobre el cuestionario, calidad del servicio o propuestas que se quisieran expresar).

Mecanicismo de aplicación:

Para llevar a cabo la encuesta de satisfacción y las entrevistas a personas trasplantadas y familiares, se llevó a cabo un pilotaje con personas externas a este programa, con el objetivo de conocer si las preguntas realizadas eran claras y fácil entendimiento.

Datos estadísticos:

De 121 personas inactivas del programa “Cuidando mi Trasplante” se obtuvieron 24 entrevistas, lo cual constituye a un 19.83% de la población.



Bitácora de Trabajo

Para llevar a cabo el trabajo de campo se llevó a cabo una bitácora de trabajo que nos permitiera llevar un registro de las llamadas por día y poder medir el avance.

Actividades por día				
Actividad	Fecha	Llamadas contestadas	Llamadas rechazadas	Comentarios
Aplicación de encuesta de satisfacción	14 de octubre de 2022	1	10	La mayoría de las personas no contestan.
Aplicación de encuesta de satisfacción	17 de octubre de 2022	6	18	Las personas se encuentran satisfechas. Muchos números siguen sin contestar
Aplicación de encuesta de satisfacción	18 de octubre de 2022	10	20	Se obtuvieron más llamadas satisfactorias
Aplicación de encuesta de satisfacción	19 de octubre de 2022	7	26	Muchas personas siguen sin contestar
Aplicación de entrevistas con personal inactivo y familiares	24 de octubre de 2022	5	40	Personal inactivo no contesta el teléfono

Aplicación de entrevistas con personal inactivo y familiares	25 de octubre de 2022	10	30	Se lograron más entrevistas satisfactorias, pero muchos siguen sin contestar
Aplicación de entrevistas con personal inactivo y familiares	26 de octubre de 2022	9	37	El personal entrevistado comenta que no se les informó sobre las llamadas

Resultados:

Aproximadamente se realizaron 40 llamadas telefónicas diarias, de las cuales se obtenían alrededor de 5 o 10 respuestas exitosas, debido a que, al no ser una entrevista cara a cara, existía temor por parte de las personas, identificando situaciones como:

1. Teléfono desconocido y de la Ciudad de México, propicio que las personas encuestadas y entrevistadas, le generara desconfianza y por tal motivo, la negativa a la respuesta o en su defecto, el desvió de la llamada, complicando la obtención e integración de los datos, necesarios para el análisis del programa.
2. El personal inactivo no se encontraba informado de la llamada telefónica para contestar encuestas y entrevistas, motivo por el cual se dificultó el seguimiento del trabajo de campo.
3. Desconfianza de los pacientes inactivos para proporcionar sus datos.

Conclusiones:

La mayoría de las personas encuestadas y entrevistadas se encuentran satisfechas con el programa “Cuidando mi Trasplante”, y comentan que el programa debería ampliarse.

Anexo XI. Instrumentos de Recolección de Información de la Evaluación de Procesos del Programa

- Procedimiento Clave

Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante “Proyecto Q1241				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Solicitar el ingreso a la Coordinación de Trabajo Social al Programa Cuidando mi Trasplante Ejercicio Fiscal 2022, mediante el correo electrónico, cuidandomitrasplante@guanajuato.gob.mx, enviando por este medio la documentación necesaria y completa de acuerdo a las Reglas de Operación vigentes 2022			X
2	Revisar la documentación presentada por el beneficiario y presentarlo al comité de selección, en un plazo no mayor de 5 días			X
3	Evaluar y aprobar los candidatos de apoyo al programa de medicamentos de acuerdo a reglas operacionales vigentes		X	
	¿El candidato cubre los requisitos?			
3.1	Si el candidato cubre los requisitos para el apoyo por un año se programa inducción. Pasa actividad 7			
3.2	No. Notifica al beneficiario, mediante correo electrónico, las razones por las cuales no se autoriza su ingreso al programa y realiza reporte			
4	Elaborar acta de evaluación de candidatos y notificar y archivar las actas en la carpeta correspondiente por fechas		X	
5	Notificar por medio de correo electrónico y llamada telefónica al solicitante su aceptación al programa y agendar cita para inducción y primera entrega de medicamento		X	

6	Reenviar al correo de la persona trasplantada solicitante o a sus contactos las reglas de operación y contraloría social con el objetivo de hacerlas de su conocimiento y puedan consultarlas cada que lo necesiten		X	
7	Recibir al solicitante en las oficinas del CETRA, para recibir inducción al programa el día agendado, y las Reglas de Operación Vigentes, Ejercicio Fiscal 2022 a su correo electrónico para su consulta las veces que le sean necesarias		X	
8	Llenar base de datos electrónica Base de datos CMT 2021 otorgando el número de expediente		X	
9	Realizar llenado de Anexo II Solicitud Impulso "Cuidando mi Trasplante" para el ejercicio fiscal 2022	X		
10	Realizar llenado de Anexo III Solicitud Impulso "Cuidando mi Trasplante" para el ejercicio fiscal 2022	X		
11	Realizar el llenado de la Carta de recepción de documentos que integran el expediente del paciente en el Programa "Cuidando mi Trasplante" recibiendo los documentos en físico que fueron solicitados vía correo electrónico en la actividad 2 para el ingreso del paciente	X		
12	Realizar el llenado del Anexo V, Carta de consentimiento y de tratamiento de datos personales sensibles del Programa "Cuidando mi Trasplante"	X		
13	Entregar primer apoyo de medicamento y calendario de programación de fechas de entrega de apoyo		X	
14	Archivar formatos de Historial Anual entrega de medicamento inmunosupresor del Programa "Cuidando mi trasplante" para el Ejercicio Fiscal 2022, carta de consentimiento de tratamiento de datos personales y datos personales sensibles y documentación en folder amarillo (consultar guía de archivo)	X		
15	Elaborar logística de entrega mensual programada, imprimiendo las listas de asistencia		X	
16	Registrar en la lista de asistencia CETRA los datos solicitados en la misma		X	
17	Recibir documentos solicitados mensualmente para su entrega de apoyo		X	
18	Revisar que la documentación se encuentre completa y sea requerida para su entrega mensual	X		
	¿La documentación entregada está completa?			
18.1	Si. Pasa a la actividad 17			

18.2	No. Otorgar una prórroga de un día para entregar documentación completa de acuerdo al punto 4.6 referente a las obligaciones del beneficiario 4.6.15			
19	Realizar el llenado del formato de entrega de medicamentos inmunosupresores a pacientes y/o familiar			
20	Llenar la Base de Datos de inventario de medicamento (consultar guía de llenado)	X		
21	Realizar llenado del Vale de solicitud de medicamento inmunosupresor al Almacén General del CETRA asignándole fecha, número de folio el cual consta del consecutivo/mes/año, Ejercicio Fiscal, el nombre del medicamento, la cantidad solicitada calculada multiplicando la dosis de y firmando el apartado de los inmunosupresores prescritos en la receta 30 días y firmando el apartado Solicita con Nombre y Firma		X	
22	Entregar copia de receta médica y vale de solicitud de medicamento inmunosupresor al Almacén General del CETRA al área administrativa	X		
23	Realiza entrega de medicamento a paciente o familiar	X		
24	Iniciar actividad número 16 en caso de que el beneficiario no acuda a la hora y/o día señalado y asentarlos en un reporte de seguimiento explicando las razones por las cuales no acudió a su entrega de medicamento inmunosupresor	X		
25	Archivar los formatos correspondientes a la entrega mensual de forma consecutiva en el expediente del beneficiario, comenzando por el formato de entrega de medicamentos inmunosupresores a pacientes y/o familiar, seguido de la receta médica, los laboratorios, la copia de la credencial de elector en caso de acudir a recoger el medicamento el familiar autorizado y la copia de la tarjeta de citas cuando el paciente no cuente con receta original debido a que no ha tenido consultas recientes en su Hospital tratante		X	
26	Detectar, mediante el cotejo de la lista de asistencia con la base de datos de los pacientes activos, si faltó a la entrega algún beneficiario y contactar para saber el motivo. Si es por cambio de esquema de medicamento, se encuentre hospitalizado o fallecimiento		X	
27	Evaluar del desarrollo de entrega de medicamentos		X	

28	Sancionar según sea el caso al beneficiario que haya incumplió en las Reglas de Operación del art 21		X	
29	Recibir, al terminar su periodo de apoyo, su última entrega de medicamento inmunosupresores		X	
30	Realizar llenado de la Carta evaluación del Programa "Cuidando Mi Trasplante" para el Ejercicio Fiscal 2022		X	
31	Cerrar expediente del beneficiario, archivándolo y resguardándolo por dos años		X	
32	Aplicar las Cédulas de Evaluación de Contraloría Social en el periodo que sean solicitados		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	10	31.25 %
Se requiere, pero no añade valor	20	62.5 %
Innecesaria y no añade valor	2	6.25 %
Total, de actividades del proceso	32	100%

• Procedimiento de apoyo 1

Procedimiento 1.1 Procedimiento para Recepción de Bienes del Almacén General del CETRA				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Notificar con copia de pedido al Almacén general del CETRA	X		

2	Informar fecha de entrega de bienes al almacén de acuerdo de acuerdo al pedido o contrato	X		
3	Programar la entrega física del pedido para prever el área física	X		
4	Entregar físicamente los insumos o medicamentos o medicamentos al encargado del almacén	X		
5	Revisar y cotejar factura, nota de remisión y pedido con la entrega física	X		
6	El pedido coincide en cantidad con lo solicitado, con la factura y/o Remisión?	X		
6.1	Si. El pedido es correcto coinciden cantidad y características			
6.2	No. El pedido no es correcto, no coinciden cantidad y/o características			
7	Revisar mediante cotejo la cantidad y características descritas en el documento con lo entregado físicamente verificando que el transporte haya sido el adecuado, realizando una inspección por atributos de los insumos, de acuerdo a lo estipulado en el contrato o pedido	X		
8	Tomar muestra al azar dentro del transporte o en piso y revisar los siguientes aspectos: las cajas deben presentar etiqueta impresa con los datos de fabricante, descripción del producto, caducidad y cantidad			X
9	¿La muestra cumple con las características descritas de calidad y cantidad?			
9.1	Si. Pasa a la actividad 14			
9.2	No. Pasa a la actividad 11 y 12			
10	Informar las condiciones de incumplimiento por parte del proveedor a la Administración, áreas requirentes y de compras para conocimiento y autorización de recepción	X		
11	¿Administración autoriza el ingreso con las características del insumo?			
11.1	Si. Realizar la corrección de manera manual en factura o nota de remisión y pasa a la actividad 14			X
11.2	No. Presentar informe de incumplimiento de proveedor a las áreas requirentes y de compras para su conocimiento, trámite y no recepción de insumos			X
12	Realizar la devolución de los insumos al proveedor. Finaliza		X	
13	Recibir los insumos dentro del área de almacén		X	
14	Recibir los insumos dentro del almacén			X
15	Sellar y firmar de recibido de recibida copia de la factura y/o nota de remisión; y entregar al proveedor	X		
16	Entregar documentación para trámite de pago al personal del departamento trámite de pagos y administración (Pedido o contrato, factura electrónica, remisión,	X		

	modificación al pedido o contrato, carta compromiso de canje u otros documentos)			
17	Archivar copia del expediente de documentación en carpeta de almacén para su control	X		
18	Capturar la entrada de los insumos en el archivo Kardex Almacén de Medicamentos ubicado en CPU de almacén: Documentos-CETRA-ALMACEN GENERAL-ALMACEN CTM, de acuerdo a la metodología anexa	X		

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	12	66.66 %
Se requiere, pero no añade valor	2	11.11 %
Innecesaria y no añade valor	4	22.22 %
Total, de actividades del proceso	18	100 %

• Procedimiento de apoyo 2

Procedimiento 1.2 Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Elaborar formato FT-CTRA-AG-001 vale de solicitud de medicamento inmunosupresor	X		
2	Entregar formato FT-CTRA-AG-001 vale de solicitud a la encargada del almacén adjuntando copia de la receta médica para la dotación de insumos	X		

3	Cotejar el medicamento solicitado por trabajo social contra copia de receta médica del paciente beneficiado	X		
4	Capturar en archivo Kardex Almacén de Medicamentos ubicado en Documentos-CETRA-ALMACEN-GENERAL-ALMACEN CTM, la salida de medicamento y generar el formato de salida de almacén	X		
5	Llevar los formatos FT-CETRA-AG-001, FT-CETRA-AG-003 y receta médica de respaldo a la administración para autorización	X		
6	Validar los formatos FT-CETRA-AG-00, FT-CETRA-AG-003 y receta médica de respaldo	X		
7	Acudir al almacén por medicamento autorizado		X	
8	Entregar medicamento a los pacientes beneficiados del programa cuidando mi trasplante		X	
9	Recibir el medicamento inmunosupresor correspondiente a su dosis y firma de conformidad el formato FT-CETRA-AG-003 salida de medicamento		X	
10	Archivar los formatos FT-CETRA-AG-001, FT-CETRA-AG-003 y receta médica de correspondientes en carpeta de escritorio	X		
11	Informar a la administración de las salidas mensuales del medicamento	X		
12	Realizar inspección física de las salidas reportadas		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	8	66.66 %
Se requiere, pero no añade valor	4	33.33 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	12	100 %

• Procedimiento estratégico 1

Procedimiento Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios ISAPEG

No.	Actividad	Tipo de actividad
-----	-----------	-------------------

		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir el oficio circular de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) para la integración del paquete fiscal para el ejercicio fiscal que corresponda actualizar la etapa de planeación con la actualización de los diagnósticos particulares y documentación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de los Programas Presupuestarios del ISAPEG		X	
2	Enviar por oficio y/o correo electrónico a las áreas responsables la circular de la Dirección General de Planeación (DGP) de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) para la actualización del Diagnóstico Particular de los Programas Presupuestarios (Pp)		X	
3	Recibir oficio y/o correo electrónico de las áreas responsables con la actualización de los diagnósticos de los Pp del ISAPEG para su cotejo con la Guía actualización de diagnósticos particulares MIR's		X	
4	Enviar por oficio y/o correo electrónico la actualización del diagnóstico de los Pp a la SFIA para su revisión correspondiente		X	
5	Recibir correo electrónico de la DGP de la SFIA y verificar observaciones o recomendaciones		X	
	¿Hay observaciones o recomendaciones?			
	Si. Atender observaciones o recomendaciones. Regresa a la actividad 4. No. Continuar con la actividad 6.			
6	Recibir notificación por parte de la DGP de la SFIA de la realización de la actualización de la MIR y los árboles de problemas y objetivos en el Sistema de Evaluación al Desempeño (SED)		X	
7	Notificar por medio de oficio a las áreas responsables de la validación de la actualización de los diagnósticos de los Pp		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %
Se requiere, pero no añade valor	7	100 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	7	100 %

• Procedimiento estratégico 2

Procedimiento Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir el oficio de la SFIA para la integración del paquete fiscal del ejercicio correspondiente		X	
2	Enviar oficio y/o correo electrónico a los titulares de las Unidades Responsables Descentralizadas (URD) rectoras del ISAPEG para solicitar la programación de sus procesos P y/o G, así como la solicitud para la asignación de enlace respecto al proceso		X	
3	Recibir oficio y/o correo electrónico con la respuesta por parte de la URD de la notificación del enlace designado, así como la revisión y/o validación de la línea base de sus procesos P y/o G		X	
4	Enviar por oficio y/o correo electrónico a la DGA y a la DGRH del ISAPEG la estructura de la programación de los procesos P y/o G de las URD del ISAPEG, con la finalidad		X	

	de identificar la necesidad de la creación de nuevos procesos P y/o G			
5	Recibir oficio y/o correo de respuesta por parte de la DGA y de la DGRH con la identificación de la necesidad de la creación de nuevos procesos P y/o G		X	
	Si. Solicitar por oficio y/o correo electrónico a la URD que se identifique como responsable del nuevo proceso la integración estratégica del mismo			
	No. Continuar con la actividad 7			
6	Recibir mediante oficio y/o correo electrónico por parte de la URD información solicitada respecto al nuevo proceso		X	
7	Integrar y enviar por oficio a la DGP de la SFIA el portafolio de procesos PyG del ISAPEG y ramo 12 de la Secretaría de Salud		X	
8	Documentar en la etapa de programación los procesos PyG en el SED		X	
9	Verificar en el SED si existen observaciones y/o recomendaciones		X	
	¿Hay observaciones y/o recomendaciones?			
	Si. Atender observaciones en conjunto con la URD según aplique. Regresar a la actividad 8. No. Identificar en el SED la validación de la documentación de los procesos P y G y el cierre de la etapa de programación. Proceder con actividad 10.			
10	Enviar por oficio y/o correo electrónico la estructura programática de los procesos PyG del ISAPEG y del ramo 12 validada por la DGP de la SFIA a la DGA y a la DGRH del ISAPEG para el inicio de la etapa de presupuestación y alineación de plazas respectivamente		X	
11	Notificar por oficio a las áreas ejecutoras de los procesos PyG la autorización de los mismos con sus respectivos entregables una vez publicada en la LPGEEG para que inicien su ejecución y seguimiento correspondiente		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %
Se requiere, pero no añade valor	11	100 %

Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	11	100 %

• Procedimiento estratégico 3

Procedimiento Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Subprograma-acción)				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir el oficio de la SFIA para la integración del paquete fiscal del ejercicio correspondiente		X	
2	Integrar el listado de iniciativas de inversión a considerarse en la propuesta del Paquete Fiscal del ejercicio fiscal correspondiente		X	
3	Solicitar por correo electrónico a los líderes de proyecto que documenten las secciones correspondientes a la etapa de iniciativa de la Ficha de Registro de Proyectos de Inversión (FRPI)		X	
4	Recibir la FRPI de las URD del ISAPEG		X	
5	Verificar correcto llenado de la FRPI		X	
	¿Hay observaciones?		X	
	Si. Solicitar por correo electrónico a los líderes de proyecto que atiendan observaciones. Regresar a la actividad 4. No. Ratificar las iniciativas de inversión del ejercicio correspondiente del ISAPEG en el SED. Continuar con la actividad 6.		X	
6	Capturar en el Banco Integrado de Proyectos (BIP) del SED las iniciativas de inversión del ejercicio correspondiente		X	
7	Verificar en el SED la revisión por parte de la SFIA ¿Hay observaciones? Si. Atender observaciones. Regresar a la actividad 6.		X	

	No. Continuar con la actividad 8			
8	Ratificar las iniciativas de inversión del ejercicio correspondiente del ISAPEG en el SED		X	
9	Notificar por medio de oficio y/o correo electrónico a las URD el listado de las iniciativas que pasan a la etapa de programación y presupuestación, para su integración como proyectos de inversión (Subprograma-Acción)		X	
10	Solicitar por correo electrónico a los líderes de proyecto que documenten las secciones correspondientes a las etapas de programación-presupuestación de FRPI		X	
11	Recibir por correo electrónico la FRPI debidamente requisitada por el líder del proyecto para su revisión ¿Hay observaciones? Si. Solicitar a los líderes de proyecto que atiendan observaciones. Regresar a la actividad 10. No. Continuar con la actividad 12		X	
12	Capturar en el módulo de programación del SED la información correspondiente a la etapa de programación- presupuestación de los proyectos de inversión		X	
13	Verificar la validación por parte del SFIA del registro de los proyectos (uno por uno) mediante la revisión visual del estatus en el SED ¿Hay observaciones? Si. Atender observaciones de manera conjunta con el líder operativo. Regresar a la actividad 12. No. Continuar con la actividad 14		X	
14	Verificar si existe necesidad de ajuste en la propuesta de inversión derivado de la determinación del monto del anteproyecto de presupuesto de inversión autorizado por la SFIA para el ISAPEG ¿Hay necesidad de ajustes? Si. Continuar con la actividad 15. No. Continuar con la actividad 18.		X	
15	Solicitar por correo electrónico al Líder del proyecto que ajuste la programación de su proyecto conforme al anteproyecto de presupuesto de inversión autorizado por la SFIA		X	
16	Recibir y verificar la FRPI por parte del líder del proyecto con el ajuste indicado ¿Existen observaciones? Si. Regresar a la actividad 15 No. Documentar en el SED los cambios		X	
17	Verificar la validación por parte del SFIA de los ajustes de los proyectos (uno por uno)		X	

	mediante una revisión visual del estatus en el SED			
18	Recibir por parte de la SFIA notificación por medio de correo electrónico si existe actualización de montos derivado del dictamen de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato (LPGEEG) ¿Hay actualizaciones? Si. Continuar con la actividad 19. No. Continuar con la actividad 22			
19	Solicitar al Líder del proyecto que ajuste la programación de su proyecto en la FRPI conforme al presupuesto de inversión autorizado por el H. Congreso del Estado		X	
20	Recibir y verificar la FRPI por parte del Líder del proyecto con el ajuste indicado ¿Existen observaciones? Si regresar a la actividad 19 No. Documentar en el SED los cambios		X	
21	Verificar la validación por parte de la SFIA de los ajustes de los proyectos (uno por uno) mediante una revisión visual del estatus en el SED ¿Hay observaciones? Si. Atender las observaciones. Regresar a la actividad 19 No. Continuar con la actividad 22		X	
22	Notificar por oficio a las áreas líderes de los proyectos autorizados en la LPGEEG una vez que es publicada en el Periódico Oficial del Estado para que inicien su ejecución		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %
Se requiere, pero no añade valor	22	100 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	22	100 %

• **Procedimiento estratégico 4**

Procedimiento Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente al SED				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir del SFIA, por medio de correo electrónico la notificación de que se ha aperturado el Módulo de seguimiento del SED para realizar la captura		X	
2	Enviar y recibir por correo electrónico a los líderes de proyecto el llenado del Formato de Reporte Mensual en todas sus secciones del mes correspondiente (conforme a las fechas establecidas en el calendario emitida por la DGPYD)		X	
3	Recibir por correo electrónico y revisar la información enviada por los líderes de proyecto ¿Existen observaciones en el reporte mensual? Si. Continuar con la actividad 4. No. Continuar con la actividad 5.		X	
4	Solicitar a los líderes de proyecto la atención de las observaciones ya sea vía correo electrónico o por comunicación telefónica		X	
5	Capturar el reporte de los avances mensuales (físicos y financieros) en el módulo de seguimiento del SED		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %

Se requiere, pero no añade valor	5	100 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	5	100 %

• **Procedimiento estratégico 5**

Procedimiento Documentación del seguimiento de la ejecución de los Procesos P's y G's autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente en el SED				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir del SFIA, por medio de correo electrónico la notificación de que se ha aperturado el Módulo de seguimiento del SED para realizar la captura		X	
2	Enviar y solicitar por correo electrónico a los líderes de proceso el llenado del formato del Reporte Mensual del mes correspondiente (conforme a las fechas establecidas en el calendario emitido por la DGPYD)		X	
3	Recibir por correo electrónico y revisar la información enviada por los líderes del proceso ¿Existen observaciones en los datos reportados? Si. Continuar con la actividad 4. No. Continuar con la actividad 5.		X	
4	Solicitar a los líderes de proceso la atención de las observaciones ya sea vía correo electrónico, vía telefónica o medios alternativos de comunicación		X	
5	Capturar el reporte de los avances físicos mensuales en el módulo de seguimiento del SED		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %
Se requiere, pero no añade valor	5	100 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	5	100 %

• Procedimiento estratégico 6

Procedimiento Registro de seguimiento de los indicadores de las MIR's de los Programas Presupuestales del ISAPEG en el SED				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir del SFIA, por medio de correo electrónico la notificación de que se ha aperturado el Módulo de seguimiento del SED para realizar la captura		X	
2	Identificar en la Ficha Técnica del Indicador (FTI) la frecuencia de mediación de los indicadores asociados a los diferentes niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) Actuar de acuerdo a los siguientes supuestos Frecuencia Trimestral. Continuar con la actividad 3. Frecuencia anual. Continuar con la actividad 5		X	

3	Verificar que este concluido el registro trimestral de avances de los procesos P en el SED		X	
4	Recibir del Departamento de Presupuesto de la Dirección General de Administración el Estado Analítico del Ejercicio de Presupuesto de Egresos con corte al trimestre que corresponda, por medio de correo electrónico		X	
5	Enviar por correo electrónico las FTI a los responsables de los indicadores de la MIR's de los Pp para requisitar los resultados de la variable AyB para el cálculo del resultado anual de indicadores		X	
6	Recibir por correo electrónico los FTI con la información solicitada		X	
7	Revisar los valores reportados en las FTI ¿Hay observaciones? Si. Solicitar la justificación y/o solventación de las observaciones, regresar a la actividad 6. No. Continuar con la actividad 8		X	
8	Realizar la captura de los módulos de seguimiento del SED de acuerdo a los siguientes supuestos Frecuencia Trimestral: Capturar el porcentaje de avance físico y financiero por cada proceso P Frecuencia anual: Capturar el avance de los indicadores MIR's de los Pp del ISAPEG		X	
9	Notificar por correo electrónico y/u oficio a los responsables de los indicadores de la MIR's de los Pp la realización de la captura de los avances de dichos indicadores		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor		0 %
Se requiere, pero no añade valor	9	100 %
Innecesaria y no añade valor		0 %
Total, de actividades del proceso	9	100 %

- **Procedimiento estratégico 7**

Procedimiento Registro del seguimiento de los Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir del SFIA, por medio de correo electrónico la notificación de que se ha aperturado el Módulo de seguimiento en SED para realizar la captura trimestral		X	
2	Verificar que esté concluido el registro trimestral de avances de los procesos Pen el SED		X	
3	Generar la información a capturar mediante el reporte en formato Excel de seguimiento descargando del SED		X	
4	Realiza la captura trimestral de avances en el módulo de seguimiento del SED		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor		0 %
Se requiere, pero no añade valor	4	100 %
Innecesaria y no añade valor		0 %
Total, de actividades del proceso	4	100 %

- **Procedimiento estratégico 8**

Procedimiento Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Descargar la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato (LPGEEG), e identificar Para PSE: El listado de Programas Sociales Estatales (PSE) Para proyecto de inversión: En la sección "Programático presupuestal"; "Administración Pública Paraestatal", "3019. Instituto de salud pública del Estado de Guanajuato"; "Análisis de metas, y proyectos", los Proyectos de Inversión (PI) susceptibles a evaluación		X	
2	Determinar el tipo de evaluación al que será sometido el proyecto de inversión y/o programa social de acuerdo con el histórico de evaluaciones con los que cuenta, en apego con el Horizonte de Monitoreo y Evaluación que emite el SEDESHU		X	
3	Notificar a través de oficio y/o correo electrónico a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) y al Instituto de Planeación, Estadística y Geografía del Estado de Guanajuato (IPLANEG) el tipo de evaluación aplicable a los PSE y los PI susceptibles a evaluación para su integración en los Programas Anuales de Evaluación (PAES) respectivos para el ejercicio fiscal correspondiente		X	
4	Realizar el formato Términos de Referencia (TdR) propuesto por Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo		X	

Procedimiento Programación de las evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
	Social (CONEVAL) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para la evaluación de cada uno de los PSE y PI			
5	Enviar por medio de oficio y/o correo electrónico el formato TdR de cada uno de los PSE y PI a los líderes de los proyectos para su revisión		X	
6	Recibir por medio de oficio y/o correo electrónico la respuesta de los líderes de los proyectos y verificar observaciones ¿Existen observaciones? Si. Atender y regresar a la actividad 5. No. Enviar el formato TdR por medio de oficio y correo electrónico de cada uno de los PSE y PI al IPLANEG y a la SEDESHU para su revisión. Proceder con actividad 7		X	
7	Iniciar un estudio de mercado identificando los distintos proveedores en que ofrecen los servicios de evaluación de proyectos		X	
8	Solicitar a los proveedores por medio de correo electrónico las propuestas técnico-económicas de evaluación conforme a los TdR de cada proyecto		X	
9	Analizar y calificar cada una de las propuestas recibidas a través de los criterios de selección establecidos en términos de referencia de cada proyecto		X	
10	Integrar el estudio de mercado con cada una de las propuestas recibidas, así como con las calificaciones obtenidas, enviarlo a firma de los titulares de la CGAyF, CGSP y el Secretario de Salud		X	
11	Realizar las gestiones presupuestales necesarias ante la Dirección General de administración DGA para la realización de las evaluaciones a los programas sociales y proyectos de inversión		X	
12	Notificar por medio de oficio y/o correo electrónico al proveedor o proveedores participantes		X	
13	Generar y/o solicitar por oficio y correo electrónico el/los contrato(s) correspondiente(s) en apego a las disposiciones administrativas de la CGAyF		X	
14	Agendar una reunión con el/los proveedores (es) adjudicado(s) para recabar la firma del/los contrato(s)		X	
15	Archivar el/los contratos en la carpeta correspondiente		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %
Se requiere, pero no añade valor	15	100 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	15	100 %

• Procedimiento estratégico 9

Procedimiento Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión

No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Realizar una reunión entre el proveedor, la coordinación de evaluación y seguimiento de programas y proyectos y la Unidad Responsable del Programa para dar inicial proceso de evaluación		X	
2	Solicitar por medio de oficio y/o correo electrónico a la Unidad Responsable del programa los insumos para la elaboración de la evaluación en apego al calendario establecido en el contrato		X	
3	Recibir de la Unidad Responsable del programa por los medios de comunicación físicos y/o electrónicos la información y enviarla al proveedor por medio de correo electrónico		X	
4	Recibir por medio oficio/correo electrónico de los proveedores los entregables correspondientes		X	

Procedimiento Ejecución de la evaluación a programas sociales estatales y proyectos de inversión				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
5	Enviar por oficio y correo electrónico los entregables a la Unidad Responsable del programa		X	
6	Revisar y/o validar los entregables en apego al contrato, emitir las observaciones pertinentes y notificar por medio de correo electrónico al proveedor ¿Los entregables cumplen con lo establecido en el contrato? Si. Continuar con la actividad 6. No. Solicitar al proveedor la corrección y/o modificación de los entregables, regresar a la actividad 4.			
7	Realizar las gestiones administrativas correspondientes para la solicitud del pago al proveedor		X	
8	Enviar mediante oficio y/o correo electrónico el informe final y sus anexos a la Unidad Responsable del programa		X	
9	Enviar mediante oficio y/o correo electrónico el informe final y sus anexos a la Unidad Responsable del programa Coordinación de Comunicación Social del ISAPEG Solicitud de publicación en la Página oficial de la Secretaría de Salud IPLANEG Solicitud de publicación en la Página Oficial SEDESHU Solicitud de publicación en la Página Oficial y solicitud de registro de los resultados de las evaluaciones realizadas a los Programas sociales estatales		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %
Se requiere, pero no añade valor	9	100 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	9	100 %

- **Procedimiento estratégico 10**

Procedimiento Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
		Añade Valor	Se requiere, pero no añade valor	Es innecesaria y además no añade valor
		Son actividades clave para el desarrollo del servicio; son de calidad e inciden en la satisfacción del usuario	Son actividades que deben incluirse por razones jurídicas, de seguridad, etc.	Son actividades que no tienen razón de ser; nada justifica su existencia
		Fortalecerlas	Reducir al mínimo	Eliminarlas
1	Recibir de SEDESHU por medio de oficio y correo electrónico la notificación del registro de los resultados de las evaluaciones realizadas a los programas sociales estatales y proyectos de inversión en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales de Guanajuato (SIMEG)		X	
2	Enviar por correo electrónico a la Unidad Responsable del programa el formato Excel para el registro de la etapa 1 “Base de recomendaciones” y la etapa 2 “Priorización y clasificación” en el SIMEG		X	
3	Documentar en conjunto con la Unidad Responsable del programa y el enlace de la SEDESHU los registros de la etapa 1 “Base de recomendaciones” y la etapa 2 “Priorización y clasificación” en el SIMEG		X	
4	Enviar a la Unidad responsable del programa por medio de oficio y correo electrónico la notificación del registro de la documentación de las 2 primeras etapas		X	
5	Verificar en el SIMEG que se encuentre aprobada la etapa 3 “la validación del comité de monitoreo y evaluación de los PSE”		X	
6	Enviar a la Unidad Responsable del programa por medio de oficio y correo electrónico la notificación del registro de la documentación de la etapa 3 y señalando que se dará continuidad a la etapa 4			
7	Documentar en conjunto con la Unidad Responsable del programa y el enlace de la SEDESHU el registro de la etapa 4		X	

Procedimiento Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión

No.	Actividad	Tipo de actividad		
	"documento de opinión de las recomendaciones" en el SIMEG, recabar las firmas correspondientes y enviarlo al capturista por medio de correo electrónico para ser cargado en el sistema			
8	Recibir de la Unidad Responsable del programa por medio de oficio y/o correo electrónico la notificación de que el documento de opinión de las recomendaciones ha sido cargado en SIMEG con todas las firmas requisitadas		X	
9	Validar que el documento de opinión de las recomendaciones de la etapa 4 se encuentre en el SIMEG con todas las firmas requeridas ¿El documento contiene las firmas requeridas? No. Continuar con la actividad 10. Si. Continuar con la actividad 11.		X	
10	Solicitar por medio de correo electrónico a la Unidad Responsable del programa en reemplazo del documento. Regresar a la actividad 7.		X	
11	Documentar en conjunto con la Unidad Responsable del programa y el enlace la SEDESHU en el registro de la etapa 5 "Plan de Acción Formalizado" en el SIMEG, recabar las firmas correspondientes y enviarlo al capturista por medio de correo electrónico para ser cargado en el sistema		X	
12	Recibir de la unidad Responsable del programa por medio de oficio y/o correo electrónico la notificación de que el plan de acción formalizado ha sido cargado en SIMEG con todas las firmas requisitadas		X	
13	Validar que el plan de acción formalizado de la etapa 5 se encuentre en el SIMEG con todas las firmas requeridas ¿El documento contiene las formas requeridas? No. Continuar con la actividad 14. Si. Continuar con la actividad 15.		X	
14	Solicitar por medio de correo electrónico a la Unidad Responsable del programa el reemplazo del documento		X	
15	Documentar en conjunto con la Unidad Responsable del programa y el enlace de la SEDESHU el registro de la etapa 6 "Reporte de Avance" en el SIMEG, recabar las firmas correspondientes y enviarlo al		X	

Procedimiento Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión				
No.	Actividad	Tipo de actividad		
	capturista por medio de correo electrónico para ser cargado en el sistema			
16	Recibir de la Unidad Responsable del programa por medio de oficio y/o correo electrónico la notificación de que el reporte de avance ha sido cargado en SIMEG con todas las firmas requisitadas		X	
17	Validar que el reporte de avance de la etapa 6 se encuentre en el SIMEG con todas las formas requisitadas ¿El documento contiene las formas requeridas? No. Continuar con la actividad 18. Si. Continuar con la actividad 19.		X	
18	Solicitar por medio de correo electrónico a la Unidad Responsable del programa el reemplazo del documento. Regresar a la actividad 15.			
19	Documentar en conjunto con al Unidad Responsable del programa y el enlace de la SEDESHU el registro de la etapa 7 "Informe de Mejoras" en el SIMEG, recabar las firmas correspondientes y enviarlo al capturista por medio de correo electrónico para ser cargado en el sistema		X	
20	Recibir de la Unidad Responsable del programa por medio de oficio y/o correo electrónico la notificación de que el informe de mejoras ha sido cargado en SIMEG, recabar las firmas requisitadas		X	
21	Validar que el informe de mejoras de la etapa 7 se encuentre en el SIMEG con todas las firmas requeridas. ¿El documento contiene las formas requeridas? No. Continuar con la actividad 22. Si. Continuar con la actividad 23.		X	
22	Solicitar por medio de correo electrónico a la Unidad Responsable del programa el reemplazo del documento. Regresar a la actividad 19.		X	
23	Solicitar por medio de oficio y correo electrónico a la Coordinación de Comunicación Social del ISAPEG la publicación de las etapas 4,5,6,y 7 en la página oficial de la Secretaría de Salud		X	
24	Documentar en conjunto con la Unidad Responsable del programa y el enlace de		X	

Procedimiento Dar seguimiento a recomendaciones de evaluaciones a programas sociales estatales y proyectos de inversión

No.	Actividad	Tipo de actividad		
	la SEDESHU el registro de la etapa 8 "Difusión de la evidencia" en el SMEG			
25	Notificar por medio de oficio y correo electrónico a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) de la conclusión del seguimiento de recomendaciones en el SIMEG		X	

Procesamiento y análisis de resultados

Tipo de actividad	Cantidad	Porcentaje
Añade valor	0	0 %
Se requiere, pero no añade valor	25	100 %
Innecesaria y no añade valor	0	0 %
Total, de actividades del proceso	25	100 %



Anexo12 Carta Procesos

Clave		NOMBRE DEL PROCESO:									
		Procedimiento del Programa “Cuidando mi Trasplante” “Proyecto Q1241									
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Responsable del Programa “Cuidando Mi Trasplante”	
		ALCANCE		Inicia: Solicitud realizada vía correo electrónico Termina: Aplicación de la Cédula de Evaluación							
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Solicitud para el beneficio		Persona trasplantada/solicitante						Correo electrónico		
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Cédula de Evaluación		Contraloría Social/ Persona trasplantada/solicitante						Documentación requerida por el Programa “Cuidando mi Trasplante” de conformidad con las Reglas de Operación del Programa		
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA			
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			
A	Inicio	Persona trasplantada/ solicitante							1	Solo se expresa un medio de recepción de documentos, mismos que es correo electrónico, no todos los usuarios cuentan con instrumentos para hacer la	
		Trabajo Social							2	Se revisan documentos del candidato al beneficio, y se informa que se dará respuesta en un plazo no mayor de 5 días	
B	Ejecución	Comité de Evaluación							3	Se evalúan y aprueban los candidatos, sin mencionar criterios de ningún tipo	
		Comité de Evaluación							3.1	Se cubren los requisitos sin expresar controles o métodos y criterios médico-administrativo	
		Comité de Evaluación							3.2	Se notifica al candidato la negativa de ingreso, sin controles y criterios médico-administrativo	
		Beneficiario del programa		Trabajo Social				7	Se recibe al beneficiario para inducción		
		Trabajo Social							13	Realiza entrega de medicamento y calendario de entrega de los subsecuentes	
		Almacén general							23	Realiza entregas subsecuentes del medicamento	
Trabajo Social							26	Con el cotejo de listas de asistencia corrobora la asistencia del beneficiario a la entrega de medicamento y lo contacta a él o a sus familiares			
C	Cierre	Beneficiario del programa							29	Recibe la última dotación de medicamento inmunosupresor con un documento de control de entrega	
		Beneficiario del programa							30	Lleva a cabo la evaluación del servicio con formato VII	
		Trabajo Social		Apoyo Administrativo				31	Cierra expediente del beneficiario, archiva y se resguarda ´por dos años		
		Apoyo Administrativo							32	Aplica Cédulas de Evaluación de Contraloría Social	

Apoyo 1		NOMBRE DEL PROCESO: Procedimiento para Recepción de Bienes del Almacén General del CETRA								
		PROPÓSITO		S/P			RESPONSABLE		Responsable del Programa “Cuidando Mi Trasplante”	
		ALCANCE		Inicia: Notificación con copia del pedido de medicamento que realizó almacén general del CETRA Termina: Captura de la entrada de insumos en el archivo Kardex almacén de medicamentos						
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Notificación				Almacén General del CETRA				S/D	
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Registro de control				Almacén General del CETRA				S/D	
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA		
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS						ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			S/D
A	Inicio	Encargada de compras						1	Se notifica de la compra del medicamento con copia	
		Encargada de compras						2	Se informa la fecha de llegada del medicamento mediante correo electrónico	
		Encargada del Almacén						3	Se programa la fecha de llegada del medicamento	
		Proveedor						4	Se lleva a cabo la entrega de medicamentos	
B	Ejecución	Encargada del Almacén						6	Revisión y cotejo de factura y nota de remisión	
		Encargada del Almacén						8	Revisión del medicamento	
		Encargada del Almacén						13	Devolución de los medicamentos que no cumplen con las condiciones acordadas	
		Encargada del Almacén						14	Recepción de los medicamentos que cumplen con las condiciones acordadas	
C	Cierre	Encargada del Almacén						16	Entrega documentación al área de compras para pago	
		Encargada del Almacén						17	Archiva copia de expediente	
		Encaroadada del Almacén						18	Captura en kardex	

Apoyo 2		NOMBRE DEL PROCESO:									
		Procedimiento para la salida de Almacén del CETRA de medicamentos inmunosupresores									
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Responsable del Programa “Cuidando Mi Trasplante”	
		ALCANCE		Inicia: Elaboración de Vale de solicitud de medicamento inmunosupresor Termina: Inspección física de las salidas reportadas							
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Vale de solicitud de medicamento inmunosupresor				Trabajo Social				Completitud y legalidad de la información, receta médica		
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Inspección física de las salidas				Beneficiario del programa				PEPSU		
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si									TERMINOLOGÍA		
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS						ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *		
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D				S/D
A	Inicio	Trabajo Social						1	Llenado del formato, Vale de solicitud de medicamento inmunosupresor		
		Trabajo Social						2	Entrega del formato a almacén		
		Encargada del Almacén						3	Cotejo del medicamento		
B	Ejecución	Trabajo Social						8	Acude al almacén por medicamento autorizado		
		Trabajo Social						9	Entrega medicamentos al paciente		
		Beneficiario del programa						10	Recibe medicamento		
C	Cierre	Encargada del Almacén						12	Informa a la administración de las salidas mensuales de medicamento		
		Encargada del Almacén y apoyo administrativo						13	Inspección física de las salidas reportadas		

Procedimiento Estratégico 1		NOMBRE DEL PROCESO:									
		Actualización y programación de los elementos de planeación de los Programas Presupuestarios del ISAPEG									
		PROPÓSITO		S/P			RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo		
ALCANCE		Inicia: Se recibe de la SFIA oficio circular para la integración del paquete fiscal Termina: Se notifica a las áreas ejecutoras de los procesos que inicien su ejecución y seguimiento									
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Oficio circular de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA)		Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA)					Se verifica que se dirija al área competente con los proyectos a cargo			
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Notificación remitida a las áreas ejecutoras		Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA9					Validación de la actualización de los diagnósticos de procesos			
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA			
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS						ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *		
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D				S/D
A	Inicio	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorías							1	Se recibe de la SFIA oficio circular para la integración del paquete fiscal, requiriendo la actualización de diagnósticos y documentación relativa a las MIR's	
										2	Se envía oficio a las áreas comunicando petición del SFIA
										3	Las áreas reciben oficio conociendo de la petición del SFIA
B	Ejecución	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorías							4	Envía actualización del diagnostico	
C	Cierre	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorías							7	Se notifica a través de oficio a las áreas responsables la validación de los diagnósticos	

Procedimiento Estratégico 2		NOMBRE DEL PROCESO:									
		Documentación en el SED de la propuesta anual de procesos de gestión y operación del ISAPEG									
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo	
		ALCANCE		Inicia: Oficio de petición del SFIA Termina: Notificación dirigida a las áreas							
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Oficio de petición del SFIA			SFIA		Sin especificación					
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Notificación remitida a las áreas líderes de los proyectos autorizados			SFIA		Sin especificación					
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA			
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			
A	Inicio	Coordinador/a de Estructuras Programáticas							1	Se recibe de la SFIA el oficio de petición para la integración del paquete fiscal	
									2	Se les envía a las áreas, oficio y/o correo electrónico solicitándoles la programación de sus procesos, y la designación de un enlace	
									3	Las áreas reciben oficio y/o correo electrónico donde se les notifica sobre la validación de la línea base de sus procesos	
B	Ejecución	Coordinador/a de Estructuras Programáticas							7	Informa a la SFIA sobre el portafolio de procesos del ISAPEG	
C	Cierre	Coordinador/a de Estructuras Programáticas							11	Se notifica a las áreas la autorización de sus entregables a fin de iniciar la ejecución de sus procesos	

Procedimiento Estratégico 3		NOMBRE DEL PROCESO:								
		Documentación en el SED de la propuesta anual de proyectos de inversión del ISAPEG (Proyectos Sub programa-acción)								
		PROPÓSITO		S/P		RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo		
		ALCANCE		Inicia: Requerimiento del SFIA Termina: Notificación de los proyectos aprobados						
No.	Entrada	PROVEEDOR (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Oficio remitido por la SFIA	SFIA						Sin especificación		
No.	Salida	USUARIO (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Oficio con notificación a las áreas del SAPEG	Áreas del ISAPEG						Sin especificación		
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si								TERMINOLOGÍA		
Reglas de operación. si										
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D		
A	Inicio	Coordinador/a de proyectos de inversión estatal (subprograma acción)							1	Se recibe por parte del SFIA oficio para la integración del paquete fiscal
										2
B	Ejecución	Coordinador/a de proyectos de inversión estatal (subprograma acción)							4	Recibe de las Unidades del ISAPEG las propuestas
C	Cierre	Coordinador/a de proyectos de inversión estatal (subprograma acción)							21	Verifica validaciones del SFIA
										22

Procedimiento Estratégico 4		NOMBRE DEL PROCESO:									
		Documentación del seguimiento de la ejecución de los Proyectos de Inversión Q autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente al SED									
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo	
		ALCANCE		Inicia: Oficio de petición del SFIA Termina: Oficio de seguimiento							
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Requerimiento del SFIA		SFIA				Sin criterios establecidos				
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Reporte de avance mensual		SFIA				Sin criterios establecidos				
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA			
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			
A	Inicio	Coordinador/a de proyectos de Inversión (Subprograma-acción)							1	Recibe por correo electrónico por parte de la SFIA la notificación de que se ha aperturado el módulo de seguimiento del SED	
B	Ejecución	Coordinador/a de proyectos de Inversión (Subprograma-acción)							3	Enviar y recibir por correo electrónico los formatos de reporte mensual	
C	Cierre	Coordinador/a de proyectos de Inversión (Subprograma-acción)							5	Captura reporte de avances del mensuales en el módulo de seguimiento del SED	

Procedimiento Estratégico 5		NOMBRE DEL PROCESO: Documentación del Seguimiento de la Ejecución de los procesos P's y G's autorizados para el ejercicio fiscal correspondiente en el SED									
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo	
		ALCANCE		Inicia: Notificación por correo electrónico Termina: Reporte de avance							
No.	Entrada	PROVEEDOR (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Notificación del SFIA	SFIA						Sin criterios especificados			
No.	Salida	USUARIO (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Reporte	SFIA						Sin criterios especificados			
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si								TERMINOLOGÍA			
Reglas de operación. si											
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			
A	Inicio	Coordinador/a de Estructuras Programáticas							1	Se recibe por parte del SFIA, correo electrónico notificando la apertura del Módulo de Seguimiento del SED, a fin de realizar captura	
B	Ejecución	Coordinador/a de Estructuras Programáticas							3	Recibe y revisa información capturada por los líderes de proceso	
C	Cierre	Coordinador/a de Estructuras Programáticas							5	Se captura el avance mensual en el Módulo de Seguimiento	

Procedimiento Estratégico 6			NOMBRE DEL PROCESO:									
			Registro de seguimiento de los indicadores de las MIR's de los programas presupuestarios del ISAPEG en el SED									
			PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo	
			ALCANCE		Inicia: Recepción de notificación del SFIA Termina: Notificación con captura de avances							
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Correo electrónico con notificación				SFIA		Sin especificar					
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Correo eléctrico con notificación				SFIA		Sin especificar					
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA				
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *		
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D				
A	Inicio	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorías							1	Se recibe correo electrónico donde el SFIA notifica la apertura del Módulo de captura de información de los resultados		
B	Ejecución	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorías							6	Recibe de las áreas o unidades la información solicitada		
C	Cierre	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorías							9	Se notifica vías correo electrónico a los responsables de los indicadores la realización de la captura de avance de resultados obtenidos		

Procedimiento Estratégico 7		NOMBRE DEL PROCESO:									
		Registro del Seguimiento de Bienes y Servicios de los Componentes de los Programas Presupuestarios del ISAPEG en el SED									
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo	
		ALCANCE		Inicia: Recibe notificación del SFIA Termina:Captura información trimestral							
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Notificación vía correo electrónico				SFIA		No se especifica				
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA		
1	Captura de datos				SFIA		No se especifica				
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA			
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD		
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			
A	Inicio	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorias						1	Se recibe notificación del SFIA, informando de la paretura del módulo de Seguimiento en el SED para realizar captura trimestral		
B	Ejecución	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorias						2	Verifica que encuentre concluido el registro trimestral de avance de los procesos		
C	Cierre	Coordinador/a de programas presupuestarios y atención a auditorias						4	Realiza la captura trimestral de avances en el módulo de seguimiento del SED		

Procedimiento Estratégico 8		NOMBRE DEL PROCESO:								
		Programación de las Evaluaciones a Programas Sociales Estatales y Proyectos de Inversión								
		PROPÓSITO		S/P			RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo	
		ALCANCE		Inicia: Descarga de archivo de normatividad Termina: Archivo de documentos						
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)				*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Revisión de la LPGEEG				SFIA		No se especifica			
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)				*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Archivo de contratos				SFIA/ Proveedores adjudicados		No se especifica			
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si							TERMINOLOGÍA			
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS						ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC. *	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			S/D
A	Inicio	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos						1	Descarga la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato e identifica: - Listado de Programas Sociales - Proyectos de Inversión	
									2	Determina el tipo de evaluación al que será sometido el proyecto
B	Ejecución	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos						8	Solicita a los proveedores propuestas	
									9	Analiza, califica las propuestas remitidas
									12	Notifica resultado al proveedor
									14	Agenda reunión con el proveedor adjudicado para recabar firmas
C	Cierre	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos						15	Archiva el o los contratos a las carpetas que correspondan	

Procedimiento Estratégico 9		NOMBRE DEL PROCESO:										
		Ejecución de la Evaluación Sociales Estatales y Proyectos de Inversión										
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo		
		ALCANCE		Inicia: Reunión con proveedores Termina: Notificación mediante oficio								
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Minuta de la celebración de reuniones con proveedores			SEDESHU/Proveedor de servicios						No se especifica		
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)						*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Notificación mediante oficio			SEDESHU/ Comunicación Social del ISAPEG/IPLANEG						No se especifica		
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA				
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD			
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D				
A	Inicio	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos							1	Realiza reunión con proveedores para dar inicio al proceso de evaluación de los Programas o Proyectos de Inversión		
B	Ejecución	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos							5	Remite vía correo electrónico a los responsables de los programas, el oficio y los entregables		
C	Cierre	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos							9	Envía mediante correo electrónico oficios dirigidos a la Coordinación de Comunicación Social del ISAPEG, IPLANEG SEDESHU		

Procedimiento Estratégico 10		NOMBRE DEL PROCESO:									
		Dar Seguimiento a las Recomendaciones de Evaluaciones a Programas Sociales Estatales y Proyecto de Inversión									
		PROPÓSITO		S/P				RESPONSABLE		Director General de Planeación y Desarrollo	
		ALCANCE		Inicia: Recibe oficio de notificación de la SEDESHU Termina: Realiza notificación							
No.	Entrada		PROVEEDOR (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1	Oficio de requerimiento de la SEDESHU				SEDESHU		No se especifica				
No.	Salida		USUARIO (CÓDIGO)					*REQUISITOS/CRITERIOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTRADA			
1					SEDESHU		No se especifica				
DOCUMENTOS NORMATIVOS. si Reglas de operación. si								TERMINOLOGÍA			
ETAPA		RESPONSABLES E INVOLUCRADOS							ACTIVIDAD	RESPONSABLES CRITERIOS Y MÉTODOS PARA ASEGURAR LA EFICACIA* DEL PROCESO * QUIÉN LO HACE, QUÉ HACE, QUÉ DEBE CUMPLIR (CRITERIOS), CÓMO LO CUMPLIRÁ (MÉTODOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO), PARA QUIÉN, PLAN DE CONTINGENCIA (SI APLICA), ETC.	
		S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D			
A	Inicio	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos							1	Recibe de la SEDESHU oficio, donde se notifica el registro de resultados de la evaluación realizada a los programas o proyectos	
									2	Remite oficio a las Unidades responsables de programas y proyectos, donde se informa del registro de la Etapa 1. Base de recomendaciones y Etapa 2. Priorización y Clasificación en el SIMEG	
									5	Verifica en el SIMEG, que se encuentre aprobada la etapa 3, Validación del Comité de Monitoreo y Evaluación de los PSE	
									6	Enviar oficio área responsable del programa para da seguimiento a las Etapas 3 y 4. Documento de Opinión de las Recomendaciones	
B	Ejecución	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos							12	Recibe de la Unidad responsable del programa, plan de acción formalizado	
									15	Documenta con el área Responsable del Programa y Enlace de la SEDESHU el registro de la Etapa 6. Reporte de Avance	
C	Cierre	Coordinador/a de evaluación y seguimiento de programas y proyectos							25	Notifica a la SEDESHU, mediante oficio la conclusión del seguimiento de recomendaciones	

Anexo XIII. Ficha Técnica con los Datos Generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación

Formato. Difusión de los resultados de la evaluación.	
Para la difusión de los resultados de la evaluación se requieren los siguientes apartados	
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	
Instructivo para el llenado del formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones.	
1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación:	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación:	
1.3 Fecha de término de la evaluación:	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre:	Unidad administrativa:
1.5 Objetivo general de la evaluación:	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
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	
2.2.2 Oportunidades	
2.2.3 Debilidades	
2.2.4 Amenazas	
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN	
3.1 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:	
4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	
4.2 Cargo:	
4.3 Institución a la que pertenece:	
4.4 Principales colaboradores:	
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	
4.6 Teléfono (con clave lada):	
5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):	
5.2 Siglas:	

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo__ Poder Legislativo__ Poder Judicial__ Ente Autónomo__	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal__ Estatal__ 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):	
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:
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa__	
6.1.2 Invitación a tres__	
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:	
6.3 Costo total de la evaluación: \$ (pesos 00/100 M.N.)	
6.4 Fuente de Financiamiento: Estatal	
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	
7.2 Difusión en internet del formato: Por publicar:	