

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE CASOS DE ÉXITO DE LA GESTIÓN Y OPERACIÓN AL PROGRAMA CENTRO IMPULSO SOCIAL (LUGAR DE ENCUENTRO PARA MI BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO):

LINDAVISTA EN DOLORES HIDALGO Y VALTIERRILLA EN SALAMANCA EJERCICIO FISCAL 2018-2019







Informe final

Diciembre 2019

Consultora

Fatima Lilian Figueroa Hernández Colaboración Alejandro Castillo Esparza





Resumen ejecutivo

El presente documento integra el informe final de la Evaluación Específica de Casos de Éxito de la Gestión y Operación al Programa Centros Impulso Social (Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo humano): Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, ejercicio fiscal 2018 y 2019.

El programa Centro Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano) es parte de los programas sociales estatales y su objetivo consiste en que las personas que habitan en Zonas de Atención Prioritarias perciban mayor nivel de cohesión social a través de la participación en las actividades que se desarrollan en los Centros Impulso Social.

La presente evaluación tiene como objetivo contribuir a la toma de decisiones a partir de la valoración de resultados de casos de éxito de los Centro Impulso Linda Vista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, como parte de los trabajos del Programa de Centros de Impulso Social, con base en la información entregada por las unidades responsables de su operación. La metodología establecida, se basa en los Términos de Referencia emitidos por la SDSH (2019), en donde se propone el enfoque de dos dimensiones, la primera dimensión se enfoca en los resultados y coberturas que se han obtenido en la implementación del programa y la segunda dimensión analiza su contribución a la cohesión social. Además, para la recolección de información se implementaron distintos procedimientos de análisis como: observación participante, entrevistas, estudios de caso y grupos focales.

Aunado a lo anterior, la población participante en el presente proceso de evaluación, fueron beneficiarios atendidos en los Centros Impulso de Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla Salamanca; a los cuales se les aplicó una batería de instrumentos con la finalidad conocer la perspectiva que tiene el individuo en relación con los servicios que se ofrecen en los Centros Impulso.

En un primer momento del proceso de evaluación se aplicó un cuestionario diseñado para analizar el Capital Social cuyo objetivo fue determinar la contribución del caso de éxito a la cohesión social, reconstrucción del tejido social a partir de una metodología participativa dando a conocer las necesidades reales de la comunidad.





Posteriormente, se realizó el ejercicio de grupos focales en cada uno de los Centros Impulso, con la finalidad interactuar con las personas y así generar un entendimiento más profundo a partir de sus experiencias vividas en el Centro Impulso Social Valtierrilla y Centro Impulso Social Lindavista, donde se destacó que la participación en su mayoría fueron mujeres.

Entre los principales hallazgos identificados, fue la transformación percibida entre sus beneficiarios, ya que algunas de las participantes comentaron que los talleres impartidos son transformadores de vidas; por ejemplo, "a través de la impartición de Zumba sacó a muchas personas de la depresión y eso de alguna forma influyó a que se descartara posibles suicidios" y "en lo personal ha cambiado mucho porque yo era una persona que me la pasaba en la televisión, con mis niños estar peleando y, ¡ahorita no! Vemos cada uno sus tiempos, en la mañana ellos en la escuela, la tarde es para mí, sí fue un cambio.

Por lo tanto, a través de las aseveraciones y los resultados generados con las distintas herramientas de medición, se pudo deducir que los CIS tanto de Lindavista como de Valtierrilla han generado cambios positivos a nivel personal y colectivo, es decir, todos los beneficiarios que participaron en el proceso de evaluación demostraron que su integración en los CIS ha sido un proceso constante de cambios en su vida personal, que posteriormente reflejaron en su familia y finalmente en su comunidad (donde actualmente tienen mucho trabajo por hacer).

Ahora bien, los Centros Impulso Social Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, fueron seleccionados como casos de éxito para poder ser replicados en el resto de Centros Impulso con que cuenta el Programa Centro Impulso Social, un lugar de encuentro para mi bienestar. El criterio para ser seleccionados por la Secretaria de Desarrollo Social y Huando fue establecido como el número de población beneficiada asistente a los diferentes servicios que dentro de estos CIS se lleva a cabo, ya que esto mostraba un referente acerca de la elevada participación de la población en los talleres, capacitaciones y actividades de gestión comunitaria e individual ahí realizados.





Partiendo de esta referencia y con las estrategias metodológicas propuestas en la realización de esta evaluación, cuya observación del fenómeno de éxito a microescala permitió conseguir información tanto documental como de trabajo en campo para ser contrastada, se obtuvo un parámetro para los casos de éxito ya predefinidos por la dependencia. Con base en tales metodologías se identificó tanto la historia de creación del programa, como el origen de cada CIS evaluado, lo que a su vez plasmaba desde diferentes perspectivas operativas, directivas y de población beneficiada, el impacto que ha logrado en este proceso evolutivo de operación.

Ante este contexto, cada CIS ha llevado a cabo estrategias puntuales y específicas adecuadas a la detección de necesidades para cada zona donde se encuentra instalado el centro impulso, mismas que comparten dentro de su propia necesidad poblacional estrategias de actuación: primero la observación e interacción constante con la comunidad, segundo un involucramiento permanente con las necesidades, tercero definición puntual de estrategias de atención a las necesidades detectadas y finalmente una constante labor de convencimiento con la gente acerca de la importancia de ser capacitados, formados y de generar la responsabilidad de corresponder a los servicios recibidos en el centro, tales estrategias han sido contundentes para lograr una transformación social.

Otro factor clave ha sido la instalación de estos CIS en zonas que han sido detectadas como de mayor vulnerabilidad y de mayores índices de inseguridad, con lo cual la estrategia de definición de servicios ofertados da una valoración de sus productos como: adecuados, suficientes y necesarios. Esta valoración atiende a que cada servicio otorgado ha contribuido a que la población se involucre en sus propias necesidades y participe para resolver sus problemáticas, dentro de las más recurrentes son: inseguridad, violencia, falta de fuentes de empleo, apatía y desconfianza. Lo cual otorga un grado mayor de efectividad a los servicios proporcionados por cada centro, ya que, dentro de los resultados evaluados y ponderados en las diferentes escalas de medición, se pudo constatar una transformación social con la población que asiste a los CIS, mencionada por la misma población beneficiada.





En cuanto a la cobertura definida dentro de los propios diagnósticos para cada CIS, es menor a 1 km de radio de influencia, no obstante con la cantidad de población beneficiada misma que oscila entre los 900 y los 1200 usuarios por semana se pudo constatar que han rebasado el radio de influencia inicial, al contar con población de otras colonias o comunidades e incluso de la cabecera municipal fuera totalmente del perímetro de influencia, con lo que se corrobora que la cobertura se ha ido incrementando en el transcurso del tiempo y plantea mayores alcances de actuación.

Es así que al revisar todos los elementos: documentales, metodológicos, de medición, cobertura, evaluación de servicios y estrategias implementadas de forma constante por el personal que dirige y opera estos CIS, se cuenta con una contribución efectiva al logro de la reconstrucción del tejido social y paz social, a partir de la transformación social percibida por propia la población y comentada por el personal operativo, lo cual se pudo constatar por el equipo evaluador durante las visitas de observación aleatoria.

Finalmente, la medición por dimensiones del capital permitió tener como resultado que ambos CIS: Lindavista y Valtierrilla, analizados desde diferentes técnicas metodológicas, así como desde la perspectiva institucional; cuentan con elementos suficientes para ser valorados como un Caso de Éxito, con lo cual se pudo plantear y observar de manera clara las dimensiones que posteriormente se pueden tratar como indicadores de un modelo de caso de éxito probado.

Por ello, se concluye que aunque la problemática puede variar mucho dependiendo del área de enfoque, los elementos de acción pueden ser replicados en los diferentes centros impulso, cuyo pleno conocimiento de ello permite potenciar las estrategias de acción, adecuándolos y generando elementos específicos que den resultados para su propio contexto socio espacial.







Resumen ejecutivo	
Introducción	
Objetivos de la Evaluación	8
Alcance de la evaluación	8
Metodología y estrategias de trabajo	9
Descripción de la población y diseño muestral	12
Tamaño de la muestra	
Descripción de instrumentos	14
Presentación	
Objetivo general del programa	15
Objetivos específicos del programa	15
Antecedentes generales del programa	
Fundamentación normativa y estructural	
Población	
Servicios del programa	19
Metas del programa	20
Vinculación con instrumentos de planeación	
Proceso de Diagnóstico en CIS Lindavista y Valtierrilla	22
Centro Impulso Social Lindavista en dolores hidalgo	23
Metodología para elaboración de diagnósticos	24
Diagnóstico del Centro Impulso Social Lindavista en Dolores Hidalgo	
Resultados del Programa	31
Fase diagnóstica y de equipamiento	31
Fase operativa y de ejecución	33
Comportamiento de servicios ofrecidos en CIS Lindavista, por subprograma	35
Discusión de resultados cualitativos para CIS Lindavista	49
Resultado a partir de mediciones	
Análisis del CIS Lindavista por dimensiones del Capital Social	61
Centro Impulso Social Valtierrilla en Salamanca	65
Metodología para elaboración de diagnósticos	
Diagnóstico del Centro Impulso Social Valtierrilla en Salamanca	68
Resultados del Programa	
Fase diagnóstica y de equipamiento	70
Fase operativa y de ejecución	
Comportamiento de servicios ofrecidos en CIS Valtierrilla, por subprograma	75
Discusión de resultados cualitativos para CIS Valtierrilla	85
Resultado a partir de mediciones	
Análisis del CIS Valtierrilla por dimensiones del Capital Social	92
Productos	
Análisis de indicadores	97
Indicador Sectorial	
Indicadores de Resultados e Indicadores de Servicios y Gestión	
Indicador de resultados 2019	
Indicador de servicios y gestión	102







Avance de indicadores y análisis de metas´	103
Resultados cumplimiento de sus Objetivos	105
Definición de la cobertura de los CIS1	107
Cobertura del CIS Lindavista Dolores Hidalgo	107
Cobertura del CIS Valtierrilla Salamanca	108
Evolución y análisis de la cobertura	109
·	112
Conclusión1	116
Bibliografía1	119
Anexo fotográfico de las actividades que se han realizado en los Centros de	
Impulso Social	121
Anexo 1. "Difusión de los resultados de la evaluación"	123
Anexo 2. Entrevista a profundidad para actores institucionales	129
·	131
Anexo 4. Grupo focal	140
	143
Anexo a. Metodología de desarrollo para Matriz de Indicadores para	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	146
Anexo b. Ejemplo para desarrollar Ficha Técnica de Indicadores	147





Introducción

El presente documento integra el informe final de la Evaluación Específica de Casos de Éxito de la Gestión y Operación al programa Centros Impulso Social (Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo humano): Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, ejercicio fiscal 2018 y 2019, cuya evaluación del Programa es realizada por FiArr Territorio Integral, SAS, la cual fue desarrollada a partir de los Términos de Referencia proporcionados por la Secretaria de Desarrollo Social y Humano.

Objetivos de la Evaluación

Objetivo general

Contribuir a la toma de decisiones a partir de la valoración de resultados de casos de éxito de los Centro Impulso Linda Vista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, como parte de los trabajos del Programa de Centros de Impulso Social, con base en la información entregada por las unidades responsables de su operación y las unidades de evaluación. (TdR SDSH, 2019).

Objetivos específicos

- Reportar los resultados y productos del Centro Impulso Social Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, mediante el análisis de cumplimiento de metas y los indicadores de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de las evaluaciones externas y otros documentos del programa.
- 2. Analizar la contribución del Centro Impulso Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, a la reconstrucción del tejido y la paz social.
- Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados, contrastándolo con años anteriores en relación con las metas establecidas.
- 4. Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto.
- Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones (TdR SDSH, 2019).

Alcance de la evaluación





- Documentar el modelo de gestión del Centro Impulso;
- Identificar los procesos de operación implementados en los Centros
 Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca;
- Describir las fortalezas, retos y recomendaciones sobre el desempeño del centro a través del análisis de gabinete con la información documentada; y realizar las entrevistas a profundidad con los responsables de la gestión y operación del centro Impulso con la finalidad de identificar el caso de éxito para ser considerado por otros centros.

Esta evaluación utiliza la información proporcionada por las dependencias encargadas de la implementación del Programa de centros de impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano) de casos de éxitos de los Centro Impulso Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, como parte de los trabajos del Programa de Centros de Impulso Social.

Metodología y estrategias de trabajo

Dado que el objetivo del Programa Centro Impulso Social es "Contribuir a que la población que habita en zonas urbanas y rurales del Estado de Guanajuato posea capacidades, habilidades y relaciones sociales como recursos para mejorar sus condiciones de vida, su bienestar y el de su comunidad" (Periódico Oficial, 2018: p. 119), en concordancia con los Términos de Referencia y lineamientos emitidos por la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SDSH) para la evaluación específica de los Centros de Impulso Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca identificados por la dependencia como casos de éxito; donde se integró el contenido a detalle de la metodología de evaluación, se analiza el programa desde una perspectiva integral, es decir, captándolo dentro de su contexto y en su desenvolvimiento individual.

Para ello se hace necesario emplear distintos procedimientos de análisis a partir de la recolección de información, tales como:

- Observación participante,
- Entrevistas.
- Estudios de caso y otras técnicas.





La metodología que se plantea en los Términos de Referencia emitidos por la SDSH para los casos de éxito de la Gestión y operación de los Centros Impulso: Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca ejercicio fiscal 2018-2019, en donde se propone el enfoque de dos dimensiones, la primera de ellas basada en los resultados, productos y cobertura que se han obtenido en la implementación del programa y la segunda analizar su contribución a la reconstrucción del tejido y la paz social (TdR SDSH, 2019).

Dicha metodología está enfocada en identificar los procesos de operación e intervención implementados para los Centros Impulso Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca; así como sus procesos de gestión y desempeño que permitan documentar un modelo como caso de éxito para ser considerado por otros centros y finalmente se tengan identificados elementos esenciales que permitan ser replicados en el resto de los centros impulso.

Esta evaluación constó de dos fases:

En la primera fase, el estudio fue de corte cualitativo donde, se llevó a cabo:

- Revisión documental. Análisis de documentos normativos y operativos (normas aplicables, ficha técnica, diagnósticos relacionados con la problemática, evaluaciones previas, etc.), diseño de instrumentos de recolección de información (entrevistas semiestructuradas, a profundidad, grupos focales y guías de observación).
- Análisis de gabinete, revisión de información documental e información levantada, identificación de los procesos del programa evaluación de eficacia y suficiencia en el logro de los objetivos e informes de evaluaciones previas.
- Entrevistas semiestructuradas a actores que dirigen el proceso de operación del programa y actores responsables de su ejecución, enfocadas en recoger información sobre los procesos, procedimientos y beneficios de este.





En la segunda fase, de corte cuantitativo, se diseñó un cuestionario para los destinatarios del programa con el objeto de medir su percepción sobre la calidad de los procesos administrativos de planeación, comunicación, selección de usuarios, entregables, seguimiento a destinatarios, control y monitoreo; pero principalmente sobre la factibilidad de los servicios que ofrecen los centros.

Una vez terminado el análisis de las dos fases, se integró adicional una propuesta teórico-metodológica adecuada a las necesidades detectadas en los resultados de dicho análisis, encaminada en fortalecer y potenciar los resultados de los centros impulso evaluados, siendo resultante la metodología de capital social por dimensiones.

Uno de los objetivos de este enfoque es medir el capital social como detonante de reconstrucción y reforzamiento del tejido social como un camino para la paz social, por lo que se propuso el uso del cuestionario con preguntas básicas para la encuesta integrada sobre el capital social, del Banco Mundial del 2002; cuestionario adaptado para una aplicación simplificada en el municipio y localidad de estudio y con temas relacionados con esta evaluación.

El cuestionario se adecuó con las mismas dimensiones del instrumento base, que son:

- Grupos y redes;
- Confianza y solidaridad;
- Acción colectiva y cooperación;
- Información y comunicación;
- Cohesión e inclusión social; y
- Empoderamiento y acción política (ver anexo 5).

Además, se cuestiona el sentido de pertenencia e identidad, con el fin de analizar los motivos de arraigo.

La forma de evaluación se estableció dando una calificación por dimensión donde 1 es el valor más bajo y 5 el más alto. Esta evaluación es por codificación de respuesta de opción y en otros casos por promedio de la respuesta directa. Finalmente, cada una de las preguntas presentan una calificación y estas se promedian para dar el valor de cada una de las dimensiones.





Descripción de la población y diseño muestral

La población observada para esta evaluación se enfocó en beneficiarios atendidos en los Centros Impulso Social (en adelante CIS): Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla Salamanca. La disponibilidad de la información de la población se obtuvo de las bases de datos proporcionadas por los responsables del programa. El marco poblacional quedó constituido por un listado de beneficiarios distribuidos en hombres y mujeres. Para determinar la muestra se llevó a cabo el cálculo por separado, dado que cada CIS esta ubicado en municipios diferentes y su tamaño de población es distinta.

En este sentido, el CIS de Lindavista tiene una población registrada en el segundo y tercer trimestre del ejercicio fiscal 2019 de 1397 beneficiarios, de los cuales el 29% (n=408) fueron hombres y el 71% (n=989). En relación con el CIS de Valtierrilla, la población total identificada en los mismos periodos fue de 897 beneficiarios, de los cuales el 43% (n=375) son hombres y el 57% (n=504) son mujeres. Cabe mencionar, que la población de referencia se obtuvo de los últimos trimestres del ejercicio fiscal 2019, ya que se consideró que incluyen la información más actualizada del padrón de beneficiarios.

Tamaño de la muestra

Para calcular el tamaño muestral hay que tener en cuenta los siguientes factores: ámbito, tamaño de la población, varianza poblacional, error de muestreo tolerado, nivel de confianza, nivel escalar de las variables y tipo de muestreo. De todos estos factores, algunos fueron dispuestos como: ámbito, tipo de muestreo, nivel de confianza y error de muestreo en su caso. En este sentido, el tipo de muestreo es aleatorio simple cuyo nivel de confianza es del 90%, el error de muestreo es del 10%, la varianza poblacional es del 0.50 (ver tabla siguiente).





	Datos muestrales	Lindavista	Valtierrilla
n	Es el tamaño de la muestra	65	63
k	Es una constante que dependen del nivel de confianza que asignamos (predeterminada)	90% (1.65)	90% (1.65)
р	Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica del estudio. Cuando el dato es desconocido por lo general es 0.5	0.5	0.5
q	Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, 1-p	0.5	0.5
N	Es el tamaño de la población o universo	1397	897
е	El error muestral deseado	10%	10%

Fórmula muestral

$$n = \frac{k^2 pqN}{[e^2(N-1)] + k^2(pq)}$$

Sustituyendo:

CIS Lindavista
$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5)(0.5)(1397)}{[(0.10)^2 (1397 - 1)] + (1.65)^2 (0.5)(0.5)}$$

CIS Valtierrilla
$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5)(0.5)(897)}{[(0.10)^2 (897 - 1)] + (1.65)^2 (0.5)(0.5)}$$

Con base en lo anterior, se determinó que la muestra de beneficiarios para el CIS de Lindavista fue de 65 y la muestra de determinada para el CIS de Valtierrilla fue de 63. El siguiente paso en el proceso de evaluación consistió en aplicar las encuestas y analizar los datos obtenidos de ella, con la finalidad de conocer el impacto que tienen ambos CIS en la población beneficiada; posteriormente se llevó a cabo el grupo focal y finalmente un testimonio documentado.





Descripción de instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Entrevistas semiestructuradas para actores institucionales. Estas entrevistas permiten identificar los principales procesos de planeación, gestión y resultados de la operación del Programa a través de las actividades que se desarrollan en sus Centros Impulso. Las cuales constaron de un apartado de preguntas contextuales (2 preguntas), un apartado de preguntas operativas (11 preguntas), un apartado de preguntas acerca de centros impulso social (6 preguntas), un bloque de preguntas acerca de la medición y orientación y resultados (13 preguntas); un bloque de preguntas acerca de la metodología para denominar casos de éxito (3 preguntas) y una pregunta final acerca del principal beneficio de los CIS para ser denominados casos de éxito. La duración promedio de estas entrevistas fue de 45 minutos.
- Encuestas de percepción para población beneficiaria. Las encuestas fueron elaboradas con una combinación metodológica que incluye dos bloques, el primero para medir dimensiones de capital social: datos de control, pertenencia e identidad, grupos y redes, confianza y solidaridad, acción colectiva y cooperación, cohesión e inclusión social, empoderamiento y acción política, siendo en total 44 preguntas. El segundo bloque o parte II, con una valoración para 14 ítems, donde se determinó la combinación de variables según la escala de Likert. Ambos bloques tuvieron en conjunto una duración promedio de 20 minutos.
- Grupos focales. El grupo focal se desarrolló a partir de un bloque introductorio, datos de control y un bloque con 34 preguntas contextuales, aplicado a 10 personas beneficiarias en promedio, con una duración promedio de 1 hora con veinte minutos.
- Testimonial documentado. El testimonio documentado se aplicó a una persona seleccionada por personal operativo de cada CIS evaluado, se desarrolló a partir de un bloque introductorio, datos de control y un bloque con 34 preguntas contextuales, con una duración promedio de 30 minutos.





Presentación

El Gobierno del Estado toma como punto de partida de toda acción la dignidad, la libertad e igualdad de los guanajuatenses como una verdad necesaria en la construcción de un Guanajuato justo, seguro y próspero que aspira al bienestar de sus habitantes y como una garantía que permite discernir el vigor de esta administración por lograr que Guanajuato sea auténticamente la grandeza de México (ROP, 2018; 2019).

Para el Gobierno del Estado de Guanajuato se ha propuesto disminuir la población en condición de pobreza, al incrementar opciones de empleo, elevar el ingreso y mejorar su distribución. De ahí que, ha desplegado una estrategia transversal que aglutina, desde la planeación, operación y evaluación las acciones y los esfuerzos de varias dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal Enfocadas en el desarrollo social.

Por lo que se trata de potenciar la reconstrucción del tejido social, a través del fomento de valores a las personas y a las familias, a fin de que éstas se comprometan en la construcción comunitaria que permitan sentar las bases para una población sana, segura y próspera. Esto es empoderar a los guanajuatenses con programas sociales eficientes, eficaces, equitativos y transparentes para crear oportunidades a los grupos vulnerables, en donde el crecimiento se dé no solo en el ámbito social, sino en el económico.

Objetivo general del programa

Este programa tiene por objetivo general contribuir a que la población que habita en zonas urbanas y rurales del Estado de Guanajuato posea capacidades, habilidades y relaciones sociales como recursos para mejorar sus condiciones de vida, su bienestar y el de su comunidad (ROP, 2018; 2019).

Objetivos específicos del programa.

- Conformación de estructuras de participación social y comités ciudadanos;
- Realizar talleres y cursos formativos, educativos, artísticos, culturales, deportivos y de capacitación para el trabajo;





- Ejecución de acciones de gestión social y fortalecimiento de las tradiciones e identidad comunitaria y,
- Promoción de acciones para el fortalecimiento de las estructuras de participación social para el desarrollo comunitario (ROP, 2018; 2019).

El programa es de servicios, los cuales propician la organización comunitaria y los mecanismos de representación de las personas para la toma de decisiones en los procesos de su desarrollo integral, en lo humano y en lo social (ROP, 2018; 2019).

Una vez determinados los objetivos del programa, se identificaron Centros Impulso que han llevado a cabo ciertas acciones para mantener cautiva y constante la población beneficiaria dentro de los mismos. Tales centros han sido identificados por la Secretaría de Desarrollo Social y Humano como casos de éxito; mismos que generan un parteaguas de observación y análisis dentro de las actividades, acciones o estrategias realizadas para llegar a ser observados como casos de éxito, dichos centros son denominados: Centro Impulso Social Valtierrilla en Salamanca y Lindavista en Dolores Hidalgo C.I.N.

Antecedentes generales del programa

De acuerdo con información detallada en entrevistas a personal involucrado tanto en la operación como en la dirección de los Centros Impulso, el programa ha tenido varias etapas para llegar a ser como hoy se conoce con su denominación de Centros Impulso; cerca del año 98-99, el concepto era en ese entonces la educación popular "empoderar a la gente, haciéndola participe de su propio desarrollo", sin embargo, no se contaba con la infraestructura suficiente, como hoy se tiene.

Surge entonces un fideicomiso para el desarrollo popular (FIDEPO) donde la dinámica era estar en zonas urbano marginadas dando organización social comunitaria, en el año 2003-2006 se cambia el nombre agregándole ZUMAR, para ser ahora ZUMAR FIDEPO; del 2006 al 2010 se llamó ZUMAR CONTIGO; el cual tenía como enfoque contar con centros de desarrollo comunitario, posteriormente se da cuenta de la gran necesidad de contar con un lugar de encuentro que





permitiera fortalecer y sobre todo potenciar sus capacidades (sic. entrevistas actores institucionales).

El tema de infraestructura fue un parteaguas desde el 2013, ya que de inicio se asentaba el equipo de trabajo para fomentar la participación social en diferentes espacios, como casas rentadas en colonias populares que presentaban algún nivel de pobreza o casitas comunitarias. Y en este año se comienza con la construcción de espacios dignos para toda la población en las zonas urbano marginadas llamados ahora "Centros Impulso Social". En todo el sexenio pasado, trabajar con la población más necesitada para mejorar sus condiciones de vida tanto en la organización comunitaria, como temas de vivienda, valores y servicios; de ahí la necesidad de que los centros ahora cuenten con espacios de talleres, de servicios, deportivos y de recreación.

El hacer corresponsable a la comunidad de sus propias problemáticas permitió sumar elementos que dieran orientación hacia una política social enfocada a la formación, capacitación, desarrollo humano personal, familiar y comunitario; mismo que en el transcurso de los años se ha fortalecido. La esencia en este sentido es el desarrollo y el crecimiento de la persona y de su comunidad (sic. entrevistas para actores institucionales).

Actualmente en este nuevo sexenio el enfoque es fortalecer el trabajo realizado, pero ahora aplicado con mayor intensidad a la necesidad de la gente; es así como ahora se cuenta con 55 Centros Impulso Social; que continuamente focalizan las necesidades y detectan las potencialidades de su población objetivo.

Fundamentación normativa y estructural

De acuerdo al Reglamento Interior (SEDESHU 2019:4) en el artículo 2 "La Secretaria de Desarrollo Social y Humano tiene a su cargo el despacho de los asuntos que le encomienda la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales en materia de derechos humanos, la Constitución Política para el Estado de Guanajuato, la ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato, la Ley General de Desarrollo Social, la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato, otras





leyes, reglamentos, decretos y acuerdos; que permiten sustentar al programa como una contribución al derecho social de contar con un medio ambiente sano.

En la estructura administrativa de la Secretaría se describe en el artículo 5. Para el estudio, planeación, programación, ejecución y despacho de los asuntos de su competencia, la Secretaria cuenta, con la siguiente estructura administrativa:

- Despacho de quién sea Titular de la Secretaría: I)
 - Secretaría particular a)
 - Dirección General de Administración; y b)
 - Dirección General Jurídica
- II) Subsecretaria de Operación para el Desarrollo Humano:
 - Dirección General de Desarrollo Humano y Comunitario; a)
 - Dirección General de Articulación Regional; b)
 - Dirección General de Atención Social; y c)
 - Dirección General de Centros Impulso Social. d)
- III) Subsecretaría de Información y Programación
 - Dirección General de Padrones Sociales; y a)
 - b) Dirección General de Programación y Control.
- IV) Subsecretaría de inclusión e inversión para el Desarrollo Social:
 - Dirección General de Economía y Vivienda Social; a)
 - b) Dirección General de Inversión para la Infraestructura Social; y
 - Dirección General de Gestoría e Inclusión Social y Humana.
- V) Organo Interno de Control.

En la sección quinta Dirección General de Centros Impulso Social en el apartado de atribuciones de la Dirección General de Centros Impulso Social en su artículo 19. La Dirección General de Centros Impulso Social, además de las atribuciones genéricas, tiene las siguientes:

- l. Generar, proponer, implementar y supervisar el desarrollo de los planes de trabajo de los CIS para garantizar que su desempeño se desarrolle conforme a sus objetivos.
- Coordinar el manejo de información que se genere en la operatividad II. de los CIS a través de mecanismos que permitan dar seguimiento a los Planes de trabajo y con ello la consecución de los objetivos planteados.
- III. Fungir como enlace administrativo, operativo y de información con las distintas áreas de la Secretaría, con la finalidad de coadyuvar en el trato o manejo de asuntos relacionados con los CIS y ser el medio para darles trámite.
- IV. Coordinar las acciones de integración y seguimiento de información dentro de la plataforma dispuesta para su registro por la Secretaria, para supervisar que las acciones realizadas se encuentren alineadas





- conforme a sus objetivos.
- V. Implementar mecanismos para controlar y asegurar la calidad de los servicios que proporcionan en los CIS.
- VI. Establecer acciones de vinculación en las estrategias de intervención de la política social en los CIS.
- VII. Proponer a su superior jerárquico las líneas de acción en los CIS, para la implementación de las estrategias que deriven del Sistema Estatal de Desarrollo Social y Humano en este.
- VIII. Implementar acciones para el mejor funcionamiento de las estructuras de participación ciudadana dentro de los CIS.
- IX. Coadyuvar en la difusión de los servicios y programas sociales de la administración pública estatal que se brindan en los CIS. (Reglamento interior SDSH, 2019:28).

Población

En cuanto a su población potencial es aquella en condiciones de vulnerabilidad por carencias sociales o por ingresos que habitan en el Estado de Guanajuato. Mientras que la población objetivo son las personas en condiciones de vulnerabilidad por carencias sociales o por ingresos que habitan en el Estado de Guanajuato, preferentemente aquellas que habitan en zonas aledañas a los CIS (Centro de Impulso Social) y con interés de involucrarse en las actividades de estos (ROP, 2019).

La población beneficiada estimada del programa son 107,000 personas participantes del Estado de Guanajuato.

Por otro lado, en el tema de la cobertura, aplica en los municipios donde se ubique un CIS, otorgando preferencia a las personas que habitan en las zonas de atención prioritaria y según los modelos de intervención establecidos por la Secretaría (ROP, 2019).

Servicios del programa

- Con respecto a la oferta del programa enlista los siguientes:
- Integración social mediante estructuras participativas;
- Impartición de talleres y cursos de tipo formativos, educativos, artísticos, culturales, deportivos y de capacitación para el trabajo;
- Implementación y desarrollo de acciones de gestión social en el fortalecimiento de tradiciones e identidad comunitaria;





- Seguimiento y monitoreo a las estructuras de participación social de las zonas de atención prioritarias, colaborando en la elaboración de instrumentos de planeación, que atiendan las necesidades de las personas que acuden al CIS, de conformidad con las disposiciones normativas;
- Colaborar en la implementación de planes comunitarios, diagnósticos participativos y carteras de inversión social en zonas de atención prioritaria (ROP, 2018;2019).

Metas del programa

La meta del programa para el año 2018 fue atender 97,000 personas y derivado de su buen desempeño; se incrementó a 107, 000 para el ejercicio 2019; en los CIS del Estado de Guanajuato, mediante la implementación de cursos, talleres, eventos y acciones comunitarias que permiten fortalecer el tejido y la cohesión social (ROP, 2019).

Vinculación con instrumentos de planeación

Contar con la identificación de los instrumentos de planeación ha permitido para los CIS tener un referente del rumbo hacia donde están enfocados, así como de la principal contribución que desde el programa se tiene y puntualmente de la aportación que los casos analizados aquí han presentado con las diferentes acciones que desarrollan.

Plan Estatal de Desarrollo 2040

En el contexto del plan estatal de Desarrollo 2040 se alinea a la dimensión Humano y social, en su objetivo 1.1.1 Abatir la pobreza en todas sus vertientes y desde sus causas. En su estrategia 1.1.1.5 Incremento de los niveles de cohesión social de las comunidades. Y las líneas de acción son: Impulsar redes ciudadanas en las comunidades; promover la conformación de las organizaciones de la sociedad civil, OSC, en las comunidades; y Fortalecer y profesionalizar las OSC en las comunidades (PED- 2040 Dimensión humana y social, 2019:222).





Programa de Gobierno 2018-2024.

Para el programa de gobierno 2018-2024:57 se alinea con el eje Desarrollo humano y social. Y su Fin gubernamental 2.3. Vitalizar el tejido y la cohesión social. El objetivo 2.3.2 Fortalecer la reconstrucción del tejido social. Mientras que su Estrategia 1. Empoderamiento social: gente ayudando a la gente; sus principales acciones son: Fortalecer la formación y dotación de capacidades de participación, decisión y autogestión para los guanajuatenses; fomentar dinámicas de participación ciudadana con sentido de corresponsabilidad en las localidades de menor cohesión social; fortalecer el Sistema Estatal para el Desarrollo Social del Estado; Favorecer lugares para el esparcimiento familiar y comunitario preferentemente en las zonas de atención prioritaria; Fomentar la identidad y orgullo guanajuatense para fortalecer el tejido social; e implementar los laboratorios de innovación social (programa de gobierno 2018-2024: 57).

Agenda Transversal de prevención de la violencia y la reconstrucción del tejido social.

En su agenda transversal de prevención social de la violencia y la reconstrucción del tejido social. Su objetivo es "Propiciar las condiciones para un desarrollo integral y sostenible de las personas, de las familias y de sus comunidades, fortaleciendo la reconstrucción del tejido social como base para la seguridad y la paz social". La estrategia 1. Desarrollo y empoderamiento social, tiene las principales acciones: fortalecer el programa socioeducativo para el empoderamiento social; Promover los valores en familia; y promover el desarrollo y participación juvenil (Programa de Gobierno 2018-2024:145-146).

Programa sectorial Desarrollo Social y Humano visión 2018.

En el ámbito del programa sectorial Desarrollo Social y Humano visión 2018. Su línea estratégica 3. Comunidad y compromiso cívico. El objetivo **sectorial** es 3.1. Proporcionar condiciones que beneficien los niveles de Cohesión Social de las Comunidades guanajuatenses preferentemente en zonas IMPULSO. En su meta M3.1.1 promover 2,205 acciones que contribuyan a los niveles de cohesión social; M3.1.2. Atender a 77 mil personas en los componentes que contribuyan a los niveles de cohesión social. En su estrategia E3.1.1. Fortalecimiento de las capacidades de





autogestión, asociativas y organizativas de la población (SDSH, 2018:111-112). Dicho lo anterior, el Q0255 presenta una vinculación con los instrumentos de planeación, tanto a su nivel Estatal, en relación con el Plan Estatal de Desarrollo 2040, el programa de Gobierno 2018-2024 y con el programa Sectorial de Guanajuato Social y Humano visión 2018.

Proceso de Diagnóstico en CIS Lindavista y Valtierrilla.

En relación con las características y acciones de operación de los dos casos de éxito de los Centros Impulso: Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, la Dirección encargada del programa ha sumado esfuerzos para detectar las necesidades tanto individuales como comunitarias de la población que atiende. En este sentido ha tomado la decisión de realizar y actualizar anualmente diagnósticos del entorno donde se llevan a cabo acciones en beneficio de la comunidad; que detecten la posibilidad de generar acciones orientadas y cada vez más específicas dentro de la realidad social observada.

Para ser considerados casos de éxito los CIS Valtierrilla y Lindavista, la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, a través de su Dirección General de Centros Impulso determinó como criterio principal la participación y asistencia a las diferentes actividades que ahí se desarrollan para después identificar resultados positivos como una verdadera transformación social en el entorno inmediato de los mismos; la cual se irá destacando en el contenido del presente documento.





Centro Impulso Social Lindavista en dolores hidalgo

Derivado de entrevistas semiestructuradas a los actores institucionales involucrados en la operación del Centro Impulso Social Lindavista (en adelante CIS Lindavista) se obtiene información acerca de los orígenes del programa y del CIS Lindavista, donde indican que el programa surge como una prueba piloto por la cuestión de las inquietudes del tejido social, de esta parte de que se organicen las personas y de que las personas obtengan los beneficios con las ahora sí, con lo que ellos tienen con los recursos propios. En Dolores Hidalgo ya tiene 17 años aproximadamente el programa.

Se hizo posteriormente una prueba piloto donde se empezó a trabajar con la gente, se les organizaba se realizaba un diagnóstico y posteriormente se les hacían encuestas para identificar necesidades denominadas SABETAS, a partir de ello se detectó la problemática y posteriormente se realizaron diagnósticos de manera participativa, donde se hacían asambleas, y se hacía que las personas formaran parte, se detectaban sus problemáticas y propuestas de solución y con base en ello se formaban comisiones, pretendiendo que se apropiaran y lograran el trabajo que se iba a emprender en el CIS antes Zumar Fidepo y después Sumar contigo. Posteriormente se realizaba el Plan Operativo Anual (POA), así como planeación participativa, y las personas involucradas apoyaban a que se llevara a cabo el plan para que se cumplieran a través de comisiones, y fue en base de un diagnóstico llamado SABETAS.

Identifican como principal problemática para diseñar y ejecutar el programa:

- Apatía
- Resistencia para querer participar.
- Zona conflictiva
- Inseguridad

Realizan las siguientes estrategias para atender la problemática:

- Realizan trabajo de acercamiento con las personas.
- Contacto permanente con las personas
- Labor de convencimiento.





- Establecimiento de 5 redes ciudadanas Impulso conformadas por promotores comunitarios, líderes y comités.
- Consejo comunitario mediante el cual se opera al interior del CIS.

Con tales estrategias se denota una estructura de operación al interior del CIS y al exterior con la comunidad; cuya coordinación permite participación e involucramiento para replicar acciones entre los beneficiarios y el personal que opera el centro.

Metodología para elaboración de diagnósticos

En cuanto a la metodología para la elaboración de diagnósticos, el personal operativo comenta que la metodología llevada a cabo es "diagnósticos participativos" mismos que se llevan a cabo a partir de las siguientes fases (entrevista semiestructurada para actores institucionales, 2019):

- 1. Inserción. La cual permite conocer el territorio, teniendo un mapeo de infraestructura, cuestiones económicas, sociales y de liderazgos.
- 2. Planeación, se realizan asambleas, grupos focales, entrevistas, encuestas, visitas domiciliarias.
- 3. Planificación. Identificación de problemáticas a través de lluvias de ideas, se prioriza la problemática a través de 7 ejes de desarrollo: salud, alimentación, vivienda, educación, trabajo, afecto y seguridad.
- 4. Priorización, por ejes y problemáticas a partir de los cuales se realiza un cronograma con las personas. Posteriormente se realizan comisiones, donde una vez detectada la problemática y las posibles soluciones, se establece quien se encargará de llevar a cabo el plan de trabajo donde entra la participación de las personas que se harán responsables de cada comisión.
- 5. Articulación sectorial. El plan de trabajo se presenta a las dependencias, ya sea de gobierno, iniciativa privada, ONGs.

Dentro del esquema de operación del CIS Lindavista el personal operativo se identifica como: articulador, formador, agentes de cambio y dan seguimiento a procesos.





Áreas que intervienen en la operación del programa.

Por una parte, desde la perspectiva de CIS, los principales actores locales: son los ciudadanos, los usuarios líderes natos y líderes que se van formando en el CIS Lindavista y en algunos casos dependencias de gobierno como desarrollo social e instancia de la mujer. Entre los líderes que se tienen identificados para este CIS Lindavista, son los adultos mayores.

Principales Características de Ejecución

Las acciones que generan dentro del CIS Lindavista, mediante las cuales se lleva a cabo la entrega de bienes y servicios del programa, esto es ¿cómo lo hacen aquellos que intervienen en el proceso tanto de planeación, como de ejecución del programa en esta CIS?, son además del cumplimiento de la normativa, los siguientes:

- Integración social mediante estructuras participativas;
- Impartición de talleres y cursos de tipo formativos, educativos, artísticos, culturales, deportivos y de capacitación para el trabajo;
- Implementación y desarrollo de acciones de gestión social en el fortalecimiento de tradiciones e identidad comunitaria; y
- Seguimiento y monitoreo a las estructuras de participación social de las zonas de atención prioritarias, colaborando en la elaboración de instrumentos de planeación, que atiendan las necesidades de las personas que acuden al CIS, de conformidad con las disposiciones normativas; y
- Colaborar en la implementación de planes comunitarios, diagnósticos participativos y carteras de inversión social en zonas de atención prioritaria

- Perfil operativo
- Gestión con otras dependencias
- CIS en tu comunidad
- Visita de promotores a familias, escuelas.
- Torneos deportivos

Un elemento clave en el buen funcionamiento del CIS Lindavista ha sido el perfil operativo que está dispuesto a ir más allá del mero cumplimiento la norma, generando lazos de confianza con la comunidad, otro elemento es la gestión constante con las diferentes dependencias detectadas por los operativos para





fortalecer las actividades dentro del CIS, sí como llevar a cabo actividades fuera de las instalaciones del CIS, llevando la oferta de servicios y actividades a la comunidad; la visita continua de los promotores a diferentes ámbitos de actividad de la población potencial; así como mantener constantes eventos de participación comunitaria, como lo son los torneos deportivos. En suma, estos en apariencia simples elementos, han llevado a fortalecer de manera constante las actividades y servicios del CIS Lindavista.

Diagnóstico del Centro Impulso Social Lindavista en Dolores Hidalgo.

El Centro Impulso Social de Dolores Hidalgo C.I.N. está ubicado en la calle 15 de septiembre 2-A de la colonia Lindavista, su número de teléfono es 418 120 0561, el polígono cuenta con 56 calles sin pavimentar cabe mencionar que en este año se pavimentaron las siguientes calles: Benjamín Argumedo, Daniel Tamayo, Miguel Hidalgo, Anselmo Garay, 20 de Noviembre, Zacarías Barrón, Felipe Ángeles Pánfilo Natera, Lázaro Cárdenas y la segunda etapa de las calles Benjamín Argumedo, y división del Norte se colocó el domo en la cancha de futbol de la colonia Lindavista, con una población de aproximadamente de 30,000 habitantes el CIS se encuentra entre las calles 15 de septiembre, Pánfilo Natera, Felipe Ángeles y Lázaro Cárdenas (Diagnóstico Dolores Hidalgo SDSH, 2018).

En los alrededores del CIS hay un radio de aproximadamente de 800 metros se encuentra la colonia Lindavista, Ampliación Lindavista, Chapalita, Morera, Paraíso, El Agave, 15 de septiembre, Loma bonita, Fraccionamiento Esperanza II y Niños Héroes, la mayoría del territorio de estas colonias ya se encuentra regularizadas, la colonia que se fundó primero fue la de la Lindavista en el año de 1973 posteriormente en 1981 se fundó la colonia Loma bonita, después en el año 1983 la colonia 15 de Septiembre, en el año 1989 la colonia niños Héroes y por último en 1990 se fundó el Fraccionamiento Esperanza II, de las restantes aún no se cuenta con el dato exacto de su fundación.

Se señala que la colonia Lindavista es una de las más grandes de municipio, con aproximadamente 26,000 habitantes, es importante señalar que el coordinador estatal de prevención del delito Mario Alberto Rodríguez Mariscal comento que está entre las más peligrosas del estado y está dentro de los 120 polígonos de





inseguridad detectados por el centro estatal de prevención del delito, además menciono que sus principales problemas son las adiciones (alcoholismo y drogadicción), la falta de valores familiares.

En el tema de territorio se cuenta con tres circuitos viales que conectan a tres colonias y dos calles principales que conecta a la colonia Niños Héroes y 15 de septiembre, las cuales ya se encuentran pavimentadas, se cuenta con dos rutas de transporte público, la mayoría de las calles cuentan con drenaje, agua potable, energía eléctrica y alumbrado público.

En su territorio cuenta con tres preescolares, cuatro primarias y una telesecundaria, un telebachillerato y un video bachillerato, los habitantes realizan sus actividades religiosas en dos templos católicos además se cuenta con dos templos más de religiones diferentes. No se cuenta con mercado, se abastecen su canasta básica de dos tianguis, uno se instala en la colonia Lindavista los sábados y el otro el día domingo en la explanada de la feria ubicada en la colonia el Agave. Y en la semana realizan sus compras de canasta básica en las tiendas de abarrotes, fruterías y verdulerías existentes en el territorio. Se tiene registró de 456 negocios de diferentes giros entre tiendas de abarrotes, verdulerías, carnicerías, fruterías etc.

En cuestión de servicios básicos, la mayoría de las calles cuentan con drenaje, agua potable, energía eléctrica y alumbrado público sin embargo es importante citar que las calles Aldama de la colonia Lindavista y San Pedro de la colonia Sagrado corazón no cuentan con drenaje, dos casas de la calle Altamirano de la colonia Lindavista no cuentan con electrificación y todas las calles cuentan con alumbrado público.

En su equipamiento e infraestructura se cuenta con un parque en el cual los niños y jóvenes realizan actividades deportivas y el resto de la población lo utilizan como punto de reunión para pláticas informativas y eventos festivos y culturales, también se está construyendo otro parque, el cual cuenta con una cancha de futbol que se utiliza para realizar torneos con cotidianidad.

Seguido con la infraestructura se encuentran ubicados un centro de convenciones, el panteón municipal, el velatorio municipal DIF, un centro de salud, el seguro popular, la explanada de la feria y una gasolinera.





La principal actividad económica que más predomina en el territorio son la cerámica y talaveras, pues en la principal fuente de empleo en el polígono. En la identificación de necesidades sociales, existe un alto índice de inseguridad debido al consumo de alcohol y drogas en jóvenes y adultos, pues repercute en problemas sociales como riñas callejeras, robos en casas habitación y en calles, así como organización de pandillas que se dedican a delinquir, pues se pierde los valores y se deteriora la salud.

Otra problemática que se manifiestan es la necesidad de atención médica ya que solo se cuenta con un centro de salud fuera del territorio el cual asigno un módulo con un médico para cada colonia, por citar sólo un ejemplo el módulo de la Lindavista es el más grande y se cuenta aproximadamente 20,000 habitantes, solo puede atender alrededor de 15 habitantes por mes lo que repercute en la salud y economía de los mismos, ya que los que pueden económicamente optan por ir a un médico genérico y los que no pueden se auto medican.

También se presenta la pérdida de valores en las familias debido a que no existe respeto ni comunicación en los matrimonios, e hijos. Pues existe muchas madres solteras, matrimonios separados, adulterio y falta de respeto entre hermanos. Pues no existe respeto a los niños, mujeres y adultos mayores al transitar las calles.

De acuerdo con la segmentación de población los niños y niñas expresan que la población tiene poca educación en el tema de recolección de basura, pues se detecta gran contaminación pues se arroja la basura en las calles, pues algunos comentarios de niñas y niños es que les da flojera depositarla en un bote, otras no saben dónde ponerla, sugieren que se pongan más botes de basura, que se multe a las personas que tiran basura.

Otra parte de la población como lo son jóvenes y adolescentes expresan la delincuencia y la inseguridad como robos, personas consumiendo bebidas alcohólicas en la vía pública, jóvenes drogándose y sienten temor por los asesinatos que se han presentado en el municipio. También expresan que los papás no dejen que los hijos abandonen la escuela, pues muchos se van por el mal camino.





La mayoría de la población presenta una gran preocupación por la inseguridad, por la contaminación en el tema de la basura y la falta de educación d la misma. Y la falta de respeto sobre el trato que se le da a la población ya sea niños, mujeres y adultos mayores. Y la convivencia familiar que se presenta tanto en pareja, hijos y demás integrantes de la familia.

A continuación, se presenta algunas inquietudes por parte de cada segmentación de la población del CIS Lindavista en Dolores Hidalgo:

Las niñas y niños tienen gran inquietud que existan actividades deportivas de básquetbol seguido de actividades deportivas de natación, después actividades deportivas de maratones y/o carreras, también taller de repostería, posteriores actividades deportivas de futbol y por último actividades educativas como taller de lectura.

Por otro lado, los jóvenes se interesan en tener actividades deportivas de basquetbol, posteriores actividades deportivas de maratones y/o carreras, otra actividad de modelaje y belleza y después repostería, como también ciencia y tecnología, las actividades deportivas como futbol y por último educación sin límites.

En las mujeres adultas les interesa las actividades como: capacitación de oficios como corte y confección, también activación física zumba, seguido de activación física yoga, por consiguiente, eventos culturales como bailables y danza, consecutivamente celebraciones de días festivos y de la familia, le sigue capacitación gastronomía, capacitación barbería, capacitación aplicación y decoración de uñas, capacitación panadería integral y técnicas aplicadas en enfermería.

Los hombres adultos se interesan por la capacitación en oficios como taller en mecánica, la capacitación en oficios como herrería, la capacitación en oficios como carpintería, los cursos de inglés, los torneos de futbol y eventos culturales como obras de teatros. En tanto que a los adultos mayores les inquieta aprender servicios de salud, bordado, paseos, ballet, activación física y atención de adultos mayor.





Algunas estrategias que tiene pensado incluir el CIS es el proyecto por unos riñones sanos es decir dar atención preventiva a la población con problemas de riñones que todavía no están dializados, para que estén en un proceso de rehabilitación para curar dichos problemas la fecha es enero –junio 2019.

Otro es impulso a la cultura se trata de estimular y desarrollar potencial creativo y nuevas formas de comunicación a través del grafiti. La fecha es enerojunio 2019. La siguiente estrategia es el proyecto fomentar la salud de niños, jóvenes y adultos a través del deporte pues se trata de forma grupo de futbol activación física, yoga y ballet, en la fecha de enero - junio 2019. También dar servicios de psicólogos, terapias y masajes, oculista y terapia de luz, para la fecha de enero-junio 2019 (Diagnóstico Dolores Hidalgo SDSH, 2018).



Radio de influencia para el Centro Impulso Social Lindavista en Dolores Hidalgo.

Fuente. Diagnóstico de CIS en Dolores Hidalgo Lindavista, SDSH 2018.

Una vez revisado el contenido principal del diagnóstico mismo que se encuentra en una fase de actualización para ser presentada a inicio del siguiente año (2020) para este CIS Lindavista y en correspondencia con el análisis de





beneficiarios, se ha observado que la principal orientación de actividades es para la población de adultos mayores; misma que ha sido detectada como la población con mayores características de vulnerabilidad; no obstante se cuentan con actividades enfocadas a toda la población de diferentes edades, pero el hecho de contar con algo en especial para el sector de adultos mayores, le da fortaleza al sentido de pertenencia que puntualiza en mayor medida la cohesión social.

Resultados del Programa

Las metodologías de intervención realizadas para los CIS determinados como casos de éxito han sido efectivas ya que han partido de identificar en primer lugar de un diagnóstico enfocado en necesidades escuchadas y sentidas por la población, para posteriormente identificar el contexto en el que se desarrolla la necesidad detectada, misma que se contrasta con la realidad observada por el personal operativo.

Fase diagnóstica y de equipamiento

La primera fase de intervención es la observación del entorno para identificar el radio de influencia que contendrá las principales acciones convertidas en talleres, capacitación, orientación e información para los futuros usuarios denominados beneficiarios.

El radio de influencia inicial para CIS Lindavista de 800m2, ha sido recientemente analizado para ser ampliado a 900m2 en el siguiente ejercicio fiscal, ya que con el transcurso del tiempo se ha percibido población asistente de zonas más allá de este radio de actuación. Tal situación es indicativa de una participación, constante y con incremento en el transcurso del tiempo.

Dicha intervención va acompañada de la actualización de los diagnósticos que permiten identificar nuevas necesidades, así como la transformación efectiva de la persona y de la comunidad, las nuevas interacciones entre personas; persona y entorno; persona e instituciones, así como nuevos esquemas de actuación a partir de la detección oportuna derivada de estas relaciones que solo se pueden identificar con los diagnósticos.



De tal manera que se pueda determinar tanto las actividades como la cantidad de espacios dignos necesarios donde se realizarán las actividades, espacios que son rehabilitados constantemente para brindar el mejor entorno a la población usuaria tal como se puede observar en las imágenes siguientes:

CENTRO DE IMPULSO SOCIAL LINDA VISTA

Se ubica en el municipio de Dolores Hidalgo Cuna de la Independencia Nacional, al suroeste de la Ciudad, en la calle Pánfilo Natera 21, en la colonia Linda Vista.

Las coordenadas UTM de ubicación son las siguientes:

Latitud 21.152267°

Longitud -100.950712°





Imagen 1. Vista de Cancha de Futbol Uruguayo de prácticas



Imagen 2. Vista de Ejercitadores



Imagen 3. Vista de Talleres



Imagen 4. Vista de Juegos







Imagen 5. Vista del Módulo de Acceso y Sanitarios



Imagen 6. Vista de Biblioteca



Imagen 7. Vista del Módulo de Talleres



Imagen 8. Vista de Oficinas y Plaza de Acceso

Fase operativa y de ejecución

Para llevar a cabo un correcto funcionamiento de los CIS, la DGCIS ha implementado: los "Lineamientos para la Operación y Funcionamiento de los Centros Impulso Social de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano" en mayo del 2019, estos lineamientos plantean cual es el objeto de los CIS, sus actividades, forma de operación, quienes son parte del consejo directivo, consejo de participación social, organización y funciones del personal adscrito al CIS, orden dentro de los CIS, buzón de quejas, de los instructores y/o prestadores de servicios voluntarios, oferta de servicios, requisitos para el uso de los espacios del CIS, regulación de las organizaciones de la sociedad civil dentro de los CIS, insignia impulso.





Contar con estos lineamientos permite eficientar la operación dentro de los CIS de forma clara y puntual tanto para operativos como para aquellos que son beneficiarios o que quieran hacer uso de las instalaciones cuya actividad fortalezca el objeto e los mismos centros. Una cuestión de resaltar es la forma en que se determinan los esquemas de participación social en colaboración y coparticipación con las instituciones, ya que el contar con estos esquemas fortalece la confianza y las relaciones institucionales y sociales.

Así mismo en la oferta de servicios el hecho de generar un elemento que permita contar con apoyo complementario a partir de las diferentes dependencias y entidades en los tres órdenes de gobierno permite en mayor medida la tendencia hacia una gobernanza efectiva y transversal.

Finalmente en cuanto al otorgamiento de un reconocimiento denominado insignia impulso, para OSCs a través de la Dirección General de Desarrollo Humano y Comunitario, mediante la cual se distingue su sobresaliente trabajo social y compromiso con la reconstrucción del tejido y la cohesión social (Lineamientos CIS, 2019, art. 45), es una herramienta que incentiva el sumar esfuerzos con aquellos interesados en promover actividades en pro de la mejora de condiciones de vida de la población vulnerable en colaboración con el Gobierno del Estado.

En lo referente a la ejecución de acciones llevadas a cabo en los centros, se inicia con la oferta de servicios y talleres dentro del centro, clasificados en: capacitación, recreación, educativo, deportivo y servicios. El comportamiento que se ha observado para el desarrollo de cada rubro es planteado en el siguiente esquema gráfico que ha sido clasificado por subprograma: acción para el desarrollo, gestión comunitaria e impartición de talleres.





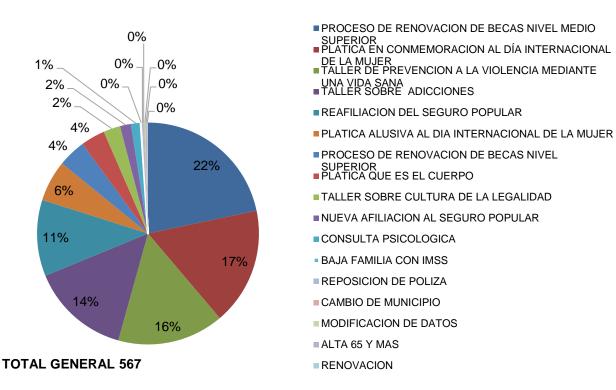


Comportamiento de servicios ofrecidos en CIS Lindavista, por subprograma.

A continuación, se presenta el comportamiento tendencial por subprograma registrado trimestralmente con respecto de los servicios ofrecidos dentro del CIS Lindavista, mediante el cual se puede observar cual es la tendencia tanto de asistencia a los diferentes cursos, talleres, capacitaciones, actividades, trámites y consultas.

CENTRO DE IMPULSO SOCIAL. EJERCICIO 2018

Grafica 1. Análisis del primer trimestre para el subprograma de acción para el desarrollo comunitario



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018



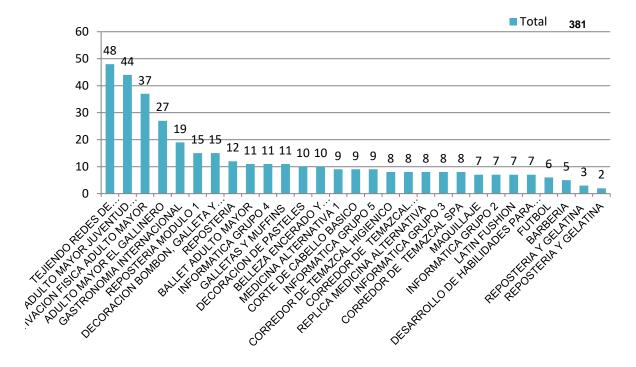




Grafica 2. Análisis del primer trimestre para el subprograma gestión comunitaria.



Grafica 3. Análisis del primer trimestre para el subprograma impartición de talleres

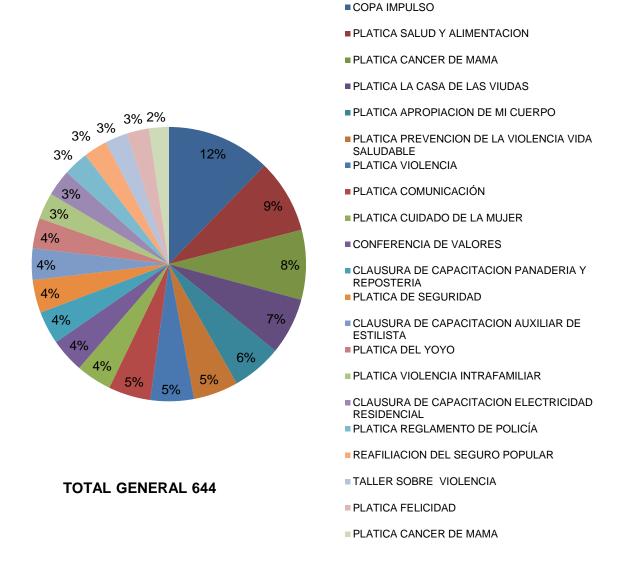








Grafica 4. Análisis del segundo trimestre para el subprograma acciones para el desarrollo comunitario



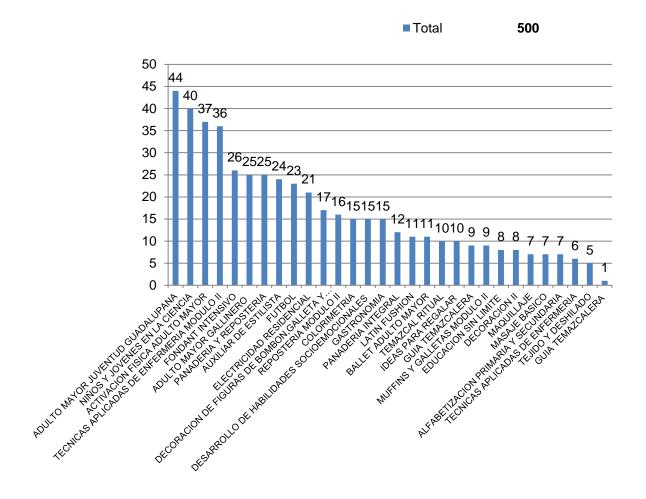




CIS LINDA VISTA. SEGUNDO TRIMESTRE SUB PROGRAMA GESTION COMUNITARIA

Entrega de despensas a adultos mayores total general 120

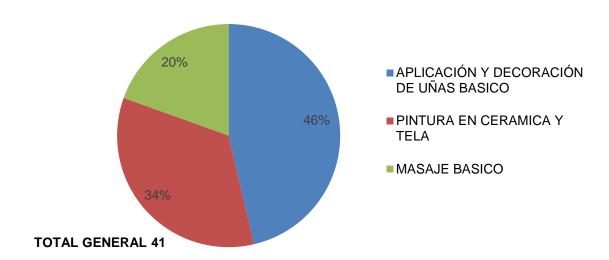
Grafica 5. Análisis del segundo trimestre para el subprograma impartición de talleres



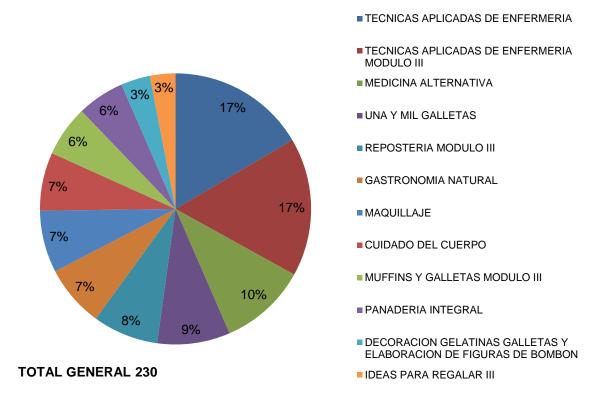




Grafica 6. Análisis del tercer trimestre para el subprograma acciones para el desarrollo comunitario



Grafica 7. Análisis del tercer trimestre para el subprograma impartición de talleres

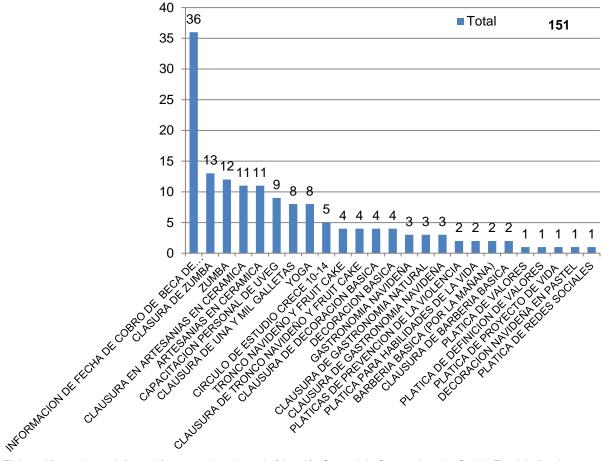




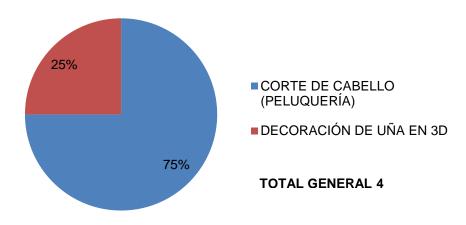




Grafica 8. Análisis del cuarto trimestre para el subprograma acciones para el desarrollo comunitario



Grafica 9. Análisis del cuarto trimestre para el subprograma capacitación





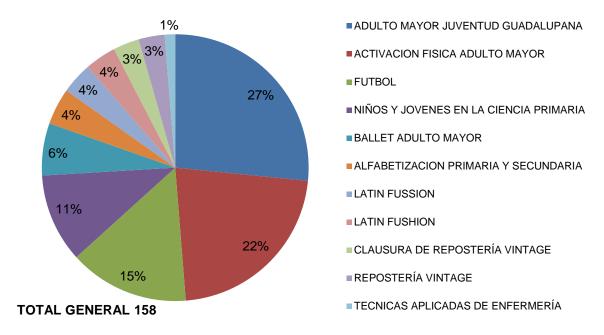


CIS LINDA VISTA. CUARTO TRIMESTRE

Sub programa gestión comunitaria

Entrega de despensas a adultos mayores juventud guadalupana Total general 111

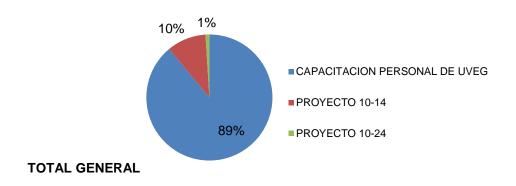
Grafica 11. Análisis del cuarto trimestre para el subprograma impartición de talleres



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018

CENTRO DE IMPULSO SOCIAL LINDAVISTA EJERCICIO 2019

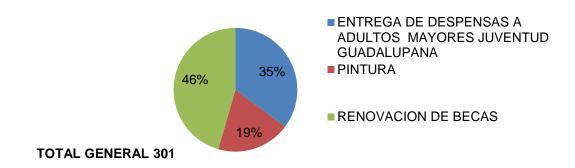
Grafica 12. Análisis del primer trimestre para el subprograma acción para el desarrollo comunitario



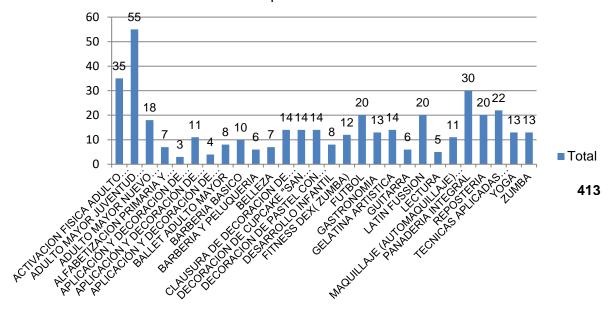




Grafica 13. Análisis del primer trimestre para el subprograma gestión comunitaria



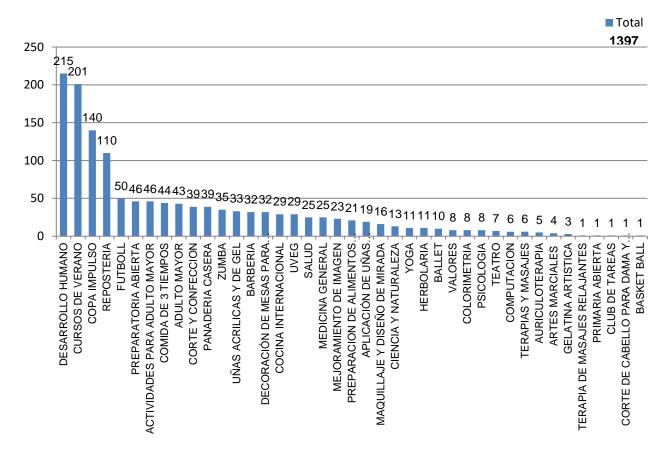
Grafica 14. Análisis del primer trimestre para el subprograma impartición de talleres y/o capacitación







Grafica 15. Análisis del segundo y tercer trimestre para el subprograma gestión comunitaria



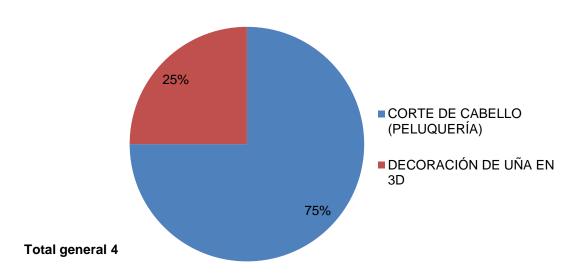
De acuerdo con la información que resulta de las gráficas analíticas por trimestre de los ejercicios fiscales 2018 2019, se puede observar una tendencia de asistencia muy elevada, en la cual de los principales resultados indican que la población beneficiada por el programa en el CIS de Lindavista asiste a todos los talleres pero en especial participan en su mayoría en acciones de desarrollo humano, cursos de verano, copa impulso, entrega de despensas, capacitaciones por el personal UVEG y activación física, un hallazgo interesante es que los adultos mayores son quienes asisten con mayor frecuencia.





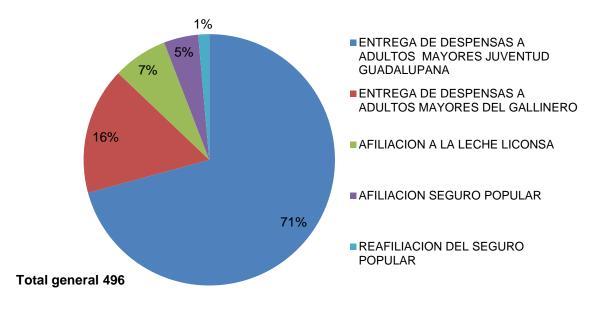
Diagramas generales del ejercicio 2018 y 2019

Grafica 16. Análisis general para el subprograma Capacitación 2018



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018

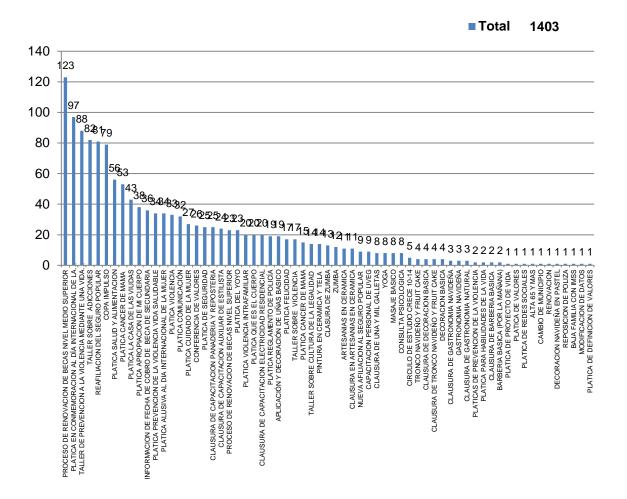
Grafica 17. Análisis general para el subprograma Gestión Comunitaria 2018







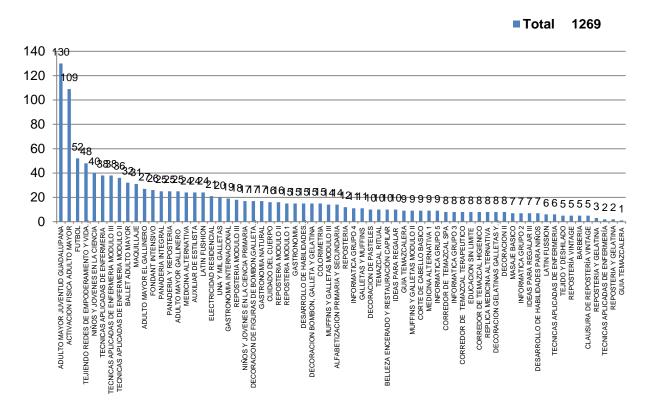
Grafica 18. Análisis general para el subprograma Acción para el desarrollo comunitario 2018



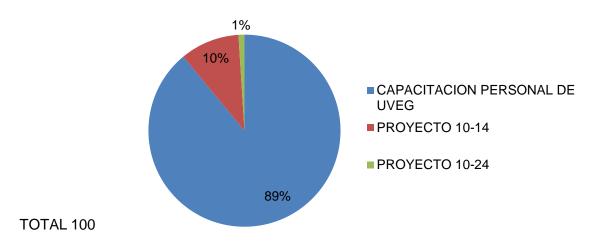




Grafica 19. Análisis general para el subprograma Impartición de talleres 2018



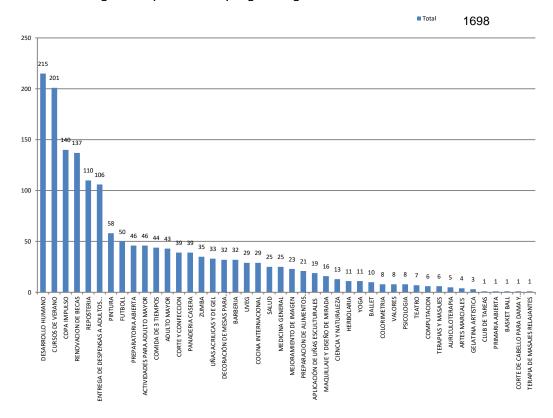
Grafica 20. Análisis general para el subprograma acción para el desarrollo comunitario 2019



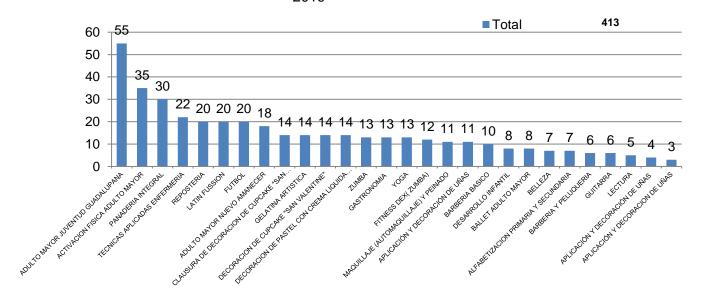




Grafica 21. Análisis general para el subprograma gestión comunitaria 2019



Grafica 22. Análisis general para el subprograma impartición de talleres y/o capacitación 2019







En relación con las gráficas de tendencia general por ejercicio fiscal, se puede observar que la población asistente al CIS Lindavista se mantiene constante principalmente en las actividades ofrecidas para los adultos mayores en actividades y talleres de los tres subprogramas para del desarrollo comunitario, gestión comunitaria e impartición de talleres, donde la mayor asistencia de población es en actividades como: adulto mayor juventud guadalupana, copa impulso, activación física adulto mayor y capacitaciones por ejemplo las brindadas por el personal UVEG.

El resultado mostrado en las gráficas corresponde con la información proporcionada por el personal que atiende este centro impulso, donde se refiere la colaboración con instancias para cursos, talleres y actividades, por ejemplo:

- IECA Gto, que ha colaborado con la impartición de cursos de capacitación especializada.
- Secretaría de Gobierno; ha colaborado con la impartición de cursos sobre liderazgo.
- Secretaría de Innovación de Gto; que ha participado con la impartición de Jornadas educativas de niños y jóvenes en la ciencia.
- DIF Estatal; ha colaborado con la impartición de pláticas de fomento a los valores.
- IMUG, Instituto de las Mujeres Guanajuatenses, ha colaborado con la impartición de pláticas sobre prevención del a violencia intrafamiliar.
- INAEBA, UVEG, SEG; han colaborado con la impartición de cursos de preparatoria abierta, presencial y en línea; formación en alfabetización, primaria y secundaria abierta, acceso a Universidad virtual.





Para poder proporcionar los talleres y capacitaciones, otras dependencias han colaborado en la impartición de diversas pláticas, cursos capacitación para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, lo cual lleva al fortalecimiento de actividades que se observan como actividades transversales que indican una participación entre las dependencias y población atendida dentro de un mismo centro.

Dentro de la información proporcionada por la dependencia, se observó a su vez un reporte cualitativo (SEDESHU, 2019 d) que monitorea las actividades impartidas dentro el CIS clasificándolas con un catálogo de actividades, que se mide y monitorea con indicadores dentro del mismo registro y establecen información acerca de los talleres, las edades de atención, el número de beneficiarios, fechas de inicio y termino de la actividad; así como los días de atención, estableciendo horarios de inicio y terminación, se identifica el monto de cuotas de recuperación mismas que oscilan entre\$20.00 pesos y \$100.00 pesos, para lo cual definen una periodicidad de pago y finalmente establecen el nombre del prestador del servicio.

El monitoreo referido, permite llevar un seguimiento puntual de las actividades realizadas dentro del CIS Lindavista; este monitoreo da cuenta de la importancia que brinda el personal operativo al seguimiento de las actividades y permite otorgar un panorama específico de la operación del CIS.

Discusión de resultados cualitativos para CIS Lindavista

Las técnicas metodológicas empleadas para contrastar la información obtenida a partir de la documentación proporcionada por el personal que coordina los centros impulso social, así como de la información referida en entrevistas semiestructuradas a profundidad para actores institucionales que se involucran en el proceso de planeación y operación del CIS Lindavista; permitieron dar cuenta de los resultados percibidos por población beneficiada.

Ahora bien, las técnicas utilizadas fueron aplicación de 49 encuestas, 1 grupo focal con la participación de 10 beneficiarias y 1 testimonio documentado realizado a una persona seleccionada por personal del CIS Lindavista misma que fue identificada como un caso de éxito a partir de su transformación personal.



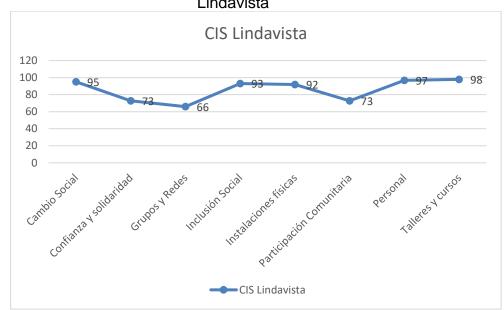


Resultado a partir de mediciones

Escala de Likert

De acuerdo con la escala de Likert misma que mide la valoración porcentual entre variables y su comportamiento, se obtuvo una medición que permitió observar y medir si se ha presentado una transformación social. En la escala se determinaron valores del 1 al 5 donde el 1 se definió como la calificación más baja y 5 la más alta, por lo tanto, para Lindavista el resultado promedio es 4.29 lo cual indica que hay una muy buena percepción de los servicios proporcionados por el CIS y a su vez refiere en cada uno de los factores de medición una transformación social cuya tendencia es equilibrada entre las variables ponderadas, a continuación se observan los resultados de la escala en la siguiente gráfica:

Grafica 23. Resultados en escala Likert para medición entre variables CIS Lindavista



Elaboración propia con información resultado de encuestas realizadas a personas beneficiadas.







Tabla 1. Medición escala Likert para Centro Impulso Social Lindavista.

	CIS Lindavista	
Factor	Valor Bruto	Valor Normalizado
Cambio Social	4.75	95
Confianza y solidaridad	3.64	73
Grupos y Redes	3.30	66
Inclusión Social	4.65	93
Instalaciones físicas	4.59	92
Participación Comunitaria	3.64	73
Personal	4.84	97
Talleres y cursos	4.90	98
·	4.00	

Elaboración propia con información resultado de encuestas realizadas a personas beneficiadas.

Conforme la escala de medición a partir de las encuestas realizadas a 49 beneficiarios, se pudo constatar que efectivamente en este centro impulso se ha logrado una transformación social a partir de la medición de: cambio social con una ponderación de 4.75 siendo la ponderación más elevada y cercana al 5 que es la máxima ponderación determinada en el instrumento de encuestas cuya percepción se refería a "totalmente de acuerdo" (anexo 5), en cuanto a la confianza solidaridad se obtuvo una ponderación de 3.64, para el apartado de grupos y redes la ponderación es 3.30 la cual se observa como la valoración más baja de la tabla de análisis lo que indica una oportunidad de seguir brindando más talleres y pláticas de orientación y valores en la comunidad; en cuanto a la inclusión social tiene una ponderación de 4.65 lo cual indica que se ha generado mayor integración en la comunidad, la valoración que los beneficiarios dan a las instalaciones físicas del CIS es de 4.59, con lo cual se observa una percepción adecuada para las instalaciones e infraestructura del CIS Lindavista; con respecto a la participación comunitaria, se observa una ponderación de 3.64, con lo cual se identifica un área de oportunidad para las actividades de desarrollo y gestión comunitaria impartidas por el CIS Lindavista, con las cuales se siga reforzando el fomento a la participación comunitaria; en cuanto a la percepción que se tiene del personal que atiende el CIS Lindavista se obtuvo una ponderación muy alta de 4.84, lo que permite constatar que la percepción de los beneficiarios acerca del personal que atiende el CIS





Lindavista es muy buena lo cual brinda un elemento adicional de confianza para el acercamiento de la población beneficiaria a quienes operan este CIS; por último la percepción que se tiene de los talleres y cursos es excelente ya que se obtuvo la ponderación más alta de la encuesta siendo esta de 4.90, con lo que se puede corroborar la alta efectividad que se lleva a cabo a partir de los servicios otorgados por este CIS.

Grupo focal

Ahora bien, aunado a las encuestas y para capturar la percepción local se llevó a cabo un grupo focal como técnica metodológica en términos cualitativos, donde se presentó una discusión grupal como medio para generar un entendimiento más profundo de las experiencias vividas por personas beneficiarias del CIS Lindavista, mismas que presentaron como hallazgo la totalidad de beneficiarias mujeres, tal técnica se utilizó para fortalecer el análisis de resultados que se han obtenido en la implementación del programa en el CIS Lindavista.

Entre los principales resultados se obtuvieron los siguientes:

- Los talleres impartidos han ido variando de acuerdo con las necesidades y demanda de las personas.
- Este centro se ha enfocado en brindar capacitación, es más de crecimiento personal.
- El centro impulso es un impulso integral a niños, adolescentes, personas adultas, adultos mayores, personas con discapacidad que no tienen algún lugar adonde ir, pues aquí está la escuela, aquí está el centro, está la escuela de sordomudos, está la capacitación en barbería y pues también vienen algunos, porque eso le sirve para hacer como el autoempleo.
- Una percepción general es que en el centro se ha podido contar con empleo temporal.
- A partir de los talleres se generan fuentes de autoempleo.
- Hay bastantes apoyos para todos, uno de los que se destacan son los referentes a la capacitación de árbitros, para participar en la Copa Impulso, y tal como lo comenta el grupo focal se obtuvo muy buena respuesta.





- Los instructores son percibidos como personas amables, atentas, que "brincan esa línea de que yo te vengo a enseñar ya sea maestro de renombre, o sea una de nuestras compañeras, este de que brinca en esa línea en donde te van dando la confianza para que aparte de venir a aprender te sientas a gusto en el ambiente, te van integrando y se van interesando en tu situación en el grado de confianza que se vaya generando amistad". "Cuando viene un instructor es casi por el amor al arte porque aquí no hay un sueldo solamente hay una cuota de recuperación mínima, entonces hay gentes que vienen solamente para enseñar y los gastos pues ya se comparten de la cuota de recuperación para los insumos. Entonces el que vengan a impartir cursos no es un negocio lo hacen porque realmente tienen vocación de servicio"
- En el grupo focal se hizo referencia de la necesidad de ampliación del edificio de CIS Lindavista "Hace falta ya la ampliación de este centro, sobre todo en la cocina porque cuando venimos a clases de cocina somos 20 o más y en la cocina es muy reducido el espacio".
- El CIS Lindavista se percibe como un elemento de inclusión.
- Una de las cuestiones que más se valoran a partir del CIS Lindavista, es que las personas han hecho amistades, han logrado mayor calidad de vida y la calidad humana con la que se tratan entre quienes se han conocido dentro del CIS.
- Se menciona la falta de contar con más personal.
- Entre las principales necesidades de nuevos talleres se menciona: impartición de clases de inglés, clases de música y clases de expresión artística como pintura, así como atraer actividades culturales en especial para los niños.

Un elemento fundamental que mencionan las personas asistentes al grupo focal, que cabe resaltar en su totalidad fueron mujeres; es que si el CIS Lindavista con el cual ya han generado un gran vínculo y sentido de pertenencia, es que si este centro dejara de funcionar la principal consecuencia sería para las futuras generaciones:





"Nuestras generaciones futuras, nosotros como quiera, ya hemos participado en estos talleres pero los que vienen atrás de nosotros les falta mucha información, mucha educación, tenemos mucho que aportarle a nuestros hijos pero ya no se podría hacer sin estos servicios. Por esto tiene que seguir de generación en generación".

Para finalizar, en el grupo focal se realizó una pregunta detonadora, la cual nos permitió identificar el impacto que ha generado el CIS Lindavista y sus servicios ofrecidos a nivel individual, familiar y a nivel comunidad: ¿Cuál ha sido el cambio más representativo que ha generado el CIS en su vida, tanto personal, familiar y en su comunidad?

Cuyas respuestas se replican a continuación:

Sra. Hino.- yo aprendí a buscar el lugar, para canalizar a las personas a la ayuda en diferentes oficinas y a mi familia también a mis nietos también, he ido inculcándoles el buscar cuando necesitan antes no sabía yo eso porque solamente me dedicaba al hogar. Ahora ya terminé mi secundaria, hice la primaria en adultos mayores, aquí hice mi secundaria motivada para poder saber y ser apoyo de las demás personas, para mí eso es una satisfacción muy grande.

Sra. Cecy.- En lo personal el desarrollo, porque bendito Dios siempre he estado acompañada de personas que son lindas y de una manera te van jalando, cuando yo llegue como que tenía mi límite, hasta aquí, entonces mis grandes metas yo las cumplí cuando tenía 35 años, entonces en un momento llegue como que estaba relax.

Pero te das cuenta de que tienen un potencial dentro de mí y poderlo plasmar poder hacerlo crecer a nivel personal es súper satisfactorio. A nivel familia que padre porque, aunque no tengo hijos, tengo un compañero que hasta hoy día puedo decir de manera honesta en 8 años de relación no hemos tenido un conflicto, por qué porque el aprendizaje que traigo detrás lo puedo reflejar en la familia.

No tengo hijos, soy la jefa de mi familia dónde está, o sea, se compone de alguna manera disfuncional porque está mi madre y están mis sobrinos, pero como si fuera un barco perfecto, porque cada quien tiene su lugar y sus responsabilidades he aprendido a que esa parte funcione bien a nivel familiar.

A nivel social encantadísima porque ellas, que están hasta allá, hasta Jesús María y otras personas, las vas conociendo entonces ya es como mi casa y mi cuadrita porque mi colonia Linda Vista que es extensa conozco personas que viven hasta la parte de arriba, como en la entrada, gente del Gallinero, otras chicas promotoras, entonces tus acciones sociales, tus redes sociales crecen mucho más. Entonces el desarrollo a nivel personal, familiar y social ha tenido impacto en mí.

Sra. Lulú Aguilar. - para mí a nivel personal me ha hecho superarme, ser autosuficiente, antes dependía mucho de mi esposo y todo lo que decía mi esposo ya no, ahora yo decido por mí, igual por mis hijos, antes era con mi esposo yo aguí mando y se hace lo que yo digo. Ahora ya no, gracias a Dios y al Centro Impulso.





También igual como Lulú yo tengo un hijo enfermo de insuficiencia renal y estar aquí en los grupos me han ayudado mucho a superarme porque estaba muy deprimida, con mi vecina, siempre he contado con su apoyo y siempre me levanta el ánimo.

Pero ahora a partir de que conocí a todas las compañeras me he sentido mucho mejor sé que no estoy sola, igual con los compañeros del CIS, porque me dicen, Sra. Lulú lo que se le ofrezca, con confianza y a la hora que sea, si necesita medicamentos, si necesita apoyo para hospitalización de su hijo, estamos a sus órdenes, ya no me siento sola ya no se me cierra el mundo gracias a Dios por eso.

A nivel de la comunidad, igual siento que el cariño de las personas es más todavía, igual que las comunidades, las colonias, o voy en la calle y me dicen adiós cómo están, cómo siguen, qué dice tu hijo, cómo va. Es muy bonito todo.

Sra. Blanquita. - también en mi persona, muchos cambios en esto porque antes hasta pena de hablar le daba a uno, porque ya dice un algo y tenía miedo de cómo me fueran a contestar, ahora ya no me da ni miedito, perdí la vergüenza.

Ha habido cambios, en la familia más comunicación porque antes a uno le daba miedo hablarle al marido, eso lo he aprendido gracias a las pláticas de Impulso, en la comunidad pues también como pues ya soy la representante de ahí porque toda la gente se nos va juntando y platicando, se la pasa uno muy padre y por acá también.

Sra. Mari. - en lo personal aprendí a tomar decisiones a opinar en las decisiones de familia, acercarme más a mi hija, yo tengo una hija de 16 años y como la tuve muy chica como que no teníamos ese acercamiento, gracias a las pláticas y apoyos que he tenido aquí pue ya puedo acercarme más a ella a aconsejarla, más que nada porque está en una edad muy difícil que todo se nos hace más fácil.

Entonces acercarme a mi esposo a tomar decisiones sobre nuestros hijos entre los dos, ya no nada más uno, he tenido la satisfacción de ayudar y acercarme a las personas de mi colonia y decir pude ayudarla, aunque sea con poquitito, pero pude asesorarla y decirle acércate a tal lado y pues es algo muy bonito que uno pueda ayudar y le agradezcan con una sonrisa, se siente bonito.

No nada más estoy enfocada en lo que es mi familia sino me acerco también a los problemas que tienen mis vecinos y trato de ayudarlos en lo que se pueda.

Sra. Ana.- a mí en lo personal pues tengo 4 hijos y mi pensamiento era dedicarme solo a mis hijos, ya después que me metí a mis cursos pues ya me di mi tiempo, igual las pláticas me han servido para educar a mi hijos y en la comunidad pues ser más sociable, porque antes estaba como encerrada nomás en mi mundo porque tenía miedo, es que si hablo que tal si se ríen de mi porque no se hablar bien, pensaba. Eso me ha servido también.

Sra. Norma.- a mí en lo personal me ha hecho entender o empoderarme de mi misma como mujer para tomar mis propias decisiones, en lo familiar pues me ha ayudado mucho a mezclar mis relaciones con mis hijos de que van para allá ahí voy con ellos y que me tienen la confianza de decirme, preguntarme o platicarme.

Y en lo social pues un poquito de liderazgo en la comunidad porque si me daba pena hablar de frente a las personas, todavía pero ya es menos.





Territorio Integral

Sra. Rosi.- a mí en la cuestión personal me ha ayudado mucho sobre todo en mi trabajo muchas cosas de las que he aprendido aquí voy y las comparto con mis compañeros de trabajo, con mis alumnos, muchas dinámicas que he aprendido aquí, incluso las manualidades que llegamos a hacer las reproduje allá en mi trabajo.

Con mi familia me ha ayudado mucho en la comunicación, me ha servido mucho en la comunicación con ellos, yo soy bendita entre las mujeres, tengo 4 hijos varones y mi esposo, entonces a nivel familiar si pero también ellos entienden, al entenderlos como hombres.

A nivel de comunidad pues la satisfacción de poder conocer a muchas personas de saber de sus necesidades de ayudarles a gestionar, ven acércate por aquí, acércate por allá, eso para mí es una gran satisfacción, muchas personas que están estudiando, niños que ahora tienen becas y de que por estar aquí en el CIS se les ha podido apoyar, eso para nosotros el que esos jovencitos, niños continúen estudiando con el apoyo que se les da aquí, porque su nivel económico no se los permite, el hecho de que cuenten con beca les cambia la vida. Tengo esas satisfacciones que son muchas personitas que siguen estudiando.

Sra Mati.- de manera personal me revalore, como que me di la oportunidad de poder hacer lo que yo quisiera, sentirme realizada como persona y tener iniciativa para decidir en cosas familiares, en cosas de mi persona. De que yo podía hacerla, a veces uno dice si lo puedo, pero a veces como que necesitas tener bases tener apoyo para poder decir si yo puedo lo voy a hacer de esta manera y de esta otra, eso me ha ayudado bastante.

En cuanto a lo familiar he aprendido a convivir un poco más con mis hijos, tengo de todas las edades, tengo 6 me ha ayudado bastante en tratar de involucrarme en sus cosas de acuerdo a lo que hemos ido viviendo por ejemplo a mi hijo de 15 no puedo hablarle como a mi hijo de 4, todo eso me ha ayudado en forma familiar a involucrarme con ellos e ir con ellos a actividades como la Copa Impulso.

Estudiar muralismo, todo eso a involucrarme más porque, así como yo quiero superarme yo quiero que también ellos se superen, abrirles una mentalidad que quieran seguir estudiando ya sea una carrera u oficio.

En cuanto a la comunidad siento yo una gran satisfacción poder ser un vínculo para que a ellos les vaya mejor, lo que pueda, mi trabajo, lo que yo sepa con la licenciada Dora o dónde se necesita, me siento muy satisfecha de tener esos logros con ellos, siento que los logros de las personas son míos también. Eso siento, que me abre las puertas con ellos y con la mayoría de las gentes, podría decir que con todas pues yo tengo sino una excelente relación, si, relaciones humanas del poder ayudarles.

Sra. Adriana.- en lo personal estoy muy agradecida con el CIS yo tengo una hija de 17 años nada más, a raíz de que yo tome los cursos aquí, la verdad me tomaron como una personas discapacitada en donde yo trabajaba a lo cual llegue a trabajar como empleada doméstica dos tres días de la semana, mi hija, pues que puedo decir, para todos nuestros hijos son unos amores, ella me dijo, mamá yo quiero seguir estudiando.

Mija es que yo no puedo, mi pareja si me ha apoyado mucho, pero a raíz de que le otorgaron una beca que la ha conservado me llego, tiene dos semestres ahorita en la prepa, checo en su fecha de pago y me dice mamá me aparecen dos claves, le digo hija debe hacer un error, vine y pregunté aquí y me dicen, muchas felicidades porque tu hija además de su beca normal tiene una de excelencia.







Ya van dos que le llegan después de que yo tome mi curso aquí, yo les soy sincera, ya trabajo un día a la semana de empleada, estoy en mi casa haciendo costura, estuve con la Sra. Fuimos compañeras yo me mantengo de mis costuras que hago en mi casa.

Eso me elevo mi nivel social, porque van personas que no me hablaban, personas que decían que yo era orgullosa, ahora van, y me dicen Sra., cuánto me cobra por ponerme un cierre, ¿señora se arriesga a hacerme una blusa así?, pues en YouTube es muy práctico, busqué cortes ahorita ya hago prendas y de ahí estoy solventando gastos de la prepa de mi hija. Porque el apoyo si les llega una vez por semestre, o sea casa semestre y lo demás lo abastezco yo, lo que mi pareja otorga es para la economía de la casa, que gastos de luz, etc.

Entonces si estoy muy agradecida porque gracias a lo que yo aprendí aquí n cuatro meses que duro el taller pues de ahí me desenvolví y dije de aquí soy, me dice la Licenciada Dora, eres muy creativa muchas felicidades, nomás que en ese tiempo ya no hubo el taller de lo mismo. Pero de ahí me he desenvuelto con mi familia, en lo personal y con mis vecinas que no me hablaban y ahora van y me dicen me pone un cierre, si estoy muy agradecida en todos los aspectos.

Sra. Lulu. - en lo personal me ha servido muchísimo porque el tiempo que ya ahorita me queda libre, pues lo dedico a mi hijo, porque como tengo un hijo con discapacidad pues todo el tiempo el enfoque fue con él, incluso fue él quien me motivo.

Empecé a venir aquí como representante de la colonia ahorita apenas tengo 4 años que estoy trabajando aquí en el CIS, la primera vez que vine con la licenciada Dora fue muy atenta, la vemos atenta, todas las personas pensamos igual es muy amable.

Aquí siempre hemos recibido un trato muy amable muy cordial de todo el personal, a mi eso fue lo que me ha gustado, porque desde la primera vez que nos invitó a las pláticas empezamos a involucrarnos, pues mi hijo me decía, vete, al cabo tienes tiempo, nos invitan y si ando porque es algo que me gusta hacer.

Pues nos hacen creer de lo somos capaces, porque luego nos hace falta un empujoncito para tomarnos en cuenta que lo podemos hacer, todas las metas que nosotros nos fijemos, eso me ha mantenido en la manera personal.

En mi familia, pues como solo tengo dos hijos pes tengo bastante tiempo en mí, y en la comunidad pues me ha servido mucho como han dicho varias de las compañeras, es muy gratificante poder ayudar a las personas y enfocarse uno, no que los apoyos lleguen a la gente que uno quiero sino realmente que lleguen a la gente que lo necesita.

Porque así se manejaba anteriormente, pero ahora vamos y tocamos vemos y verificamos que realmente lo necesitan, yo estoy muy agradecida aquí con el CIS porque ahora si nos han dado apoyos al fraccionamiento.

Pero no solamente tienen que ser las becas para personas de bajos recursos, sino de excelencia, porque a veces no tienen ningún estímulo también, que, si es un calentador que si es esto, si no me dan por el municipio pues a través del CIS, pero si es muy gratificante hacer que todas las personas nos mueva esa misma cosa de poder ayudar a las personas que más lo necesitan.

Y es que a veces decimos, es que tiene una casota, siempre se van con esa idea, pero no saben las necesidades que tenemos, porque a veces no sabemos de la puerta hacia dentro, yo es una de las gratificaciones y para mí es muy satisfactorio el haber podido ayudar.

Valió la pena, hay gente que nos agradece y hay gente que no, pero para mí es más que satisfactorio, tan solo ahorita el calentador solar, me decían nunca había recibido ningún





apoyo Sra Lulú, pero mire ahora con mi calentador me acuerdo cada que me baño, le digo pues báñese diario.

Como les cambia la vida, porque dicen es que nunca me habían dado ningún apoyo, es que nunca nos habían dicho, es que en lo que nos toca a nosotros, pues vamos buscamos y tocamos, quién lo necesita a quién le hace falta y sí les cambia la vida por completo.

Mi hijo tiene 20 años, en ese tiempo me he dedicado, pero mi enfoque personal siempre han sido las personas con discapacidad, ahorita tengo 4 años se puede decir que me quede como presidente de la colonia y soy coordinadora de un grupo que nos dedicamos a apoyar a los enfermos hago mucha labor social es algo que a mí me gusta. Las cosas que nos enseñan aquí de alguna o de otra manera ya la emplea uno en otros lugares.

Sra. Sagrario.- igual en lo personal me ha servido muchísimo porque los cursos que he tomado aquí tengo un espacio de venta aquí en el centro, está bien chiquito, (inaudible) ya no estoy yendo a trabajar fuera, porque mi niña está muy chiquita, antes cada que se enfermaba, me iba al trabajo, eran regaños, era llevarla por la mañana y regresar por la noche ya llegaba dormida, ya no la bañaba, ya no comía, y yo bien cansada.

Y lo poquito que gana él, a veces no hay trabajo, cuando tiene trabajo, pero ahorita le dan entre, si hay mucha chamba mil 200 pesos sino 900 pesos y pues el saca sus gastos y me dice te tocan 500 y me los da y yo compro y ya salgo a vender y pues le saco otros 400 pesos y vuelvo a comprar pues la comida y así me la he llevado.

Pues ahorita que ya me abrieron otra vez la puerta para dar mi clase, pues me preocupo no poder llegar, pero me dice, tú háblame y yo voy por los niños, o si él puede ya me trae.

Testimonio Documentado

Al tiempo que se realizó el grupo focal, se trabajó con un testimonio documentado, a parir de una entrevista a una persona identificada seleccionada por personal del CIS Lindavista, como caso de éxito, cuyo resultado más importante fue conocer la transformación social que se logró en la persona a partir de participar en los servicios del CIS.

La Señora Jose se dedica al hogar y al comercio, lleva viviendo 18 años en la comunidad, es casada y madre de tres hijos. Después de haber estado dedicada al hogar y al cuidado de sus hijos, decide después de que ellos ya cumplieron una edad suficiente para ser independientes y están bien encaminados en la escuela, ella decide realizar alguna actividad que la mantenga activa.

Ella da cuenta de la cantidad y calidad de servicios que ofrece el CIS Lindavista, a lo cual refiere que "son muchos apoyos porque todos que nos dan pues son para superación; sí que la gente que viene aquí a estos cursos, no sólo viene a aprender su taller, va cambiando la gente porque se les enseña a conocerse, se les enseña a valorar, si cambia mucho la gente porque sin querer auto emplearse





es valorar su familia y sociedad; y ayudar a la familia y a la sociedad esas son cosas en las que nos ayuda el centro impulso".

Ella participa en actividades dentro del CIS desde hace aproximadamente 14 años y hace años recientes forma parte del comité del CIS y forma parte de contraloría y hace veces de promotora. Procura que tanto sus hijos como ella sigan participando en las diferentes actividades derivadas de los servicios que ofrece el CIS.

Se identificó que tiene un pleno conocimiento de la organización y funcionamiento del CIS y refleja una elevada participación en diferentes actividades para el logro del buen funcionamiento del CIS, tiene un gran apego y sentido de pertenencia con el CIS Lindavista, no obstante califica con un 9 (siendo el 10 la ponderación más alta) al CIS ya que menciona que hay todavía muchas cosas por cambiar y mejorar, entre las que destaca el tema de difusión de los servicios en el CIS y refiere "no hay un letrerote que diga Centro Impulso".

Entre los principales cambios que percibe en su comunidad es el autoempleo, con transformaciones positivas en el entorno como iluminación en las banquetas; no obstante, refiere la necesidad constante de pavimentar las calles aledañas al CIS y que se tomen mayores medidas de seguridad que fortalezcan la tranquilidad en el entorno.

Uno de los principales resultados que le dan valor agregado a los servicios que ella percibe dentro del CIS es que se siente más valorada: "Valemos mucho yo me siento más valorada, y demostrarles a mis hijas que sí se puede, porque una vez me vino un curso que se llama beca, entonces yo ya venía a darles clase y seguir vendiendo, a veces lo que yo necesito es tiempo en mi vida pero sé que sí se puede" "se siente bonito de que le digan a una maestra; porque eres la maestra"

Finalmente, la mayor transformación que ha tenido la señora Jose, es sentirse valorada y con mayor seguridad a partir de las diferentes actividades que ha venido desempeñando como alumna y ahora como instructora, lo cual refleja un compromiso constante por querer cambiar no solo su vida cotidiana sino, su entorno, ella cierra con el siguiente comentario:





EVALUACIÓN Y ESTUDIOS SOCIALES

"Gracias al centro impulso tome las decisiones correctas y por eso me siento muy bien, muy valorada pero todo eso lo aprendí en el transcurso desde que entré hasta donde voy. Me he sentido más fuerte, y que todavía tengo mucho por aprender, porque aquí y gracias al curso "Yo puedo, Guanajuato puede" pude entender a mí a mi familia y a la sociedad.

Lo tuve que replicar, entonces por eso digo que me falta aprender más, todavía pienso que aquí no acabo y voy a estar aquí mientras ellos me digan todavía puedes, tal vez ya no tanto al frente porque ya estado de presidenta, pero pues ahora yo también tengo mis compromisos; y pues también nomás tengo que ver por dónde para no fallar en lo que me he comprometido.

Porque se supone que me comprometí con mi familia aquí y conmigo misma, entonces así le tengo que seguir".

La transformación que han tenido las personas beneficiarias y a las cuales se les pudo tomar un análisis de percepción a partir de las encuestas, grupos focales y testimonio documentado, ha sido un proceso constante de cambios en su vida personal, que posteriormente reflejaron en su familia y finalmente en su comunidad (donde actualmente tienen mucho trabajo por hacer). La transformación se observa en las mujeres, ya que han sido las portavoces de todo lo que desde su historia de vida reflejan los servicios otorgados por el CIS y cabe destacar que, en cuanto a las encuestas, aleatorias, también se contó con mayor participación de mujeres a la hora de responder los cuestionarios.

Ahora bien, la suma de los elementos obtenidos: documentos institucionales, entrevistas de actores institucionales, visitas de observación en el CIS Lindavista, técnicas de investigación en campo referidas en encuestas a población beneficiaria, grupos focales y testimonial documentado; dan cuenta de cómo se da cumplimiento a los procesos establecidos para el funcionamiento y operación del CIS Lindavista determinados desde la normativa aplicable, hasta la descripción de viva voz que los operativos del CIS han realizado, cuyos beneficios son percibidos en su población beneficiada, tal como lo indican las mujeres participantes en los grupos focales y en el testimonio documentado; cuyo principal beneficio plenamente identificado con la suma de estos factores; es la transformación social, que contribuye directamente a la contribución del tejido social, así como a la obtención de elementos generadores de paz social.





Análisis del CIS Lindavista por dimensiones del Capital Social

Para demostrar un cambio real y objetivo a nivel individual y comunitario, dadas las características observadas en el CIS Lindavista, se determinó un análisis por dimensiones del capital social, de las cuales se puede conocer la orientación al logro de objetivos comunes, basadas en la confianza, cooperación, valores, normativa, reciprocidad, entre otros; como una oportunidad de verdadero cambio social, "el capital social se halla sobre todo en la forma de normas compartidas, saberes comunes, reglas de uso y se subraya que es un medio para solucionar problemas de acción colectiva a los que se enfrentan los propietarios de recursos de un acervo común en escala relativamente pequeña (Ostrhom & Ahn, pág 164)".

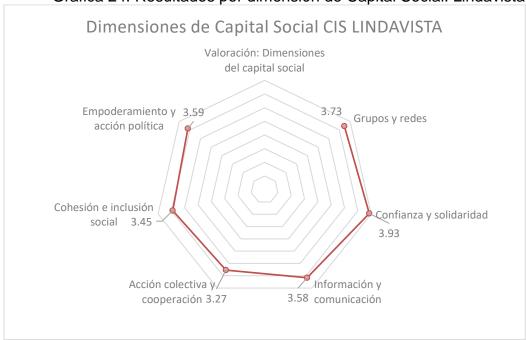
Una vez aplicada la metodología de análisis por dimensión del capital clasificadas en: grupos y redes, confianza y solidaridad, información y comunicación, acción colectiva y cooperación, cohesión e inclusión cuya medición se basó principalmente en un complemento a las encuestas, entrevistas, grupo focal y testimonio documentado ya prediseñadas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 2. Valoración por dimensiones del capital social en CIS Lindavista

Valoración: Dimensiones del capital social		
Grupos y redes	3.73	
Confianza y solidaridad	3.93	
Información y comunicación	3.58	
Acción colectiva y cooperación	3.27	
Cohesión e inclusión social	3.45	
Empoderamiento y acción política	3.59	







Grafica 24. Resultados por dimensión de Capital Social. Lindavista

Los resultados de las dimensiones analizadas para el CIS Lindavista, indican que se cuenta con una tendencia equilibrada en el total de dimensiones, con lo cual se puede corroborar de manera clara la transformación social constante, misma que refiere un grado medio de avance en tal transformación, debido a que la ponderación más alta es 5 y la más baja es 1; por tanto el CIS Lindavista se encuentra por encima de la media teniendo como valoración más baja en aspectos de acción colectiva y cooperación un valor de 3.27, lo cual indica un área de oportunidad en dar continuidad en los talleres y capacitaciones que robustezcan acciones en torno a la generación de actividades enfocadas a la cooperación entre la comunidad, lo que corrobora lo descrito en la escala de Likert; en cuanto al tema de cohesión e inclusión social (uno de los objetivos de esta evaluación) se observa una contribución importante, ya que de igual forma que el resto de las dimensiones se encuentra por encima de la ponderación media, teniendo como valoración un 3.45.





A su vez, dentro del mismo esquema de medición se agregó la valoración para determinar el sentido de pertenencia como factor determinante de cohesión social. Entre los principales elementos hito que han generado apego no solo a la comunidad, sino como un factor detonante de desarrollo en la misma, se encontró al CIS como el lugar con mayor número de referencias de visita para esparcimiento y como mejor opción de actividades para fortalecer sus relaciones sociales.

Grafica 25. Sitio con mayor afluencia Lindavista



Además, se identificó que al 91.3% de la población le agrada vivir en su comunidad principalmente por su historia y tradiciones, lo cual fortalece el apego a la comunidad y da referencia del sentido de pertenencia que se tiene en Lindavista. No obstante, es importante conocer los principales problemas detectados por la comunidad, situaciones que ponen en riesgo el sentido de pertenencia; ya que aun existiendo apego por el lugar donde se habita, se presenta el factor de desapego y perdida de pertenencia sin la atención oportuna a los problemas detectados, mismos que se enlistan a continuación:

- 1. Vandalismo.
- 2. Drogadicción.
- 3. Delincuencia

Para atender esta problemática, la población encuestada refirió los siguientes proyectos necesarios para mitigar la inseguridad generada por los problemas detectados:

- Incrementar el alumbrado público.
- Brindar apoyo y capacitación para los estudiantes.
- Generación de fuentes de empleo.





- Instalación de seguridad en la comunidad.
- Generación de talleres y capacitación para niños, jóvenes y adultos.
- Proyectos de cultura ambiental.
- Clases de inglés para niños
- Actividades recreativas para niños.
- Proyectos sociales para niños.
- Construcción de una biblioteca comunitaria

En lo general, esta medición por dimensiones del capital, permite dar cuenta de que este Centro Impulso Social Lindavista, analizado y medido desde diferentes técnicas metodológicas así como desde la perspectiva institucional, cuenta con elementos para ser valorado como un Caso de Éxito, dado que no solamente se analizó y evaluó con una sola metodología, sino que sus características permitieron que fuera evaluado con una combinación de metodologías, con lo cual se puede plantear de manera clara las dimensiones, que posteriormente se convierten en indicadores de un modelo de caso de éxito probado.





Centro Impulso Social Valtierrilla en Salamanca

Derivado de entrevistas semiestructuradas a los actores institucionales involucrados en la operación del Centro Impulso Social Valtierrilla (en adelante CIS Valtierrilla) se obtiene información acerca del conocimiento de los orígenes del Programa y los orígenes del programa y del CIS Valtierrilla, donde indican que Los Centros Impulso Social surgen a partir del año 2012-2013 con el Gobernador Miguel Márquez, de ahí se inicia la construcción de esos espacios; anteriormente en 1998 se inició con el programa que se llamó FIDEPO (Fideicomiso para el Desarrollo Popular) donde la dinámica era que; estuviéramos en zonas urbano marginadas, tanto organización social comunitaria como población marginal.

Posteriormente en el sexenio de 2012 a 2018, se desaparecen las casitas comunitarias y se construyen espacios dignos para toda la población en zonas marginadas, donde se les llamó Centros Impulso Social.

En ese sexenio se enfocaron los esfuerzos en trabajar con la población más necesitada para mejorar sus condiciones de vida, tanto en organización social comunitaria como, educación, vivienda, valores y servicios, por ende, los centros ahora cuentan con espacios para talleres, espacios de servicio, espacios deportivos y espacios de recreación para los niños. Para este sexenio, el enfoque se orienta en fortalecer el trabajo que se ha venido realizando, pero aplicado con mayor determinación a las personas.

Identifican como principal problemática para diseñar y ejecutar el programa:

- Población renuente a generar un cambio de conductas.
- Percepción paternalista enfocada a únicamente recibir apoyos y no tanto a la coparticipación.

Realizan las siguientes estrategias para atender la problemática:

- Identificar a partir de diagnósticos sociales como piensan los diferentes sectores de la población: niños, jóvenes y adultos mayores.
- Generación de grupos focales con niños, jóvenes y adultos mayores.
- Conocimiento de problemáticas y necesidades por sectores de población.





- Generación de lazos de confianza entre personal operativo y población beneficiada.
- Conocimiento integral del entorno de vida de la población beneficiada.
- Consejos de participación comunitaria que permiten el acercamiento e interacción con delegados y población perteneciente a los diferentes sectores de la comunidad.

Con tales estrategias se orienta una vinculación entre los diferentes líderes y la atención de la problemática detectada en los grupos de población; así como, la interacción intencionada por parte del personal que opera el centro.

Metodología para elaboración de diagnósticos

En cuanto a la metodología para la elaboración de diagnósticos, comentó que se realizan diagnósticos comunitarios mediante los cuales se permite conocer la problemática de la zona donde se encuentra el CIS Valtierrilla, a partir de las siguientes estrategias de acción:

- Identificación de lugares de encuentro para los sectores de población: niños, jóvenes, adultos mayores.
- Identificación de posibles liderazgos
- Realización de grupos focales por sector de la población.
- Realización de diagnósticos sociales para determinar las condiciones de equipamiento urbano en el entorno.
- Sistematización de la información.

Áreas que intervienen en la operación del programa.

Se contempla desde la perspectiva de operación del CIS Valtierrilla, una logística general donde se define la planeación general se convoca a coordinadores regionales y operativos para el diseño de estrategias a seguir en los centros y de ahí se genera el plan anual de trabajo, para su posterior aplicación por medio de los jefes de CIS que para el caso específico de Valtierrilla se generan además acciones de:







- Detección de necesidades particulares por sector de población.
- Acciones de acompañamiento en el transcurso de las actividades del CIS Valtierrilla.
- Acercamiento constante por parte de jefe de CIS con la población asistente al Centro Impulso.

Principales Características de Ejecución

Las acciones que generan dentro del CIS Valtierrilla, mediante las cuales se lleva a cabo la entrega de bienes y servicios del programa, esto es ¿cómo lo hacen aquellos que intervienen en el proceso tanto de planeación, como de ejecución del programa en esta CIS?, son además del cumplimiento de la normativa, los siguientes:

- Integración social mediante estructuras participativas;
- Impartición de talleres y cursos de tipo formativos, educativos, artísticos, culturales, deportivos y de capacitación para el trabajo;
- Implementación y desarrollo de acciones de gestión social en el fortalecimiento de tradiciones e identidad comunitaria; y
- Seguimiento y monitoreo a las estructuras de participación social de las zonas de atención prioritarias, colaborando en la elaboración de instrumentos de planeación, que atiendan las necesidades de las personas que acuden al CIS, de conformidad con las disposiciones normativas; y
- Colaborar en la implementación de planes comunitarios, diagnósticos participativos y carteras de inversión social en zonas de atención prioritaria

- Perfil operativo
- Gestión con otras dependencias
- Evaluación MAS
- Platica constante de de jefe de CIS con madres de familia y niños asistentes al CIS.
- Torneos deportivos

El elemento clave en el buen funcionamiento del CIS Valtierrilla ha sido la organización que se tiene dentro del Centro y su seguimiento de procesos que han logrado contar una valoración de su evaluación Más servicios de calidad para Guanajuato MAS, donde se obtuvo una calificación de 7.0, cuya principal fortaleza está en los rubros de instalaciones, información, trato y confianza y su principal área de oportunidad está en los rubros de servicios bajo condiciones especiales, buenas





prácticas y necesidades del ciudadano; este tipo de evaluación le ha permitido fortalecer sus procesos y atención constante con la población que asiste al Centro.

Aunado a lo anterior es importante señalar que otro elemento fundamental ha sido la focalización de acciones en los niños, situados como la población con mayor vulnerabilidad y necesidad de atención, en especial por las características de la comunidad, que es identificada como una zona de elevada inseguridad.

Diagnóstico del Centro Impulso Social Valtierrilla en Salamanca

El centro impulso social de la localidad de Valtierrilla se atienden a una población de 2500 personas en las distintas estancias impartidas de capacitación, orientación, educación y auto gestión. También las personas que se atienden en el centro de impulso social han ido en aumento, el programa desde que se inició en la localidad de Valtierrilla en el año 2012 como centro comunitario "Zumar contigo" (zonas urbanas marginadas").

Mientras que la población de Valtierrilla constituye un importante centro agroindustrial, pues a partir de algunos años se han creado empresas dentro del corredor industrial. Dicha localidad se encuentra a sólo 8 kilómetros del centro de salamanca. La población total de habitantes es de 12,675 habitantes de las cuales 6 mil 153 son hombres y 6522 son mujeres. Y su grado promedio de escolaridad es de 6.43 años, de su población total, el 35.15% es económicamente activa (4 mil 455 personas), 4 mil 154 habitantes refieren no tener ningún servicio de atención médica lo que representa un 32.77% del total de su población, los hogares con jefatura femenina representan la cantidad de 2 mil 564 y los hogares con jefatura masculina corresponden a 10 mil 104 (Diagnóstico Valtierrilla SDSH, 2019).

Conviene subrayar que la economía de la localidad se basa principalmente en el trabajo de campo, comercio y en un bajo porcentaje logra inserción del personal en un empleo forma de la zona industrial.

La localidad cuenta con instancias infantiles, preescolar, educación básica, media superior y superior, sin embargo, la oferta académica es insuficiente, así como la falta de especialización en oficios para competir en el mercado.

Es muy preocupante los factores de riesgos que presenta la localidad como





el alto grado de consumo de sustancias tóxicas, la violencia, cultura de la ilegalidad, zona de alto impacto de incidencias administrativas, insuficiente cultura de la denuncia. Estos factores se desarrollan con mayor facilidad dado a la desintegración de las familias muchas veces a causa del fenómeno de la migración y a la propia violencia intrafamiliar que vive una gran parte de la población de la localidad.

Otro rasgo importante de problema en la localidad es una alta deserción escolar (Básica – media superior) seguido de deficiente formación y bajo desarrollo de habilidades, después escasa o insuficiente educación sexual y reproductiva, también existe alto grado de pobreza, una alta tasa de desempleo y alta incidencia delictiva (Diagnóstico Valtierrilla SDSH, 2019).

En cuestión a los servicios básicos, la localidad de Valtierrilla en lo general cuenta con la mayoría de los servicios básicos como el de infraestructura, social, deportiva, salud, educación, transporte, comercio, vialidad y de servicios como agua potable, alumbrado público, drenaje recolección de basura y de seguridad pública con una base fija para la atención de zona (Diagnóstico Valtierrilla SDSH, 2019).

En el centro de impulso social, se describe la demanda de la población acorde a su segmentación. En el caso de los niños y niñas tiene inquietud por los torneos deportivos, ballet, pintura y baile moderno; mientras que los jóvenes tienen interés de torneos deportivos, pláticas para jóvenes y eventos culturales; por otro lado las mujeres adultas expresan interés por eventos culturales para todas las edades, pláticas para jóvenes, baile de salón, eventos deportivos y plática de violencia intrafamiliar; para los hombre adultos les interesa eventos culturales como pintura artística, eventos deportivos, talleres de carpintería y soldadura y pláticas motivacionales. Y los adultos mayores les interesa eventos deportivos y baile de salón, ejercicios de relajación, talleres de carpintería y soldadura talleres de vialidad principal enfoque de bicicleta y apoyos a gente de escasos recursos (Diagnóstico Valtierrilla SDSH, 2019).

Resultados del Programa

El CIS Valtierrilla cuenta también con un diagnóstico enfocado en necesidades escuchadas y sentidas por la población, para posteriormente identificar el contexto





en el que se desarrolla la necesidad detectada, misma que se contrasta con la realidad observada por el personal operativo.

Fase diagnóstica y de equipamiento

En este sentido, la primera fase de intervención es la observación del entorno para identificar el radio de influencia que contendrá las principales acciones convertidas en talleres, capacitación, orientación e información para los futuros usuarios denominados beneficiarios.

El radio de influencia inicial en CIS Valtierrilla de 900 m2, ha sido recientemente analizado para ser ampliado en el siguiente ejercicio fiscal a 1km2, ya que con el transcurso del tiempo se ha percibido población asistente de zonas más allá de este radio de actuación. Tal situación es indicativa de una participación, constante y con incremento en el transcurso del tiempo.

Dicha intervención va acompañada de la actualización de los diagnósticos que permiten identificar nuevas necesidades, así como la transformación efectiva de la persona y de la comunidad, las nuevas interacciones entre personas; persona y entorno; persona e instituciones, así como nuevos esquemas de actuación a partir de la detección oportuna derivada de estas relaciones que solo se pueden identificar con los diagnósticos.

De tal manera que se pueda determinar tanto las actividades como la cantidad de espacios dignos necesarios donde se realizarán las actividades, espacios que son rehabilitados constantemente para brindar el mejor entorno a la población usuaria tal como se puede observar en las imágenes siguientes:





CENTRO DE IMPULSO SOCIAL VALTIERRILLA

Se ubica en el municipio de Salamanca, al sureste de la Ciudad, en la calle Alberto Campos número 112, en la localidad de Valtierrilla.

Las coordenadas UTM de ubicación son las siguientes:

Latitud 20.539864°

Longitud -101.123001°





Imagen 9. Vista frontal de Biblioteca



Imagen 11. Vista del Módulo Administrativo y Cancha de Usos Múltiples



Imagen 10. Vista Talleres y Zona de



Imagen 12. Vista del Módulo de Baños y Cancha de Usos Múltiples de prácticas.



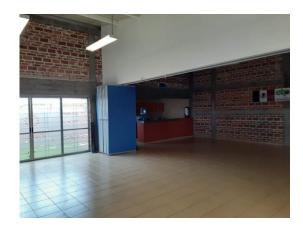


Imagen 13. Vista del Interior del Taller de Usos Múltiples y Cocina



Imagen 14. Vista del Interior del Módulo de Talleres



Imagen 15. Vista del Interior del Taller de Costura



Imagen 16. Vista del Interior del Taller de Cocina







Imagen 17. Vista del Módulo de Acceso y Sanitarios



Imagen 18. Vista de Biblioteca



Imagen 19. Vista del Módulo de Talleres



Imagen 20. Vista de Oficinas y Plaza de Acceso

Fase operativa y de ejecución

Al ser los "Lineamientos para la Operación y Funcionamiento de los Centros Impulso Social de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano" señalados como aquellos que plantean cual es el objeto de los CIS, sus actividades, forma de operación, quienes son parte del consejo directivo, consejo de participación social, organización y funciones del personal adscrito al CIS, orden dentro de los CIS, buzón de quejas, de los instructores y/o prestadores de servicios voluntarios, oferta de servicios, requisitos para el uso de los espacios del CIS, regulación de las organizaciones de la sociedad civil dentro de los CIS, insignia impulso; se hace obligatorio para todos los CIS cumplirlos y hacerlos cumplir, situación que para Valtierrilla no ha sido ajena y se ha llevado a cabo su materialización dentro del CIS.

Contar con estos lineamientos permite eficientar la operación dentro de los CIS de forma clara y puntual tanto para operativos como para aquellos que son beneficiarios o que quieran hacer uso de las instalaciones cuya actividad fortalezca el objeto en los mismos centros.





Una cuestión de recalcar es la forma en que se determinan los esquemas de participación social en colaboración y coparticipación con las instituciones, ya que el contar con estos esquemas fortalece la confianza y las relaciones institucionales y sociales, que para el caso de Valtierrilla ha sido una forma de formular acciones llevadas a la práctica, como el hecho de invitar a la población de manera constante a interesarse y conocer lo que los centros desarrollan.

Así mismo en la oferta de servicios el hecho de generar un elemento que permita contar con apoyo complementario a partir de las diferentes dependencias y entidades en los tres órdenes de gobierno permite en mayor medida la tendencia hacia una gobernanza efectiva y transversal.

Finalmente en cuanto al otorgamiento de un reconocimiento denominado *insignia impulso*, para OSCs a través de la Dirección General de Desarrollo Humano y Comunitario, mediante la cual se distingue su sobresaliente trabajo social y compromiso con la reconstrucción del tejido y la cohesión social (Lineamientos CIS, 2019, art. 45), es una herramienta que incentiva el sumar esfuerzos con aquellos interesados en promover actividades en pro de la mejora de condiciones de vida de la población vulnerable en colaboración con el Gobierno del Estado.

En lo referente a la ejecución de acciones llevadas a cabo en los centros, se inicia con la oferta de servicios y talleres dentro del centro, clasificados en: capacitación, recreación, educativo, deportivo y servicios. El comportamiento que se ha observado para el desarrollo de cada rubro es planteado en el siguiente esquema gráfico que ha sido clasificado por subprograma: acción para el desarrollo, gestión comunitaria e impartición de talleres.





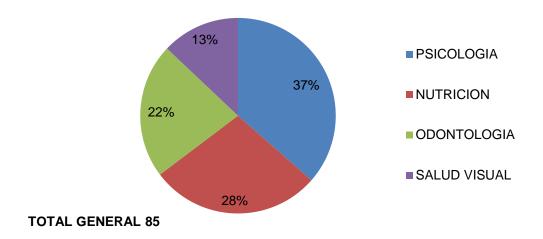


Comportamiento de servicios ofrecidos en CIS Valtierrilla, por subprograma.

A continuación, se presenta el comportamiento tendencial por subprograma registrado trimestralmente con respecto de los servicios ofrecidos dentro del CIS Valtierrilla, mediante el cual se puede observar cual es la tendencia tanto de asistencia a los diferentes cursos, talleres, capacitaciones, actividades, trámites y consultas.

CENTRO DE IMPULSO SOCIAL. EJERCICIO 2018

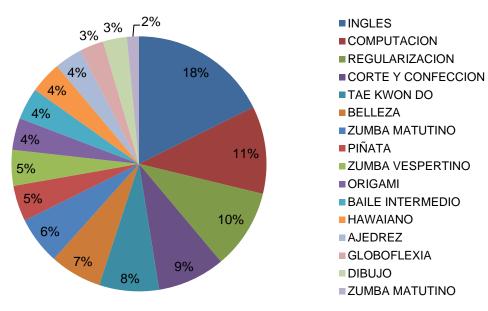
Gráfica 26. Análisis del primer trimestre para el subprograma de acción para el desarrollo comunitario 2018







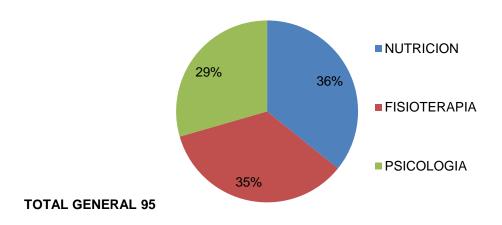
Gráfica 27. Análisis del primer trimestre para el subprograma de Impartición de talleres 2018



TOTAL GENERAL 198

Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018

Gráfica 28. Análisis del segundo trimestre para el subprograma desarrollo comunitario 2018

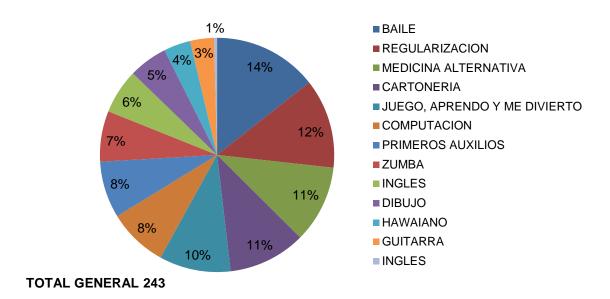






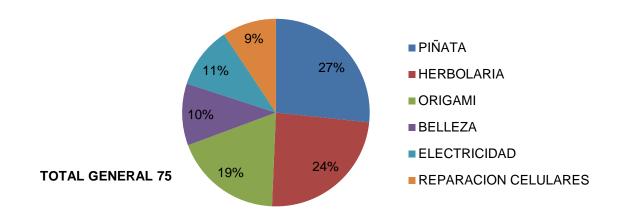


Gráfica 29. Análisis del segundo trimestre para el subprograma impartición de talleres 2018



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018

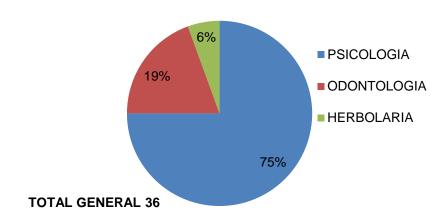
Gráfica 30. Análisis del tercer trimestre para el subprograma impartición de talleres 2018





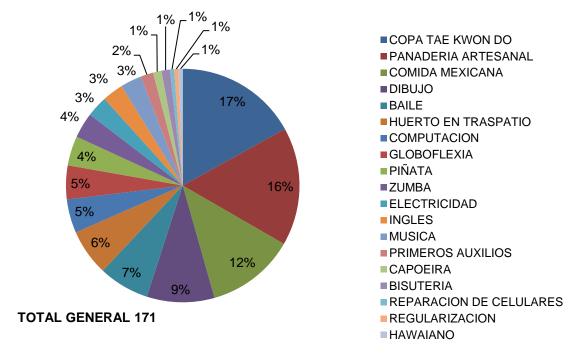


Gráfica 31. Análisis del cuarto trimestre para el subprograma atención



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018

Gráfica 32. Análisis del cuarto trimestre para el subprograma impartición de talleres 2018

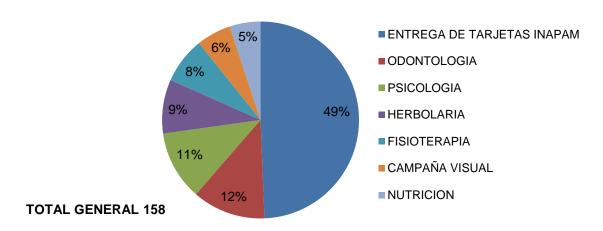






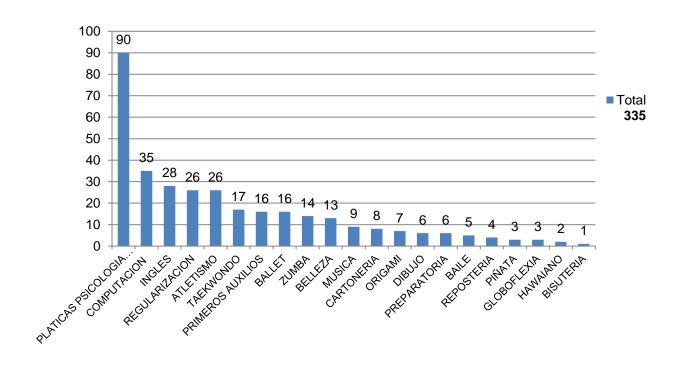
CENTRO DE IMPULSO SOCIAL. EJERCICIO 2019

Gráfica 33. Análisis del primer trimestre para el subprograma acción para el desarrollo comunitario 2019



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2019

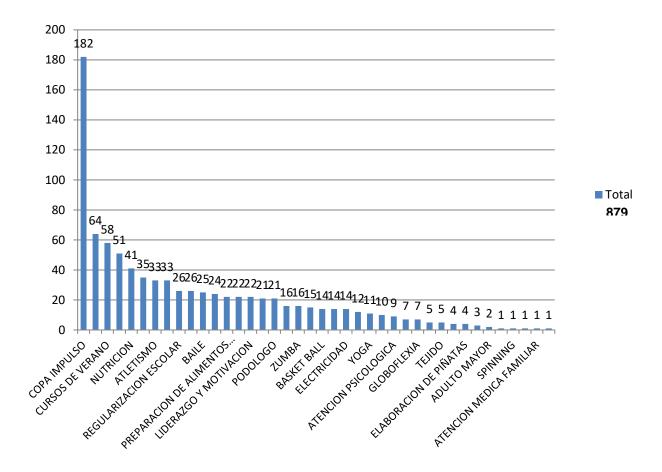
Gráfica 34. Análisis del primer trimestre para el subprograma impartición de talleres y/o capacitación 2019







Gráfica 35. Análisis del segundo y tercer trimestre para el subprograma gestión comunitaria 2019

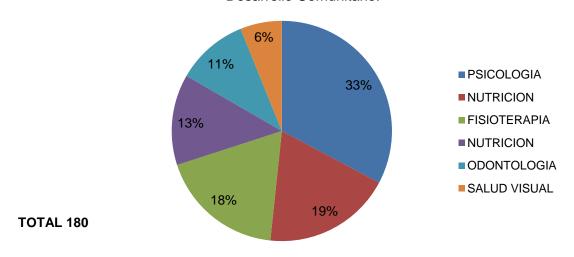






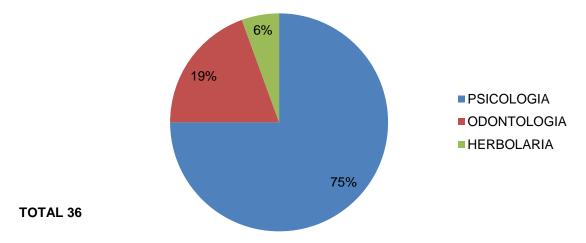
Análisis general 2018 - 2019

Grafica 36. Análisis general del ejercicio 2018 para el subprograma de Acción para el Desarrollo Comunitario.



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018.

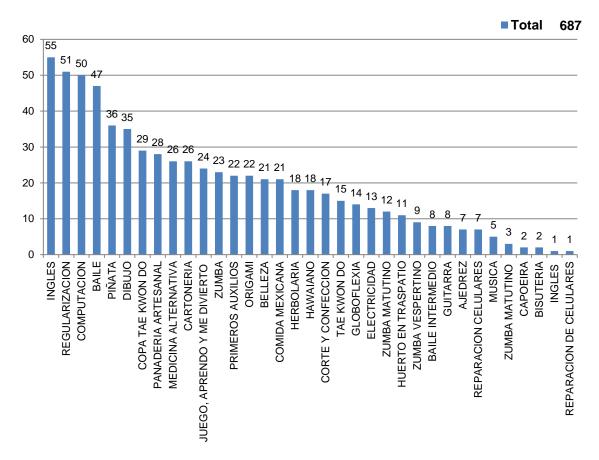
Grafica 37. Análisis general del ejercicio 2018 para el subprograma de Atención.





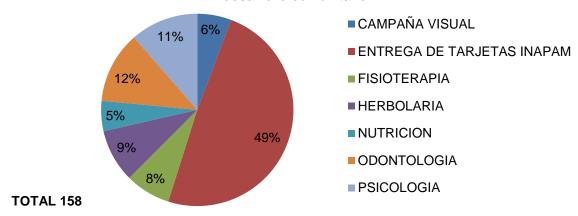


Grafica 38. Análisis general del ejercicio 2018 para el subprograma Impartición de Talleres.



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2018.

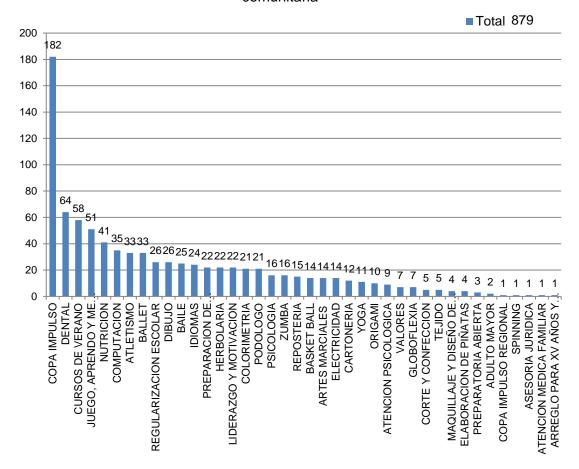
Grafica 39. Análisis general del ejercicio 2019 para el subprograma de Acción para el desarrollo comunitario







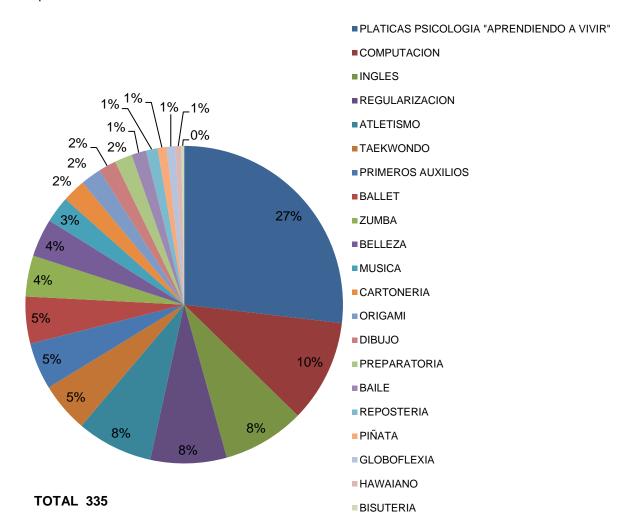
Grafica 40. Análisis general del ejercicio 2019 para el subprograma de Gestión comunitaria







Grafica 42. Análisis general del ejercicio 2019 para el subprograma de Impartición de Talleres y capacitación.



Elaboración propia con información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, Ejercicio fiscal 2019.

En relación con las gráficas de tendencia general por ejercicio fiscal, se puede observar que la población asistente al CIS Valtierrilla se mantiene constante principalmente en las actividades ofrecidas para los jóvenes y niños con actividades y talleres de los tres subprogramas para del desarrollo comunitario, gestión comunitaria e impartición de talleres, donde la mayor asistencia de población es en actividades como: Atención psicológica, computación, herbolaría copa impulso y cursos de verano.





El resultado mostrado en las gráficas corresponde con la información proporcionada por el personal que atiende este centro impulso, donde se refiere la colaboración con instancias para cursos, talleres y actividades, por ejemplo:

Actividades culturales como las llevadas a cabo por el Festival Internacional
 Cervantino, que llevó recientemente evento al CIS Valtierrilla.

Para poder proporcionar los talleres y capacitaciones, otras dependencias han colaborado en la impartición de diversas pláticas, cursos capacitación para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, lo cual lleva al fortalecimiento de actividades que se observan como actividades transversales que indican una participación entre las dependencias y población atendida dentro de un mismo centro.

Dentro de la información proporcionada por la dependencia, se observó a su vez un reporte cualitativo (SEDESHU, 2019 d) que monitorea las actividades impartidas dentro el CIS clasificándolas con un catálogo de actividades, que se mide y monitorea con indicadores dentro del mismo registro y establecen información acerca de los talleres, las edades de atención, el número de beneficiarios, fechas de inicio y termino de la actividad; así como los días de atención, estableciendo horarios de inicio y terminación, se identifica el monto de cuotas de recuperación mismas que oscilan entre\$20.00 pesos y \$100.00 pesos, para lo cual definen una periodicidad de pago y finalmente establecen el nombre del prestador del servicio.

El monitoreo referido, permite llevar un seguimiento puntual de las actividades realizadas dentro del CIS Lindavista; este monitoreo da cuenta de la importancia que brinda el personal operativo al seguimiento de las actividades y permite otorgar un panorama específico de la operación del CIS.

Discusión de resultados cualitativos para CIS Valtierrilla

Las técnicas metodológicas empleadas para contrastar la información obtenida a partir de la documentación proporcionada por el personal que coordina los centros impulso social, así como de la información referida en entrevistas semiestructuradas a profundidad para actores institucionales que se involucran en el proceso de planeación y operación del CIS Valtierrilla; permitieron dar cuenta de los resultados percibidos por población beneficiada.





Ahora bien, las técnicas utilizadas fueron aplicación de 44 encuestas, 1 grupo focal con la participación de 12 beneficiarias y 1 testimonio documentado realizado a una persona seleccionada por personal del CIS Lindavista misma que fue

identificada como un caso de éxito a partir de su transformación personal.

Resultado a partir de mediciones

Escala de Likert

De acuerdo con la escala de Likert misma que mide la valoración porcentual entre variables y su comportamiento, se obtuvo una medición que permitió observar y medir si se ha presentado una transformación social. En la escala se determinaron valores del 1 al 5 donde el 1 se definió como la calificación más baja y 5 la más alta, por lo tanto, para Valtierrilla el resultado promedio es 4.51 lo cual indica que hay una muy buena percepción de los servicios proporcionados por el CIS y a su vez refiere en cada uno de los factores de medición una transformación social cuya tendencia es oscilante entre las variables ponderadas, a continuación se observan los resultados de la escala en la siguiente gráfica:

CIS Valtierrilla

CIS Valtierrilla

100
90
87
92
91
92
90
80
70
60
50
40
30
30
20
10
0

Cambio Social Grupos Redes Inclusion Social Instantion Committain Responsibility Committee Responsibility Committain Responsibility Committain Responsibility Committain Responsibility Committain Responsibility Committee Res

Grafica 43. Resultados en escala Likert para medición entre variables CIS Valtierrilla

Elaboración propia con información resultado de encuestas realizadas a personas beneficiadas.





Tabla 3. Medición escala Likert para Centro Impulso Social Lindavista.

	CIS	CIS Valtierrilla		
Factor	Valor Bruto	Valor Normalizado		
Cambio Social	4.36	87		
Confianza y solidaridad	3.25	65		
Grupos y Redes	3.11	62		
Inclusión Social	4.59	92		
Instalaciones físicas	4.56	91		
Participación Comunitaria	3.58	72		
Personal	4.61	92		
Talleres y cursos	4.51	90		
Promedio	4.51			

Elaboración propia con información resultado de encuestas realizadas a personas beneficiadas

Conforme la escala de medición a partir de las encuestas realizadas a 44 beneficiarios, se pudo constatar que efectivamente en este centro impulso se ha logrado una transformación social a partir de la medición de: cambio social con una ponderación de 4.36 siendo una ponderación cercana al 5 que es la máxima ponderación determinada en el instrumento de encuestas cuya percepción se refería a "totalmente de acuerdo" (anexo 5), en cuanto a la confianza solidaridad se obtuvo una ponderación de 3.25, para el apartado de grupos y redes la ponderación es 3.11 la cual se observa como la valoración más baja de la tabla de análisis lo que indica una oportunidad de seguir brindando más talleres y pláticas de orientación y valores en la comunidad; en cuanto a la inclusión social tiene una ponderación de 4.59 lo cual indica que se ha generado mayor integración en la comunidad, la valoración que los beneficiarios dan a las instalaciones físicas del CIS es de 4.56, con lo cual se observa una percepción adecuada para las instalaciones e infraestructura del CIS Valtierrilla; con respecto a la participación comunitaria, se observa una ponderación de 3.58, con lo cual se identifica un área de oportunidad para las actividades de desarrollo y gestión comunitaria impartidas por el CIS Valtierrilla, con las cuales se siga reforzando el fomento a la participación comunitaria; en cuanto a la percepción que se tiene del personal que atiende el CIS





Lindavista se obtuvo una ponderación muy alta de 4.51, lo que permite constatar que la percepción de los beneficiarios acerca del personal que atiende el CIS Lindavista es buena lo cual brinda un elemento adicional de confianza para el acercamiento de la población beneficiaria a quienes operan este CIS; por último la percepción que se tiene de los talleres y cursos es buena ya que se obtuvo la ponderación de 4.51, con lo que se puede corroborar la buena efectividad que se lleva a cabo a partir de los servicios otorgados por este CIS.

Grupo focal

Ahora bien, aunado a las encuestas y para capturar la percepción local se llevó a cabo un grupo focal como técnica metodológica en términos cualitativos, donde se presentó una discusión grupal como medio para generar un entendimiento más profundo de las experiencias vividas por personas beneficiarias del CIS Valtierrilla, mismas que presentaron como hallazgo mayoría de beneficiarias mujeres y un hombre, tal técnica se utilizó para fortalecer el análisis de resultados que se han obtenido en la implementación del programa en el CIS Valtierrilla.

Entre los principales resultados se obtuvieron los siguientes:

- Muchas de las personas toman más de un taller de capacitación porque ha sido una forma de superación y no dejar de aprender.
- A través de las actividades dentro del CIS se puede cambiar la vida de las personas, por ejemplo, "a través de la Zumba se sacó a muchas personas de la depresión y eso de alguna forma influyó a que se descartara un posible suicidio".
- Muchos jóvenes se concentran en el CIS Valtierrilla jugando fútbol y
 en algunas otras actividades, "sí se hace tarde pues se cierra, pero los
 jóvenes siguen aquí, entonces para las madres de familia es algo que
 les tranquiliza que sus hijos estén bien y no anden en malos pasos".
- La organización que lleva la jefa de CIS es muy buena tanto con los maestros como con los estudiantes.
- Ya se necesita crecer y tener un espacio más grande, sobre todo en el salón ya no cabe, la cancha pues empastarla y eso haría que vengan más jóvenes, el área de gimnasio tena un techo porque por





ese motivo.

- Es un centro que ha cambiado la vida de muchas de las personas de Valtierrilla, de no existir "pues seguirán como antes, viendo la tele y los chiquillos en la calle".
- Un gran cambio a percepción del grupo focal es el respeto hacia los demás, puesto que antes exigían y no había un respeto.
- La mayoría no era sociable, se la pasaban viendo telenovelas y las pocas personas que estaban interesadas en aprender tenían que ir hasta Salamanca, pero se hacía muy difícil.
- El CIS Valtierrilla ha contribuido a que la gente viva con más armonía y confianza en sí mismos principalmente y ello ha hecho que las mismas personas se vuelvan promotoras.
- Si se llegará a perder el CIS Valtierrilla comentan las personas participantes del grupo focal que: "sería algo muy malo porque se volverá a lo mismo, los niños al celular, a los vicios, las mujeres a la cama, a las novelas. Sería algo muy negativo. Todo lo contrario el éxito que ha tenido este centro debería ser reconocido con otros talleres de cultura, música, que los jóvenes tengan la oportunidad de empaparse de algo tan bonito como es la cultura"

Para finalizar, en el grupo focal se realizó una pregunta detonadora, la cual nos permitió identificar el impacto que ha generado el CIS Valtierrilla y sus servicios ofrecidos a nivel individual, familiar y a nivel comunidad: ¿Cuál ha sido el cambio más representativo que ha generado el CIS en su vida, tanto personal, familiar y en su comunidad?

Cuyas respuestas se replican a continuación:

Señora Blanca,

En lo personal ha cambiado mucho porque yo era una persona que era de pura tele, con mis niños estar peleando hasta con ellos le soy honesta, ¿ahorita no! Vemos cada quien sus tiempos, en la mañana ellos en la escuela, la tarde es para mí, sí fue un cambio, pero para mí fue un muy buen cambio el estar aquí. Espero seguir aquí que no nos lo cierren.

Señora Carmen: Salir adelante porque a nuestra edad ahorita estamos pasando mal ya que nos está llegando otra etapa, queremos salir de nuestra casa para distraernos y





motivarnos uno mismo, porque si no lo hacemos y solo estamos en la casa nos viene que las enfermedades, que esto, que lo otro por estar pensando nada más, esto es lo que nos lo que nos motiva y cambia la vida de uno, como en mi caso en baile.

Señora Lidia: En lo personal mi vida también ha cambiado mucho. También venía a dos talleres, me enseñé a hacer costas y me entraba un dinero extra casa, de hecho, todavía las personas me preguntan si todavía hago cosas y me encargan y si, si los hago. Con mis hijos también me ha ayudado bastante, de hecho, mi hija siempre me decía como que me da miedo, ahora todo lo contrario.

Le dijo a Imelda "algún día cuando yo esté grande me gustaría ser como usted" respetada por toda la comunidad, a usted la respetan todos y yo quiero ser un día como Imelda.

Otra señora: A mí me ha dado mucha seguridad, porque yo era muy insegura y tímida, aquí en las clases, en los cursos que he venido el socioeducativo pues me ha ayudado mucho la verdad.

Antes iba a clases de zumba, corriendo y a veces hasta con miedo, de que a ¿Qué hora me van a hablar?, ahora no, respetan mi horario, de las cuatro a tales horas es mío, me siento más libre, respiro mejor.

Señora Angélica: nos ha ayudado a tener más seguridad en nosotros mismos, porque cuando lmelda me dice que si quería ser promotora le dije, eso qué es, cómo se hace, ya nos explicó la forma de trabajar aquí.

Después nos invitó a buscar maestros para poder traerlos al CIS, ahí invité a Lety, yo la invite para que viniera a dar clases aquí, acepto y gracias a ella tenemos ahora zumba.

A mis hijas igual les ha ayudado, no sales de aquí, desde que eran chiquitas han estado aquí, entran a talleres se acaba y entran a otro, nos ha ayudado bastante.

Si nos quitaran el CIS no solo nos afectaría a nosotros sino a nuestros hijos, porque su futuro sería estar en una esquina con amigos tomando.

Señora Esperanza: Me ha ayudado bastante, yo era una persona muy cerrada, no convivía con nadie, nada más en lo mío, ahora en el CIS que empiezo con lo del fieltro me entretengo un poco más, ya me distraigo y a ratos con el baile, así ando. Me ha ayudado bastante.

Señora María: Me ha ayudado porque estar encerrado en la casa te llenas de los problemas y aquí te relajas, sales relajada y llena de energías.

Señora María: Yo también empecé en la zumba y a varías clases vine, repostería, gelatinas, tejido, cocina, ahora en la casa preparo lo que me enseñaron aquí en la cocina.

Maestra Lety: Que le puedo decir, yo soy bien feliz aquí, como puede ver todas las muchachas son mi motivo, son mi razón de estar aquí día a día, apenas si duermo y ya quiero estar aquí, me encanta estar aquí. No solo doy una clase, doy varios horarios de baile de zuma durante el día.





Señora Rocio: para mi estar aquí en un encanto, siempre hago el tiempo para estar aquí hay muchas cosas que he aprendido yo y a mis hijos, me ha sacado mucho adelante. De hecho, de esta reunión me mandaron muchos mensajes y ya sabía.

Testimonio Documentado

Al tiempo que se realizó el grupo focal, se trabajó con un testimonio documentado, a parir de una entrevista a una persona identificada y seleccionada por personal del CIS Valtierrilla, como caso de éxito, cuyo resultado más importante fue conocer la transformación social que se logró en la persona a partir de participar en los servicios del CIS.

La Señora María Luisa, lleva 7 años viviendo en la comunidad, es originaria de Hidalgo para ella lo más importante es su familia y su trabajo. Es una mujer con 4 hijos, divorciada cuya escolaridad es preparatoria. Es una de las personas que inició formalmente a trabajar en el CIS Valtierrilla como se le conoce actualmente. Imparte clases de corte y confección y es el principal y único sustento familiar. Menciona en su testimonio que el CIS Valtierrilla ha influido en su familia, trabajo y vida cotidiana porque antes del CIS ella era una persona muy cerrada, todo de daba pena y entonces a través de platicar y familiarizarse con las personas aprendió a que no debe darle pena, todo lo contrario "Me ha ayudado personalmente mucho" Menciona que la principal transformación que ha tenido es haberse superado en todo, terminó su preparatoria situación que era impensable para ella. Con su familia el cambio más importante ha sido que a partir de las diferentes pláticas que ha llevado en el CIS, ve la vida diferente: "vi la vida diferente, que no todo eran peleas, negatividad simplemente pues todo es superación y pues cada día nos tenemos que superar más y eso es lo que a mis hijas les motivo. Antes me enojaba demasiado, me enojaba conmigo misma y desquitaba mi ira con ellos pero, me ayudó mucho y mis hijas lo notaron que al estar acá cambie hasta de carácter, empecé a valorar las personas que tenemos".

Además, menciona que se imagina dentro de 5 años un CIS Valtierrilla más grande y refiere: "si en estos 5 años se ha logrado todo esto, imagínese en otros 5 años más y si sigue el personal y si uno sigue acá, pero que, pues a veces uno va de paso, pero a mí me gustaría y me lo imagino mucho más grande con más





actividades más maestros capacitados que enseñen mucho más porque le falta mucho más a la comunidad."

La transformación que han tenido las personas beneficiarias y a las cuales se les pudo tomar un análisis de percepción a partir de las encuestas, grupos focales y testimonio documentado, ha sido un proceso constante de cambios en su vida personal, que posteriormente reflejaron en su familia y finalmente en su comunidad (donde actualmente tienen mucho trabajo por hacer). La transformación se observa en las mujeres y ahora el enfoque está principalmente en los niños, ya que han sido las portavoces de todo lo que desde su historia de vida reflejan los servicios otorgados por el CIS y cabe destacar que, en cuanto a las encuestas, aleatorias, también se contó con mayor participación de mujeres a la hora de responder los cuestionarios.

Ahora bien, la suma de los elementos obtenidos: documentos institucionales, entrevistas de actores institucionales, visitas de observación en el CIS Valtierrilla, técnicas de investigación en campo referidas en encuestas a población beneficiaria, grupos focales y testimonial documentado; dan cuenta de cómo se da cumplimiento a los procesos establecidos para el funcionamiento y operación del CIS Valtierrilla determinados desde la normativa aplicable, hasta la descripción de viva voz que los operativos del CIS han realizado, cuyos beneficios son percibidos en su población beneficiada, tal como lo indican las mujeres participantes en los grupos focales y en el testimonio documentado; cuyo principal beneficio plenamente identificado con la suma de estos factores; es la transformación social, que contribuye directamente a la contribución del tejido social, así como a la obtención de elementos generadores de paz social.

Análisis del CIS Valtierrilla por dimensiones del Capital Social

Para demostrar un cambio real y objetivo a nivel individual y comunitario, dadas las características observadas en el CIS Valtierrilla, se determinó un análisis por dimensiones del capital social, de las cuales se puede conocer la orientación al logro de objetivos comunes, basadas en la confianza, cooperación, valores, normativa, reciprocidad, entre otros; como una oportunidad de verdadero cambio social, "el capital social se halla sobre todo en la forma de normas compartidas, saberes







comunes, reglas de uso y se subraya que es un medio para solucionar problemas de acción colectiva a los que se enfrentan los propietarios de recursos de un acervo común en escala relativamente pequeña (Ostrhom & Ahn, pág 164)".

Una vez aplicada la metodología de análisis por dimensión del capital clasificadas en: grupos y redes, confianza y solidaridad, información y comunicación, acción colectiva y cooperación, cohesión e inclusión cuya medición se basó principalmente en un complemento a las encuestas, entrevistas, grupo focal y testimonio documentado ya prediseñadas, cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 3. Valoración de dimensiones del capital social en CIS Valtierrilla

Valoración: Dimensiones del capital social				
Grupos y redes	3.13			
Confianza y solidaridad	3.64			
Información y comunicación	3.67			
Acción colectiva y cooperación	3.27			
Cohesión e inclusión social	3.39			
Empoderamiento y acción política	3.75			

Grafica 44. Dimensiones de Capital Social CIS Valtierrilla



Elaboración propia con información de encuestas de medición diseñadas por equipo evaluador y ajustado metodológicamente para análisis específico de Centros Impulso Social

Los resultados de las dimensiones analizadas para el CIS Valtierrilla indican que se cuenta con una tendencia equilibrada en el total de dimensiones, con lo cual





se puede corroborar de manera clara la transformación social constante, misma que refiere un grado medio de avance en tal transformación, debido a que la ponderación más alta es 5 y la más baja es 1; por tanto el CIS Valtierrilla se encuentra por encima de la media teniendo como valoración más baja en aspectos de grupos y redes con un 3.13; lo cual indica un área de oportunidad en dar continuidad en los talleres y capacitaciones que robustezcan acciones en torno a la generación de actividades enfocadas a la orientar a la población asistente en cómo generar estrategias de colaboración participativa entre grupos, lo que corrobora lo descrito en la escala de Likert; en cuanto al tema de cohesión e inclusión social (uno de los objetivos de esta evaluación) se observa una contribución importante, ya que de igual forma que el resto de las dimensiones se encuentra por encima de la ponderación media, teniendo como valoración un 3.39.

A su vez, dentro del mismo esquema de medición se agregó la valoración para determinar el sentido de pertenencia como factor determinante de cohesión social. Entre los principales hitos que han generado apego no solo a la comunidad, sino como un factor detonante de desarrollo en la misma, se encontró al CIS Valtierrilla como el lugar con mayor número de referencias de visita para esparcimiento y como mejor opción de actividades para fortalecer sus relaciones sociales.

Grafica 45. Lugar con mayor afluencia Valtierrilla

Lugar frecuentado lindavista

Campo de beisbol Cancha de futbol Centro de Salud

Cine CIS Templo

Jardín principal Plaza Mercado

Centro de Salud

Centro de Salud

Centro de Salud

Plaza

Templo

Lugar frecuentado lindavista

Centro de Salud

Plaza

Centro de Salud

Plaza

CIS

Templo

Lugar frecuentado lindavista

Centro de Salud

Plaza

CIS

Templo

Lugar frecuentado lindavista

Centro de Salud

Plaza

CIS

Templo

Lugar frecuentado lindavista

Centro de Salud

Centro de Salud

Plaza

CIS

Templo

Lugar frecuentado lindavista





Aunado a ello, se observó que al 95.91% de la población encuestada le agrada vivir en su comunidad, principalmente por que es su lugar de origen y por la sencillez de su gente, fortaleciendo el apego entre los habitantes y su comunidad dando referencia del sentido de pertenencia que se tienen en Valtierrilla. No obstante, es importante conocer los principales problemas detectados por la comunidad, situaciones que ponen en riesgo el sentido de pertenencia; ya que aun existiendo apego por el lugar donde se habita, se presenta el factor de desapego y perdida de pertenencia sin la atención oportuna a los problemas detectados, mismos que se enlistan a continuación:

- 1. Violencia
- 2. Delincuencia (principalmente robos y asaltos)
- 3. Pandillerismo
- 4. Drogadicción
- Alcoholismo

Para atender esta problemática, la población encuestada refirió los siguientes proyectos necesarios para mitigar la inseguridad generada por los problemas detectados:

- 1. Talleres de autoayuda para jóvenes
- 2. Pláticas de orientación para papás
- 3. Campañas de rehabilitación para los jóvenes
- 4. Centros de rehabilitación para los jóvenes
- 5. Jornadas de limpieza para toda la comunidad
- 6. Instalación de áreas verdes
- 7. Instalación de áreas recreativas para jóvenes
- 8. Fomento al deporte
- 9. Talleres para la población masculina
- 10. Implementación de operativos de seguridad y vigilancia
- 11. Instalación de caseta de vigilancia
- 12. Pavimentación de caminos
- 13. Mayor difusión del Centro Impulso Social Valtierrilla.





En lo general, la medición por dimensiones del capital, permite dar cuenta de que este Centro Impulso Social Valtierrilla, analizado y medido desde diferentes técnicas metodológicas así como desde la perspectiva institucional, cuenta con elementos para ser valorado como un Caso de Éxito, dado que no solamente se analizó y evaluó con una sola metodología, sino que sus características permitieron que fuera evaluado con una combinación de metodologías, con lo cual se puede plantear de manera clara las dimensiones, que posteriormente se convierten en indicadores de un modelo de caso de éxito probado.





Productos

Los programas de desarrollo social desde su concepción definen ciertos objetivos a partir de un problema o necesidad detectada, mismos que abonarán a objetivos mayores dentro de los esquemas de planeación. Para garantizar el seguimiento necesario tiene indicadores que, como herramienta de monitoreo, permite dar ese seguimiento a los objetivos establecidos para los programas sociales; es así que se plantea el siguiente análisis de alineación y vinculación correspondiente a los indicadores sectoriales, de resultados, servicios y gestión.

Análisis de indicadores

Indicador Sectorial

De acuerdo con el Programa Sectorial de Desarrollo Social y Humano Visión 2018 (Portal social, 2019) el Banco Mundial señala que el desarrollo social es una estrategia en la que las personas ocupan el primer lugar en los procesos de desarrollo. Donde la superación de la pobreza empoderando a las personas por medio de instituciones que sean *inclusivas, cohesivas, resilientes y responsables*.

Así mismo, menciona que el desarrollo social debe incluir esencialmente tres principios: *integración, cohesión y rendición de cuentas*. En este sentido el análisis de los indicadores es fundamental para entender la relación y aportación que desde su medición es observada.

En correspondencia con las Reglas de Operación del ejercicio fiscal 2018, se señala al estado de Guanajuato como reconocido por su desempeño en cuanto al índice de capacidades para mediano y largo plazo (ROP, 2019), el impacto esperado del programa para este ejercicio es que la población habitante de zonas urbanas y rurales del Estado de Guanajuato posea capacidades, habilidades y relaciones sociales, así como recursos para mejorar sus condiciones de vida, su bienestar y su comunidad. En tanto que para el ejercicio del 2018 el impacto esperado se enunció como contribuir a incrementar el nivel de cohesión social.

A su vez dentro del diagnóstico de la realidad social y cultural de la violencia y la delincuencia (PSMS GTO, 2018) cuyo objeto es "...detectar los procesos, situaciones y condiciones económicas, sociales, culturales y ambientales que





contribuyen a la construcción de espacios, grupos o personas que participan en los diversos tipos de violencias o están en el riesgo de hacerlo, con el fin de desarrollar políticas y acciones pertinentes de prevención social a nivel territorio específico". Se plantean campos temáticos que se agrupan en temas como: territorio, poblamiento, medio ambiente, ambiente físico; población, familias y capital social; condiciones de bienestar y seguridad humana en la población; cultura en las relaciones humanas; capacidades de protección institucional de la seguridad pública de las personas.

Partiendo de este contexto, desde las Reglas de operación 2018 y 2019; se puede identificar el interés por contribuir al incremento de cohesión social, pero ahora enfocado a una población focalizada y cuyo impacto se plasme en su transformación social a partir de poseer capacidades, habilidades y relaciones sociales. Para poder medir la contribución al logro de estos propósitos, así como su contribución a un objetivo y metas sectoriales y programáticas, se plantea el siguiente análisis.

<u>Objetivo sectorial</u>: Propiciar condiciones que beneficien los niveles de cohesión social en las comunidades guanajuatenses, preferentemente en zonas IMPULSO.

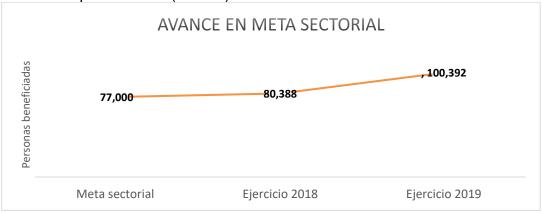
 Meta del indicador sectorial. M3.1.2 Atender a 77mil personas en los componentes que contribuyen a los niveles de cohesión social.

Durante el ejercicio fiscal 2019 se han atendido 100 mil 392 personas de acuerdo con el primer informe de gobierno del estado de Guanajuato; en tanto que para el ejercicio fiscal 2018 se alcanzó un total de 80 mil 388 personas de acuerdo con el sexto informe de gobierno del estado de Guanajuato (2012-2018), lo que permite dar cuenta que se ha rebasado la meta sectorial, por lo que el programa está dando resultados positivos en indicadores sectoriales (ver gráfico 46).





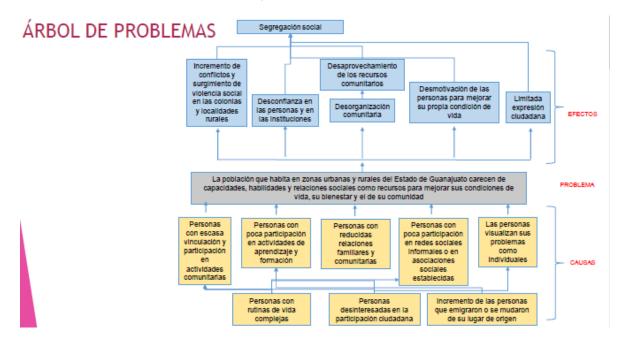
Gráfico 46. Identificación de meta sectorial con respecto de ejercicio 2018 y 2019, de los Centros Impulso Social (55 CIS).



Indicadores de Resultados e Indicadores de Servicios y Gestión

Instrumentos de Marco Lógico

Imagen 2 Árbol de problemas del Programa Centros Impulso Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo humano, 2019



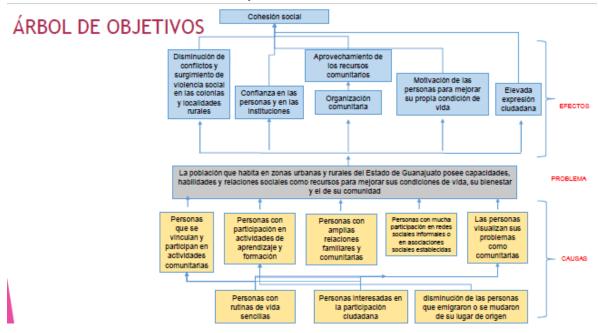
Fuente. Información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, SDSH 2019







Imagen 3. Árbol de objetivos del Programa Centros Impulso Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo humano, 2019



Fuente. Información proporcionada por la Dirección General de Centros Impulso Social, SDSH 2019

Acerca del Resumen Narrativo de la MIR, en la siguiente tabla se muestra una MIR proporcionada por la dependencia de Gobierno SDSH, misma que permite identificar la actualización que está teniendo constantemente el programa para ser monitoreado y por ende contribuye bajo la metodología de marco lógico a la mejor toma de decisiones.







Resumen Narrativo de la MIR 2019.

Fin	Contribuir al fortalecimiento de la cohesión social en el Estado de Guanajuato		
Propósito	La población que habita en zonas urbanas y rurales del Estado de Guanajuato poseen capacidades, habilidades y relaciones sociales como recursos para mejorar sus condiciones de vida, su bienestar y el de su comunidad		
Componente 1	Estructuras de participación social y comités ciudadanos conformados		
Actividad 1.1.	Elaboración del plan de trabajo interno de los CIS para comités ciudadanos y estructuras de participación social		
Actividad 1.2	Instalación de los comités ciudadanos y estructuras de participación social		
Actividad 1.3	Reuniones de seguimiento de comités ciudadanos y estructuras de participación social		
Componente 2	Talleres y cursos formativos, educativos, artísticos, culturales, deportivos y de capacitación para el trabajo realizados		
Actividad 2.1.	Elaboración del plan de acción de capacitaciones y talleres		
Actividad 2.2.	Búsqueda de instructores voluntarios para la impartición de capacitaciones y talleres en CIS		
Actividad 2.3.	Impartición de capacitaciones y talleres		
Actividad 2.4.	Reportes de cumplimiento del plan de trabajo de capacitaciones y talleres		
Componente 3	Acciones de gestión social y fortalecimiento de las tradiciones e identidad comunitaria ejecutadas		
Actividad 3.1	Programación de acciones de gestión social y fortalecimiento de las tradiciones e identidad comunitaria		
Actividad 3.2	Implementación de acciones de gestión social y fortalecimiento de las tradiciones e identidad comunitaria		
Actividad 3.3.	Reporte de cumplimiento de acciones programadas		
Componente 4	Acciones para el fortalecimiento de las estructuras de participación social promovidas para el desarrollo comunitario		
Actividad 4.1	Programación de acciones para el fortalecimiento de las estructuras de participación social		
Actividad 4.2	Implementación de las acciones para el fortalecimiento de las estructuras de participación social		
Actividad 4.3	Reporte de cumplimiento de acciones programadas		

Fuente. Documentos de diseño del programa (SEDESHU, 2019).

En cuanto a la identificación de indicadores, no se cuenta como tal dentro de la documentación del programa con fichas técnicas de indicadores específicas para cada una de las actividades, componentes, propósito y fin de la MIR, sin embargo, se identificó información que permite construir algunas características de contenido para fichas técnicas de indicadores con los siguientes indicadores seleccionados que reflejan el monitoreo de las a las cuales está enfocado el programa.





Indicador de resultados 2019

En correspondencia con la información presentada en una ficha de indicador disponible en el Sistema de Evaluación al Desempeño se cuenta con los siguientes elementos de análisis, refiere como nombre del programa presupuestario el: E010 – Impulso a la gestión social y al bienestar subjetivo.

- Impacto esperado: Centros impulso social en operación, con las siguientes actividades desarrolladas: estructuras sociales participativas integradas; talleres formativos, educativos (hasta este punto ya no es legible la información).
- Nombre del indicador. Porcentaje de centros de desarrollo comunitario en operación.
- Definición. De los centros de desarrollo comunitario programados a operar, este indicador mostrará qué porcentaje de éstos se encuentran en operación.
- Dimensión. Eficiencia
- Sentido del indicador. Ascendente
- Método de Cálculo. A/B
- Unidad de Medida. Centros de desarrollo comunitario
- Frecuencia de Medición del Indicador. Anual
- Año Base del indicador. 2012
- Meta del Indicador. 100
- Valor del Indicador, 100
- Valor inmediato anterior. 100

De acuerdo con la información disponible en la ficha técnica, se recomienda contar con una ficha técnica específica para el indicador que cuente con los elementos mínimos contenidos en la metodología de diseño para indicadores con base en la metodología de marco lógico propuesta por CEPAL (2015). Ya que no se identifica una relación entre el objetivo y definición del indicador con el problema, necesidad u oportunidad identificado en el árbol de problemas y por ende en la MIR construida para el programa (SEDESHU, 2019). Por lo que se propone un ejemplo de desarrollo para construir las herramientas de marco lógico (ver anexo a).

Indicador de servicios y gestión

Los indicadores que permiten medir la efectividad y desempeño de los bienes y servicios que entrega el programa, mismos que abonan a la consecución del propósito para el cual fue creado; así como la aportación o contribución al objetivo al cual está vinculado. En este sentido no se contó con información de fichas







técnicas específicas para la revisión metodológica de los indicadores a este nivel de la MIR, sin embargo, el resumen narrativo de los componentes que la integran está bien alineado a la información detectada en las Reglas de Operación 2019; ya que para el ejercicio 2018 no se contó con un instrumento de medición comparable.

Avance de indicadores y análisis de metas

Tabla 4. Avance de metas ejercicio fiscal 2018

	Table 117 Wallet de Metas ejerciele nesal 2016					
	CLAVE					%
UR	P/Q	DESCRIPCIÓN	AUTORIZADO	MODIFICADO	EJERCIDO	FINANCIERO
		Programa de Desarrollo	\$			
503	Q0255	Comunitario Integral	120,000,000.00	\$ 121,361,394.29	\$ 98,214,836.18	80.93
		DESCRIPCIÓN META DE	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	% DE
		PROYECTO	PROGRAMADA	MODIFICADA	ALCANZADA	CUMPLIMIENTO
		Articular la demanda social con la oferta institucional en los territorios de cobertura (para su conclusión por refrendo).	1	1	1	100
		Dar atención a la población en los Centros impulso, mediante la oferta de cursos, talleres, eventos y acciones comunitarias, que permitan fortalecer el tejido y la cohesión social.	97,000.00	97,000.00	100,392.00	103.5
		Mantener y ampliar la operación de los Centros de Impulso Social, para dar atención a la población.	63	63	56	88.89

Fuente. Secretaría de finanzas, información de cuenta pública 2019

Tabla 5. Avance de metas ejercicio fiscal 2019

	CLAVE					
UR	P/Q	DESCRIPCIÓN	AUTORIZADO	MODIFICADO	EJERCIDO	FINANCIERO
503	Q0255	Centro Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano)	125,000,000.00	126,087,253.56	49,725,970.67	40%
		DESCRIPCIÓN META	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	% DE
		DE PROYECTO	PROGRAMADA	MODIFICADA	ALCANZADA	CUMPLIMIENTO
		Centros de Impulso Social	61.00 Centros Impulso Social en operación	55.00 Centros Impulso Social en operación	55.00 Centros Impulso Social en operación	100%
		Dar atención a la población en Centros Impulso, mediante la implementación de cursos, talleres, eventos y acciones comunitarias que permitan fortalecer el tejido y la cohesión social	107,000.00 Personas atendidas	107,000.00 Personas atendidas	47,977.00 Personas atendidas	45%

Fuente. Secretaría de finanzas, información de cuenta pública 2019





Analizando el avance de metas acumulado en el ejercicio fiscal 2018 con relación del avance acumulado al segundo trimestre de 2019 reflejados en cuenta pública; se observa que existe un avance importante en las metas, sin embargo, es necesario tomar en consideración las metas que se encuentran en 40% referidas a los talleres y capacitación para su actualización y publicación de avance real en cuenta pública; así como cerrar los refrendos observados como 0%.

Valoración

Observaciones generales sobre los indicadores seleccionados:

Con base en la información proporcionada por los responsables del programa, se pudo identificar que se cuenta con una MIR específica, la cual es consistente con el diagnóstico, objetivo y el tipo de intervención que el programa lleva a cabo. Sin embargo, no se encontraron las fichas técnicas de los indicadores, las cuales son indispensables para analizar el comportamiento y características de los indicadores. En este sentido, se recomienda diseñar las fichas técnicas de cada uno de los indicadores de resultados, gestión y servicios (ver anexo b).

En relación con las metas, se pudo observar durante el ejercicio fiscal 2018 referente con la operación de los Centros Impulso Social, para dar atención a la población se tuvo un cumplimiento del 88.89%. Por otra parte, durante el ejercicio fiscal 2019, se observó un avance del 100% de centros impulso en operación y un 45% de personas atendidas, con lo que se tiene un avance importante al segundo trimestre, no obstante, es necesario contar con información oportuna sobre el avance real que identifica la dependencia.

Valoración de los hallazgos identificados:

En relación con el análisis de la información se observó que el propósito del programa se encuentra alineado con los diversos instrumentos de planeación tanto a nivel nacional como estatal. Además, el tipo de intervención que el programa lleva a cabo es congruente con la problemática que se pretende resolver.

En cuanto a los indicadores de resultados, gestión y servicios fueron identificados en la Matriz de indicadores para Resultados, en otras palabras, no se





encontró ambigüedad en su redacción. No obstante, dichos indicadores carecen de una ficha técnica, la cual proporciona información relevante sobre las características y comportamiento de estos. Por otra parte, para el ejercicio fiscal 2018 la meta referente a la operación de los centros impulso tuvo un cumplimento del 88.89%, lo cual es congruente con lo que se platicó en las entrevistas aplicadas a los responsables del programa, mismos que hicieron hincapié en que hace falta tanto personal como capacitación.

Resultados cumplimiento de sus Objetivos

El programa Centros Impulso Social (Lugar de encuentro para mi bienestar y Desarrollo Humano) Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca a la fecha no tienen evaluaciones de impacto que puedan proporcionar información respecto al resultado éste en su implementación.

Sin embargo, el avance en sus metas y la identificación constante a partir de la participación de los beneficiarios a las distintas actividades da cuenta de un avance importante en la consecución del objetivo principal del programa, dado que se pudo constatar con el personal operativo a partir de la herramienta denominada entrevistas a profundidad para actores institucionales, la identificación de la transformación social en la población.

En este sentido es recomendable contar con evidencias documentales tales como encuestas de satisfacción registradas, que permitan medir y evidenciar este proceso de transformación; así como un acervo fotográfico que pueda generar un proceso evolutivo de tal transformación.

Otros hallazgos

El programa Centros Impulso Social (Lugar de encuentro para mi bienestar y Desarrollo Humano) Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca tampoco cuentan con evaluaciones específicas para estos CIS. Sin embargo, se encontraron dos tipos de evaluaciones para los CIS en general. No obstante, las recomendaciones derivadas de dichos informes no se centran específicamente en el fin y propósito del programa. Por lo anterior, se mencionarán las principales recomendaciones emitidas por cada una de las evaluaciones realizadas:





- 1. Evaluación a los Centros de Impulso Social. Las principales recomendaciones encontradas en la evaluación están relacionadas con (SDSH, 2019):
 - a. Capacitación. Contratación y analizar la pertinencia de asignar recursos a las capacitaciones a través de la planeación estratégica del Consejo Estatal;
 - b. Difusión. Análisis de las estrategias de difusión para el buen funcionamiento del CIS donde se den a conocer el propósito de los CIS, su ubicación, catálogo de servicios, responsables, calendario anual de programa de servicios, inscripciones, requisitos para acceder a los servicios y duración de los curso, talles o capacitaciones; y
 - c. Vinculación. Generar estrategias de vinculación con SDES e instituciones privadas para que promocionen formas de autoempleo.
- 2. Evaluación de Resultados y Percepción del Programa Centros de Impulso Social para el Desarrollo Comunitario Integral de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano del Estado de Guanajuato (SDSH, 2018a). Las principales recomendaciones o debilidades encontradas en la evaluación están relacionadas con:
 - a. Los municipios con mayor porcentaje de personas en estado de pobreza y rezago social no cuentan con CIS;
 - b. Los talleres y actividades de los CIS requieren mayor difusión para aumentar el número de beneficiarios; y
 - c. Hay poco contacto por parte SEDESHU y del personal Centro Impulso para contactar las necesidades de apoyo a la gente, además hay desconocimiento de la forma para solicitar apoyo.

Como se mencionó con anterioridad, dichas recomendaciones corresponden al Programa de Centros Impulso Social; no obstante, algunas de las recomendaciones si impactan a los CIS que participaron en el proceso de evaluación. Por ejemplo, la difusión, ya que no cuentan con señalética para acceder con mayor facilidad a los CIS.





Definición de la cobertura de los CIS

Con base en las Reglas de Operación del Programa Centros Impulso (SDSH, 2018), en su artículo 10 establece que el programa podrá aplicarse en los municipios donde se ubique un CIS, otorgando preferencia a las personas que habitan en zonas de atención prioritaria y según los modelos de intervención establecidos por la Secretaría. Dichos modelos consisten en establecer acciones de vinculación en las estrategias de intervención de la política social (SDSH, 2019a).

Otro aspecto fundamental dentro del apartado de cobertura son los tipos de población. En este sentido, en el artículo 7 de las Reglas de Operación del Programa CIS establece que la población potencial es aquella en condiciones de vulnerabilidad por carencias sociales o por ingresos que habitan en el estado de Guanajuato.

La población objetivo es definida como las personas en condiciones de vulnerabilidad por carencias sociales o por ingresos que habitan en el Estado de Guanajuato, preferentemente aquellas que residen en zonas aledañas a los CIS y con algún tipo de interés de involucrarse en las actividades de estos (SDSH, 2018). De igual forma, en el artículo 9 de las presentes Reglas de Operación, la población beneficiada estimada es de 107,000 personas participantes en los CIS.

Sin embargo, en la información proporcionada por la dependencia del Programa Centros Impulso Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo humano: Lindavista Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca no se encontró algún documento que establezca la metodología específica para determinar las poblaciones y su método de cálculo. Por lo tanto, se recomienda definir o describir el proceso de cuantificación de la población que se beneficia con los servicios que proporcionan los CIS.

Cobertura del CIS Lindavista Dolores Hidalgo

En relación con el Centro Impulso Lindavista de Dolores Hidalgo se dividió a la población por segmentos de acuerdo con sus necesidades sociales. Dicha clasificación consiste en: a) Niños y Niñas, b) Jóvenes y adolescentes, c) mujeres madres de familia, d) hombres padres de familia y e) adultos mayores. Estás





poblaciones especifican diversos tópicos relacionados con las características de la comunidad que habitan; por ejemplo, delincuencia e inseguridad, pérdida de valores, desempleo y deserción escolar, contaminación, problemas económicos y de vivienda y salud (SDSH, 2018b).

No obstante, en el diagnóstico del Centro Impulso Social Lindavista no se define con claridad la cuantificación de las poblaciones y tampoco su metodología de cálculo. Por lo tanto, se sugiere que se caracterice a la población, se cuantifique y se defina el método de cálculo con base en la Metodología del Marco Lógico definido por la CEPAL (2015)¹2.

Cobertura del CIS Valtierrilla Salamanca

Por otra parte, el Centro Impulso Social de Salamanca, Valtierrilla si cuantifica a la población beneficiada, en su diagnóstico establece que atiende a un total de 2500 personas en las distintas estancias impartidas: capacitación, orientación, educación y auto gestión. De igual forma, la población por segmentos de acuerdo con sus necesidades sociales a) Niños y Niñas, b) Jóvenes y adolescentes, c) mujeres madres de familia, d) hombres padres de familia y e) adultos mayores. Sin embargo, no se definen cada cuando atienden a dicha población, por lo que se re recomienda establecer en algún documento los periodos actualización de la población beneficiada (SDSH, 2019b).

Tanto el Centro Impulso Social de Lindavista como el de Valtierrilla presentan ciertas carencias en la definición de sus estrategias de cobertura y focalización, en otras palabras, no definen cual fue su metodología para determinar a su población atendida, por lo que se recomienda o sugiere revisar la Metodología del Marco Lógico propuesta por la Cepal (2015), la cual es una herramienta de planeación que nos permite mejorar la estructura y diseño de los programas sociales.

-

¹ La dependencia proporcionó una ficha técnica de indicadores de resultados, sin embargo, la información proporcionada en la misma no es suficiente por lo que se utilizó información adicional que es pública en el portal de la Secretaria de Transparencia y Rendición de Cuentas

² Cepal (2015). Metodología del Marco Lógico. Consultado en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf





Evolución y análisis de la cobertura

En el presente apartado representará de forma gráfica la evolución de la cobertura comparando los tres primeros trimestres del ejercicio fiscal 2018 y 2019. Lo anterior, con la finalidad de analizar el comportamiento ascendente o descendente de la cobertura de los Centros Impulso tanto de Valtierrilla de Salamanca y Lindavista de Dolores Hidalgo.

En este sentido, en la información proporcionada se observó que durante el primer trimestre de ejercicio fiscal 2019 al CIS de Lindavista asistieron un total de 814 personas, de las cuales el 24.08% (n=196) son hombres y el 75.92% (n=618) son mujeres. Por otra parte, el CIS de Valtierrilla tuvo una asistencia de 493 personas, el 41.58% (n=205) son hombre y el 58.42% (n=288) son mujeres (ver tabla 3).

Tabla 6. Distribución de los beneficiarios del primer trimestre del 2018 y 2019

010/0	20	018	2019		
CIS/Sexo	Н	M	Н	M	
Lindavista/Dolores Hidalgo	325	888	196	618	
Valtierrilla/Salamanca	101	182	205	288	
Total	426	1070	401	906	

Fuente. Base de datos de los CIS (Elaboración propia con base en SDSH, 2018c; SDSH, 2019c).

Con base en el análisis de los datos del primer trimestre de los ejercicios fiscales 2018 y 2019 se observó una variación considerable de asistencia al CIS de Lindavista, es decir, tuvo una reducción del 49.17% (n=399) durante el 2019, esto se puede deber a diversos factores; por ejemplo, que algunas personas concluyeron los talleres, problemas de salud, cambio de residencia, entre otros. Sin embargo, es necesario que los encargados del centro analicen a profundidad porque disminuyó la población asistente.

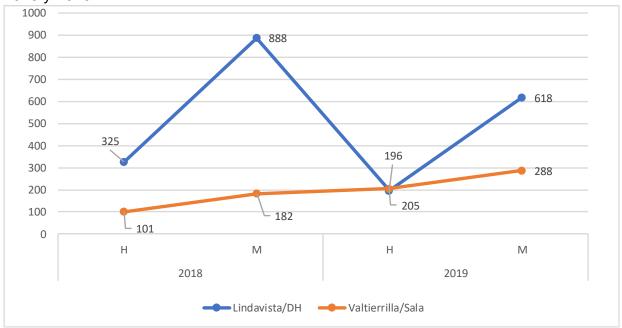
En relación con el CIS de Valtierrilla en Salamanca en el primer trimestre del ejercicio fiscal 2018 y 2019, se observó un incremento del 42.60% (n=210) durante el 2019. En otras palabras, el CIS de Valtierrilla atendió un mayor número de personas en el primer trimestre del año 2019 con relación al del ejercicio fiscal 2018. Pese a que el CIS de Lindavista tiene un mayor índice de asistencia y participación,





este tuvo una reducción considerable de personas atendidas; en cambio Valtierrilla presentó un incremento positivo en relación con Lindavista (ver gráfica 2).

Gráfica 47. Análisis de la cobertura del primer trimestre de los ejercicios fiscales 2018 y 2019



Fuente. Base de datos de los CIS (Elaboración propia con base en SDSH, 2018c; SDSH, 2019c).

En relación con el segundo y tercer trimestre del ejercicio 2019 al CIS de Lindavista asistieron un total de 1397 personas, de las cuales el 29.21% (n=408) son hombres y el 70.79% (n=989) son mujeres. Por otra parte, el CIS de Valtierrilla tuvo una asistencia de 879 personas, el 44.66% (n=375) son hombre y el 57.34% (n=504) son mujeres, como se pude observar, Lindavista presenta un mayor número de personas beneficiadas con los cursos, talleres y capacitaciones impartidas (ver tabla 7).

Tabla 7. Distribución de los beneficiarios del segundo y tercer trimestre 2018

CIS/Sexo	20	18	2019		
0.0700.00	Н	М	Н	М	
Lindavista/DH	1878	3145	408	989	
Valtierrilla/Sala	519	787	375	504	
Total	2,397	3,932	1,397	879	

Fuente. Base de datos de los CIS (Elaboración propia con base en SDSH, 2018c; SDSH, 2019c).

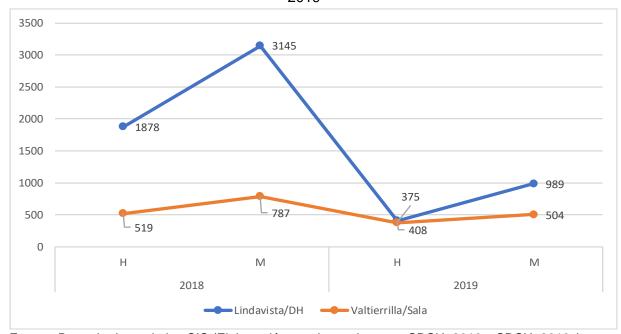




De acuerdo con los datos proporcionados del segundo y tercer trimestre de los ejercicios fiscales 2018 y 2019, de igual forma se observó una variación considerable de asistencia al CIS de Lindavista, es decir, tuvo una reducción de más de doscientos por ciento, es decir, durante el 2019 se redujo el número de beneficiarios en 3,626 con relación al ejercicio fiscal 2018. Lo anterior, se puede deber a diversos factores; por ejemplo, conclusión de los talleres, problemas de salud, cambio de residencia, entre otros. Sin embargo, es necesario que los encargados del centro analicen a profundidad porque disminuyó la población asistente.

Ahora bien, el CIS de Valtierrilla en Salamanca durante el segundo y tercer trimestre del ejercicio fiscal 2018 y 2019, reflejó una reducción de 48.58 % (n=427) durante el 2019. Como se puede observar, tanto el CIS de Lindavista como el de Valtierrilla tuvieron una disminución considerable en la atención de beneficiarios; sin embargo, de acuerdo con los responsables de los centros, la respuesta de la población es positiva y al menos han generado sentimientos de integración y sana convivencia, no obstante, están conscientes que aún falta trabajo por hacer (ver gráfica 48).

Gráfica 48. Análisis de la cobertura del primer trimestre de los ejercicios fiscales 2018 y 2019



Fuente. Base de datos de los CIS (Elaboración propia con base en SDSH, 2018c; SDSH, 2019c).





Entre los principales cursos, talles y capacitaciones que se ofrecen en el CIS de Lindavista son: Activación física adulto mayor, adulto mayor juventud guadalupana, adulto mayor nuevo amanecer, alfabetización primaria y secundaria, aplicación y decoración de uñas, ballet adulto mayor, barbería básica, barbería y peluquería, belleza, capacitación personal de UVEG, decoración de pastelería, desarrollo infantil, fitness dex, futbol, gastronomía, gelatina artística, guitarra, latín fusión, lectura, maquillaje (automaquillaje) y peinado, panadería integral, pintura, técnicas aplicadas enfermería, yoga y zumba.

Por su parte, los principales servicios que ofrece el CIS de Valtierrilla son: Atletismo, baile, ballet, belleza, bisutería, campaña visual, cartonería, computación, dibujo, fisioterapia, globoflexia, hawaiano, herbolaria, inglés, música, nutrición, odontología, origami, piñata, platicas psicología "aprendiendo a vivir", primeros auxilios, repostería, taekwondo y zumba.

Fortalezas, retos y recomendaciones

Las principales fortalezas identificadas para el Centro Impulso Social Lindavista son:

- El perfil del personal que opera el Centro Impulso Social es el adecuado para llevar a cabo las acciones de operación y generación de lazos de confianza con la población beneficiada.
- Se observa un positivo acercamiento a las personas que permite identificar en mayor medida sus necesidades.
- Los actores involucrados en el proceso de planeación y operación de los CIS tienen conocimiento del origen del programa y de la instalación del CIS.
- Presenta complementariedad con programas sociales estatales.
- Se realizan capacitaciones continúas al personal operativo del CIS Lindavista.
- Se realiza trabajo dentro y fuera del CIS Lindavista.
- Se cuenta con estructuras de participación social, donde se atienden alrededor de 10 colonias, además de algunas comunidades.
- Participación constante en el transcurso del tiempo.
- El CIS Lindavista es percibido como un elemento de inclusión social.





 Cuentan con estrategias de atención a la problemática detectada a partir de la participación social y consejos comunitarios.

Las principales fortalezas identificadas para el Centro Impulso Social Valtierrilla son:

- Focalización de acciones principalmente en niños y jóvenes, quienes son la población detectada como mayormente vulnerable de la comunidad.
- Cambio y transformación de conductas.
- Sectorización de la población en el radio de influencia.
- El personal que dirige el CIS Valtierrilla ha generado fuertes lazos de confianza con la población beneficiada.
- El CIS es percibido como un elemento detonador de cambios positivos en la comunidad.
- Hay una fuerte colaboración grupal al interior del CIS Valtierrilla.
- Cuentan con estrategias de atención a la problemática detectada a partir de consejos de participación social.

Ambos CIS cuentan con:

- Actualización de diagnósticos sociales.
- Lineamientos de operación.
- Participación activa y constante en los servicios ofrecidos.
- Instalaciones de calidad para realizar y brindar los servicios.
- Atención de calidad por parte de personal operativo.
- Ambos CIS presentan semejanzas en su forma de operar el programa de Centros Impulso, tanto en procesos como en procedimientos.

Los principales retos a los que se enfrentan los Centros impulso, evaluados son:

- Dar continuidad de manera constante e innovadora a la operación de los CIS.
- Identificar nueva oferta de servicios para incrementar su radio de influencia y mantener cautiva a la población con la que ya cuenta.





- Ampliación del edificio para dar abasto a las actividades que en los CIS se llevan a cabo.
- Optimizar los espacios con los que se cuenta dentro de las instalaciones de los CIS.
- Contar con mayor personal capacitado para llevar a cabo las diferentes actividades.
- Lograr un incremento en los niveles de transformación de la población beneficiada, así como en el entorno inmediato al radio de influencia del CIS.
- Dar continuidad en los talleres y capacitaciones que robustezcan acciones en torno a la generación de actividades enfocadas a la cooperación entre la comunidad
- Incrementar la participación de población proveniente de cada comunidad (especialmente en el caso de Lindavista).
- Permear en otros CIS la efectividad que se ha logrado en estos casos de éxito.
- Mantenerse como un caso de éxito constante en el transcurso del tiempo.

Recomendaciones

- Homologar criterios de captura y clasificación en los subprogramas:
 capacitación, talleres, gestión comunitaria y desarrollo comunitario
- Generar diagnósticos comunitarios con mayor profundidad a partir de una metodología teóricamente sustentada y que incluya referencias bibliográficas para dar soporte a la generación de este.
- Contar con más espacios para llevar a cabo más talleres y actividades.
- Contar con mecanismos de difusión más eficientes.
- Instalación de señalética para identificación de los Centros Impulso:
 Lindavista y Valtierrilla.
- Llevar a cabo mayor diversidad de actividades artísticas y culturales en ambos CIS.
- Mantener el esquema actual de operación en ambos CIS.





- Incrementar la vinculación de los CIS con instituciones educativas.
- Adoptar un modelo de seguimiento con base a los resultados y metodología propuesta en esta evaluación.
- Dado los resultados obtenidos en la presente evaluación se determinó que estos CIS son casos de éxito y se consideran como programas consolidados, por lo que se recomienda para los siguientes ejercicios fiscales Inscribir estos CIS a un esquema de evaluación de impacto, la cual permite medir mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que un programa puede tener sobre su población beneficiaria y conocer sí dichos efectos son en realidad atribuibles a su intervención.





Conclusión

Los Centros Impulso Social Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, fueron seleccionados como casos de éxito para poder ser replicados en el resto de Centros impulso con que cuenta el Programa Centro Impulso Social, un lugar de encuentro para mi bienestar, para ser seleccionados por la Secretaria de Desarrollo Social y Huando el criterio fue el número de población beneficiada asistente a los diferentes servicios que dentro de estos CIS se lleva a cabo, ya que esto daba cuenta de elevada participación de la población en los talleres, capacitaciones y actividades de gestión comunitaria e individual ahí realizados.

Tal referente se pudo constatar con las diferentes estrategias metodológicas propuestas en la realización de esta evaluación, cuya observación del fenómeno de éxito a microescala, permitió obtener información tanto documental como de trabajo en campo para ser contrastada y obtener un referente que diera cuenta o no del caso de éxito ya predefinido por la dependencia.

Con base en tales metodologías se pudo identificar tanto la historia de creación del programa, como el origen de cada CIS evaluado, lo que a su vez plasmaba desde diferentes perspectivas operativas, directivas y de población beneficiada, la evolución que ha tenido y el impacto que ha logrado en este proceso evolutivo de operación.

Cada CIS ha llevado a cabo estrategias puntuales y específicas adecuadas a la detección de necesidades para cada zona donde se encuentra instalado el centro impulso, mismas que comparten dentro de su propia necesidad poblacional estrategias de actuación: primero la observación e interacción constante con la comunidad, segundo un involucramiento con las necesidades permanente, tercero detección puntual de estrategias de atención a las necesidades detectadas y finalmente una constante labor de convencimiento con la gente acerca de la importancia de ser capacitados, formados y de generar la responsabilidad de corresponder a los servicios recibidos en el centro. Tales estrategias han sido contundentes para lograr un verdadero inicio a la transformación social tan esperada.





Otro factor clave ha sido la instalación de estos CIS en zonas que han sido detectadas como de mayor vulnerabilidad y de mayores índices de inseguridad, con lo cual la estrategia de definición de servicios ofertados da una valoración de sus productos como: adecuados, suficientes y necesarios. Esta valoración atiende a que cada servicio otorgado ha contribuido a que la población se involucre en sus propias necesidades y participe para resolver sus problemáticas, dentro de las más recurrentes son: inseguridad, violencia, falta de fuentes de empleo, apatía y desconfianza. Lo cual otorga un grado mayor de efectividad a los servicios proporcionados por cada centro, ya que, dentro de los resultados evaluados y ponderados en las diferentes escalas de medición, se pudo constatar una transformación social con la población que asiste a los CIS, mencionada por la misma población beneficiada.

En cuanto a la cobertura definida dentro de los propios diagnósticos para cada CIS, es menor a 1 km de radio de influencia, no obstante con la cantidad de población beneficiada misma que oscila entre los 900 y los 1200 usuarios por semana se pudo constatar que han rebasado el radio de influencia inicia, al contar con población de otras colonias o comunidades e incluso de la cabecera municipal, fuera totalmente del perímetro de influencia, con lo que se corrobora que la cobertura se ha ido incrementando en el transcurso del tiempo y plantea mayores alcances de actuación; sin embargo es importante que la principal estrategia de cobertura este focalizada para las personas que habitan en cada comunidad donde está instalado el CIS, ya que en el caso de Lindavista el mayor porcentaje de población es proveniente de comunidades o colonias distintas a la propia Lindavista.

Es así que al revisar todos los elementos: documentales, metodológicos, de medición, de cobertura, de evaluación de servicios y estrategias implementadas de forma sencilla pero constante y efectiva por el personal que dirige y opera estos CIS, se cuenta con una contribución al logro de la reconstrucción del tejido social y paz social, a partir de la transformación social percibida por propia la población y comentada por el personal operativo lo cual se pudo constatar por el equipo evaluador durante las visitas de observación aleatoria.





Sumando a su la medición por dimensiones del capital, que permitió dar cuenta de que ambos CIS: Lindavista y Valtierrilla, analizados y medidos desde diferentes técnicas metodológicas, así como desde la perspectiva institucional cuentan con elementos suficientes para ser valorados como Casos de Éxito, con lo cual se pudieron plantear y observar los resultados de manera clara las dimensiones que posteriormente se convierten en indicadores de un modelo de caso de éxito probado.

Por lo que se concluye que, aunque la problemática puede variar mucho dependiendo del área de enfoque, los elementos de acción pueden ser replicados en ambos centros impulso, tienen pleno conocimiento de ello, por lo que se han enfocado en potenciar sus instrucciones de acción, adecuándolos y generando elementos específicos que se adecuen y den resultados para su propio contexto socio espacial.





Bibliografía

- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2018). Reglas de Operación del Programa Centro Impulso Social (Lugar de Encuentro para mi Bienestar y Desarrollo Humano) para el Ejercicio fiscal 2019. Consultado el 10 de octubre de 2019 en: https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales /reglas_operacion/2019_SEDESHU_Programa_cis_lugar_encuentro_bienes tar_desarrollo_humano_reglas_operacion_0.pdf
- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2018a). Evaluación de Resultados y Percepción del Programa Centros de Impulso Social para el Desarrollo Comunitario Integral de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano del Estado de Guanajuato del ejercicio fiscal 2012-2017. Guanajuato: SDSH.
- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2018b). <u>Elaboración de Diagnóstico</u> Centro Impulso Social: Dolores Hidalgo Lindavista. Guanajuato: SDSH.
- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2018c). <u>Base de datos de los beneficiarios del primer al tercer bimestre del ejercicio fiscal 2019</u>. Guanajuato: SDSH.
- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2019). <u>Informe de Evaluación 2019:</u> evaluación a la Centros de Impulso Social. Guanajuato: Centros de Impulso Social.
- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2019a). Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano. Consultado el 10 de octubre de 2019 en: https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2019_SEDESHU_Reglamento_interno_secretaria_desarrollo_social_humano_1.p df
- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2019b). <u>Elaboración de Diagnóstico</u> <u>Centro Impulso Social: Salamanca Valtierrilla.</u> Guanajuato: SDSH.
- Secretaría de Desarrollo Humano y Social (2019c). <u>Base de datos de los beneficiarios del primer al tercer bimestre del ejercicio fiscal 2019</u>. Guanajuato: SDSH.
- Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración. <u>Cuenta púbica, cuarto trimestre</u>
 <u>Estados</u> <u>financieros</u> <u>2018</u> en:
 http://portaldgi.guanajuato.gob.mx/CuentaPublica/public/main





Secretaria	de	Finanzas,	Inversion	y Adm	inistración.	<u>Cuenta</u>	púbica.	<u>Estados</u>
finar	cier	os,	segundo		trimestre		<u> 2019</u>	en:
http:	//por	taldgi.guan	ajuato.gob.	.mx/Cue	entaPublica/	/public/ma	ain	
Secretaría	de 1	ransparen	cia y Rendi	ición de	Cuentas-	Sexto info	orme de	gobierno
<u>2012</u>	2-20°	18,	ejercicio		fiscal	2	<u>018</u>	en:
•		nsparencia narquez20	•	o.gob.m	x/biblioteca	_digital/fi	scal/155	8458054
Secretaría	de T	ransparen	cia y Rendi	ción de	Cuentas. F	Primer info	orme de	gobierno
<u>2018</u>	3-202	24,	ejercicio		fiscal	2	<u>019</u>	en:
•		J	najuato.gob 19/03/EJE-[rDS/wp- ROLLO-HU	MANO-Y	-SOCIAL	pdf
UNAM y Sł	НСР	. (2017). <u>M</u>	etodología (del Mar	co Lógico y	Matriz de	Indicad	ores para
Res	ultad	los. Diplom	ado Presup	ouesto b	asado en F	Resultado	s.	







Anexo fotográfico de las actividades que se han realizado en los Centros de Impulso Social.



Imagen 1. Talleres infantiles de artes.



Imagen 2. Talleres de belleza.



Imagen 3. Actividades de integración de la comunidad.



Imagen 4. Talleres de repostería.



Imagen 5. Actividades Deportivas "Copa Impulso", fotografía con niños y personal del CIS.



Imagen 6. Actividades Deportivas "Copa Impulso", fotografía con niñas y personal del CIS.







Imagen 7. Actividades Deportivas "Copa Impulso".



Imagen 8. Actividades Deportivas "Copa Impulso".



Imagen 9. Actividades Culturales, "Mi orgullo cultural e Identidad", Orquesta Sinfónica del CIS San Juan de la Vega .



Imagen 10. Actividades Culturales, "Mi orgullo cultural e Identidad", Grupos de Danza.



Imagen 11. Actividades Culturales, "Mi orgullo cultural e Identidad", Orquesta Sinfónica del CIS San Juan de la Vega.





Anexo 1. "Difusión de los resultados 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: Evaluación específica de casos de éxito de la gestión y operación al programa Centro Impulso Social (Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo humano): Lindavista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla e Salamanca, ejercicio fiscal 2018 y 2019
- 1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 17 de Diciembre de 2019
- 1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 31 de diciembre de 2019
- 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:

Contribuir a la toma de decisiones a partir de la valoración de resultados de casos de éxito de los Centro Impulso Linda Vista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, como parte de los trabajos del Programa de Centros de Impulso Social, con base en la información entregada por las unidades responsables de su operación y las unidades de evaluación

- 1.6 Objetivos específicos de la evaluación:
 - Reportar los resultados y productos del Centro Impuso Linda Vista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, mediante el análisis de cumplimiento de metas y los indicadores de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de las evaluaciones externas y otros documentos del programa.
 - 2. Analizar la contribución del Centro Impulso Linda Vista en Dolores Hidalgo y Valtierrilla en Salamanca, a la reconstrucción del tejido y la paz social.
 - 3. Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados, contrastándolo con años anteriores en relación con las metas establecidas.
 - 4. Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto.
 - 5. Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones
- 1.7 Metodología utilizada en la evaluación:
 - Revisión documental, análisis de documentos normativos y operativos (normas aplicables, ficha técnica, diagnósticos relacionados con la problemática, evaluaciones previas, etc.), diseño de instrumentos de recolección de información





- (entrevistas semiestructuradas, a profundidad, grupos focales y guías de observación).
- Análisis de gabinete, revisión de información documental e información levantada, identificación de los procesos del programa evaluación de eficacia y suficiencia en el logro de los objetivos e informes de evaluaciones previas.
- Entrevistas semiestructuradas a actores que dirigen el proceso de operación del programa y actores responsables de su ejecución, enfocadas en recoger información sobre los procesos, procedimientos y beneficios del mismo.

Instrumentos de recolección de información:

Solicitud para recopilación de información, entrevistas, trabajo en campo.

Formatos, entrevistas y cuestionarios

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

- Entrevistas semiestructuradas para actores institucionales. Estas entrevistas permiten identificar los principales procesos de planeación, gestión y resultados de la operación del Programa a través de las actividades que se desarrollan en sus Centros Impulso. Las cuales constaron de un apartado de preguntas contextuales (2 preguntas), un apartado de preguntas operativas (11 preguntas), un apartado de preguntas acerca de centros impulso social (6 preguntas), un bloque de preguntas acerca de la medición y orientación y resultados (13 preguntas); un bloque de preguntas acerca de la metodología para denominar casos de éxito (3 preguntas) y una pregunta final acerca del principal beneficio de los CIS para ser denominados casos de éxito. La duración promedio de estas entrevistas fue de 45 minutos.
- Encuestas de percepción para población beneficiaria. Las encuestas fueron elaboradas con una combinación metodológica que incluye dos bloques, el primero para medir dimensiones de capital social: datos de control, pertenencia e identidad, grupos y redes, confianza y solidaridad, acción colectiva y cooperación, cohesión e inclusión social, empoderamiento y acción política, siendo en total 44 preguntas. El segundo bloque o parte II, con una valoración para 14 ítems, donde se determinó la combinación de variables según la escala de Likert. Ambos bloques tuvieron en conjunto una duración promedio de 20 minutos.
- Grupos focales. El grupo focal se desarrolló a partir de un bloque introductorio, datos de control y un bloque con 34 preguntas contextuales, aplicado a 10 personas beneficiarias en promedio, con una duración promedio de 1 hora con veinte minutos.
- Testimonial documentado. El testimonio documentado se aplicó a una persona seleccionada por personal operativo de cada CIS evaluado, se desarrolló a partir de un bloque introductorio, datos de control y un bloque con 34 preguntas contextuales, con una duración promedio de 30 minutos.
- Análisis de gabinete.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Ambos CIS cuentan con:

Actualización de diagnósticos sociales.

Cuentan con lineamientos de operación.







Cuentan con una elevada población asistente que participa de manera constante en los servicios ofrecidos.

Cuentan con instalaciones de calidad para realizar brindar los servicios

Cuentan con atención de calidad por parte de personal operativo.

Ambos CIS presentan semejanzas en su forma de operar el programa de Centros Impulso, tanto en procesos y procedimientos.

Los CIS han generado fuentes de autoempleo.

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

Las principales fortalezas identificadas para el Centro Impulso Social Lindavista son: El perfil del personal que opera el Centro Impulso Social es el adecuado para llevar a cabo las acciones de operación y generación de lazos de confianza con la población beneficiada.

- Se cuenta con un pleno acercamiento a las personas que permite identificar en mayor medida sus necesidades.
- Los actores involucrados en el proceso de planeación y operación de los CIS, tienen pleno conocimiento del origen del programa y de la instalación del CIS.
- Presenta complementariedad con programas sociales estatales.
- Capacitaciones continúas al personal operativo del CIS Lindavista.
- Se realiza trabajo dentro y fuera del CIS Lindavista.
- Se cuenta con estructuras de participación social, donde se atienden alrededor de 10 colonias, además de algunas comunidades.
- Participación activa, constante y con incremento en el transcurso del tiempo.
- El CIS Lindavista es percibido como un elemento de inclusión social.
- Las principales fortalezas identificadas para el Centro Impulso Social Valtierrilla son:
- Enfoque de acciones principalmente en niños y jóvenes, quienes son la población detectada como mayormente vulnerable de la comunidad.
- Estos centros han permitido que la gente empiece a cambiar conductas.
- Se tiene pleno conocimiento de la sectorización de la población en el radio de influencia.
- El personal que dirige el CIS Valtierrilla ha generado fuertes lazos de confianza con la población beneficiada.
- El CIS es percibido como un elemento detonador de cambios positivos en la comunidad.
- Hay una fuerte colaboración grupal al interior del CIS Valtierrilla, por ejemplo, en el taller de costura se han elaborado protectores para los equipos de cómputo del mismo CIS.

2.2.2 Oportunidades

- Dar continuidad de manera constante e innovadora a la operación de los CIS.
- Identificar nueva oferta de servicios para incrementar su radio de influencia y mantener cautiva a la población con la que ya cuenta.
- Ampliación del edificio para dar abasto a las actividades que en los CIS se llevan a cabo.
- Optimizar los espacios con los que se cuenta dentro de las instalaciones de los CIS.





- Contar con mayor personal capacitado para llevar a cabo las diferentes actividades.
- Lograr un incremento en los niveles de transformación de la población beneficiada, así como en el entorno inmediato al radio de influencia del CIS.
- Dar continuidad en los talleres y capacitaciones que robustezcan acciones en torno a la generación de actividades enfocadas a la cooperación entre la comunidad
- Permear en otros CIS la efectividad que se ha logrado en estos casos de éxito.
- Mantenerse como un caso de éxito constante en el transcurso del tiempo.

2.2.3 Debilidades

- a) Insuficiente personal para operar los Centros Impulso
- b) Falta de señalética para ubicación de los Centros Impulso
- c) Insuficientes estrategias de difusión para los servicios que otorgan los Centros Impulso.

2.2.4 Amenazas

- a) Incremento en la apatía de la población no beneficiaria.
- b) Incremento de inseguridad en la zona de atención.
- c) Incremento de factores de riesgo: violencia, pandillerismo, drogadicción, alcoholismo.
- d) Insuficientes fuentes de empleo

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir las conclusiones de la evaluación:

Cada CIS ha llevado a cabo estrategias puntuales y específicas adecuadas a la detección de necesidades para cada zona donde se encuentra instalado el centro impulso, mismas que comparten dentro de su propia necesidad poblacional estrategias de actuación: primero la observación e interacción constante con la comunidad, segundo un involucramiento con las necesidades permanente, tercero detección puntual de estrategias de atención a las necesidades detectadas y finalmente una constante labor de convencimiento con la gente acerca de la importancia de ser capacitados, formados y de generar la responsabilidad de corresponder a los servicios recibidos en el centro. Tales estrategias han sido contundentes para lograr un verdadero inicio a la transformación social tan esperada.

Otro factor clave ha sido la instalación d estos CIS en zonas que han sido detectadas como de mayor vulnerabilidad y de mayores índices de inseguridad, con lo cual la estrategia de definición de servicios ofertados da una valoración de sus productos como: adecuados, suficientes y necesarios. Esta valoración atiende a que cada servicio otorgado ha contribuido a que la población se involucre en sus propias necesidades y participe para resolver sus problemáticas, dentro de las más recurrentes son: inseguridad, violencia, falta de fuentes de empleo, apatía y desconfianza. Lo cual otorga un grado mayor de efectividad a los servicios proporcionados por cada centro, ya que dentro de los resultados evaluados y ponderados en las diferentes escalas de medición, se pudo constatar una transformación social con la población que asiste a los CIS, mencionada por la misma población beneficiada.

En cuanto a la cobertura definida dentro de los propios diagnósticos para cada CIS, es menor a 1 km de radio de influencia, no obstante con la cantidad de población beneficiada misma que oscila entre los 900 y los 1200 usuarios por semana se pudo constatar que han rebasado el radio de influencia inicia, al contar con población de otras colonias o





comunidades e incluso de la cabecera municipal, fuera totalmente del perímetro de influencia, con lo que se corrobora que la cobertura se ha ido incrementando en el transcurso del tiempo y plantea mayores alcances de actuación.

Es así que al revisar todos los elementos: documentales, metodológicos, de medición, de cobertura, de evaluación de servicios y estrategias implementadas de forma sencilla pero constante y efectiva por el personal que dirige y opera estos CIS, se cuenta con una contribución al logro de la reconstrucción del tejido social y paz social, a partir de la transformación social percibida por propia la población y comentada por el personal operativo lo cual se pudo constatar por el equipo evaluador durante las visitas de observación aleatoria.

Sumando a su la medición por dimensiones del capital, que permitió dar cuenta de que ambos CIS: Lindavista y Valtierrilla, analizados y medidos desde diferentes técnicas metodológicas, así como desde la perspectiva institucional cuentan con elementos suficientes para ser valorados como un Caso de Éxito, con lo cual se pudieron plantear y observar los resultados de manera clara las dimensiones que posteriormente se convierten en indicadores de un modelo de caso de éxito probado.

Por lo que se concluye que, aunque la problemática puede variar mucho dependiendo del área de enfoque, los elementos de acción pueden ser replicados y en ambos centros impulso, tienen pleno conocimiento de ello, por lo que se han enfocado en potenciar sus instrucciones de acción, adecuándolos y generando elementos específicos que se adecuen y den resultados para su propio contexto socio espacial.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

- 1. Generar diagnósticos comunitarios con mayor profundidad a partir de una metodología teóricamente sustentada y que incluya referencias bibliográficas que den soporte a la generación del mismo.
- 2. Contar con más espacios para llevar a cabo más talleres y actividades.
- 3. Contar con mecanismos de difusión más eficientes.
- 4. Instalación de señalética para identificación de los Centros Impulso: Lindavista y Valtierrilla.
- 5. Llevar a cabo más actividades artísticas y culturales en ambos CIS.
- 6. Mantener el esquema actual de operación en ambos CIS.
- 7. Contar con mayor vinculación con instituciones educativas.
- 8. Adoptar un modelo de seguimiento con base a los resultados y metodología propuesta en esta evaluación.
- 9. Dado los resultados obtenidos en la presente evaluación se determinó que estos CIS son casos de éxito y se consideran como programas consolidados, por lo que se recomienda para los siguientes ejercicios fiscales Inscribir estos CIS a un esquema de evaluación de impacto, la cual permite medir mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que un programa puede tener sobre su población beneficiaria y conocer sí dichos efectos son en realidad atribuibles a su intervención.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

- 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: MPUR Fatima Lilian Figueroa Hernández
- 4.2 Cargo: Consultora
- 4.3 Institución a la que pertenece: FiArr Territorio Integral SAS
- 4.4 Principales colaboradores: M en A Alejandro Castillo Esparza
- 4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: fiarr.territoriointegralmail.com
- 4.6 Teléfono (con clave lada): 014737367789





Nombre:

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S) 5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Programa Centro Impulso Social (Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo humano) 5.2 Siglas: PCIS 5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Dirección General de Planeación y Programación 5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo_X__ Poder Legislativo___ Poder Judicial_ Ente Autónomo 5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal Estatal X 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):

1101110101							
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	e contratar la evaluación:						
6.3 Costo total de la evaluación: \$							
6.4 Fuente de Financiamiento:							

Unidad administrativa:

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	
7.2 Difusión en internet del formato:	





Anexo 2. Entrevista a profundidad para actores institucionales

Centro Impulso Social	
Programa evaluado:	Programa Impulso Social (Lugar de encuentro para mi bienestar y desarrollo y desarrollo humano).
Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Principales actividades:	

Objetivo. Identificar los principales procesos de planeación, gestión y resultados de la operación del Programa a través de las actividades que se desarrollan en sus Centros Impulso.

Preguntas contextuales

- ¿Nos podría platicar acerca del origen de su programa?, ¿por qué surge? (pregunta principal y detonadora del conocimiento, objetivo y proceso que se lleva a cabo a para realizar y hacer efectivo el programa).
- 2. ¿Cuáles son los principales problemas a los que se enfrentan para diseñar y ejecutar el programa? (pregunta detonadora del proceso de ejecución del programa que se lleva a cabo a para realizar y hacer efectivo el programa).

Bloque de preguntas operativas

- 1. ¿El programa o acción tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver?
- 2. ¿Con base en que metodología se elaboraron los diagnósticos para dar atención al problema o necesidad que se busca resolver?
- 3. ¿Cuáles son las principales características del Programa?
- 4. ¿Cómo se produce el proceso de planeación relacionado con los servicios que brinda el programa? (que nos platique el proceso desde que se planea hasta que se entregan los apoyos)
- 5. ¿Quiénes son los principales actores involucrados y áreas que intervienen en el proceso de planeación que fungirán como base para la operación, distribución y ejecución del programa?
- 6. Durante la operación del Programa ¿Qué desafíos han afrontado respecto al proceso de planeación y operación?
- 7. ¿El propósito del programa o acción está vinculado con los objetivos del programa sectorial? ¿Cómo está vinculado?
- 8. ¿Cuál es la metodología que utilizan para definir y cuantificar sus poblaciones?
- 9. ¿Se cuenta con una estrategia de cobertura para atender a su población objetivo que especifique las metas de cobertura anual?
- 10. ¿Cada cuando se depuran y actualizan los padrones de beneficiarios?





11. ¿A qué se debe que en el padrón de beneficiarios proporcionado se repita un mismo nombre de beneficiario con identificador diferente y misma actividad?

Centros Impulso Social

- 12. ¿Cuáles actividades se imparten en el CIS?
- 13. ¿Los talleres y capacitaciones se ofertan como de continuidad?
- 14. ¿A los capacitadores se les toma como beneficiarios? En caso de ser afirmativa la respuesta mencionar ¿por qué?
- 15. ¿Los beneficiarios se contabilizan con base en el número de cursos que toman, o por persona?
- 16. ¿Cuál es la población asistente que tienen registrada actualmente en el CIS?
- 17. ¿Se podría tener complementariedad y/o coincidencias con algún programa federal?

Orientación y medición de resultados

- 1. ¿Cómo documentan los resultados del Programa a nivel de fin o propósito?
- 2. ¿Cuántos talleres son financiados con el Programa en este CIS?
- 3. ¿Podría indicarme el nombre de los talleres?
- 4. ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad de los servicios en los CIS? (por ejemplo, una encuesta de satisfacción de los usuarios).
- 5. Desde su experiencia ¿Qué aspectos considera que necesitan mejorarse para aprovechar los recursos del Programa para este CIS?
- 6. Actualmente ¿Se miden los resultados obtenidos con los recursos del Programa?
- 7. ¿Cuáles son las estrategias de difusión de los servicios que ofrece el CIS?
- 8. ¿En qué consiste el proceso de selección de los instructores?
- 9. ¿Cuáles son los requisitos mínimos para ser instructor?
- 10. ¿Cómo es la rotación de personal? ¿por qué? (causas).
- 11. ¿Cuáles son los mecanismos de supervisión al personal que labora en el CIS?
- 12. ¿El personal operativo ha recibido algún tipo de capacitación o actualización para el correcto manejo y operación del CIS?
- 13. ¿Existe alguna vinculación a partir de las necesidades detectadas en los beneficiarios? Se les da orientación acerca de a cual dependencia pueden acudir, los canalizan a alguno de los otros programas que oferta el Estado?

Metodología para denominar casos de éxito

- 1. ¿Cuál fue la metodología que llevaron a cabo para determinar que los CIS Valtierrilla y Lindavista son casos de éxito?
- 2. ¿Qué criterios utilizaron?
- 3. ¿Cuáles fueron los indicadores que les permitieron determinar que estos CIS son casos de éxito?

Pregunta final

¿Cuál cree usted que el principal beneficio que el programa tiene sobre los beneficiarios?





Anexo 3. Encuesta de percepción para población beneficiaria

		i	Folio:
	Nombre (del entrevistado	r(a):
	Fecha de	la entrevista: _	
		H	ora de inicio:
		Н	ora de fin:
Introducción:			
una evaluación de o Lindavista de Dolore con dicho centros y	caso de éxito de los Ce s Hidalgo Por lo que me	ntros Impulso So gustaría conocer on comunidad. a	,estoy realizando ocial, específicamente el de sus comentarios en relación spectos relacionados con la oo!
	Datos de	e Control	
Sexo:	Fecha	de nacimiento:	
Edad:	Estado	o civil:	
No. De hijos:	Escola	idad:	
Ocupación:			
Pertenencia e ident	idad		
1. ¿Cuál es el lugar o	que más frecuenta en su	comunidad?	
2. ¿Le agrada vivir e	n su comunidad?		
1) Sí	2) No		
2Bis. ¿Por qué?			





3. ¿Qué le enorgullece m	as de su comunidad?
4. Si tuviera que vivir en d	otro lado, ¿dónde sería?
1Bis. ¿Por qué?	
5. ¿Mencione tres de los	principales problemas de su comunidad?
I	
2	
3	
6. ¿Mencione tres proyec comunidad?	ctos que considera importante realizar en beneficio a su
l	
2	
3	
7. ¿Conoce a los líderes	de su comunidad?
1) Sí	2) No
3. ¿Quién organiza y repreligiosos, representante	resenta a su comunidad? (ejem: delegado municipal, líderes de comunidad)

9. ¿Podría indicarme si conoce a grupos o instituciones que estén trabajado en favor de su comunidad?





1) Sí	2) No
	con la pregunta anterior, ¿Podría indicarme el nombre de estos grupos o vadas, públicas, asociaciones civiles, etc.)?
1	
2	
3	
10. ¿Cuenta con	algún estímulo adicional por parte de estos grupos o instituciones?
1) Sí	2) No
10Bis. ¿Cuál?	
Grupos y redes	e participan en alguna agrupación o son parte de esta?
-	
1) Sí	2) No
12 ¿Podría indica su hogar?	arme el nombre y en cuántos de estos grupos participa usted o alguien de
	grupos a los que pertenece usted o los miembros de su hogar, ¿nombre e para su ustedes?

14. Si piensa en los miembros de este grupo, ¿Podría decirme que cosas comparten en común?





15. ¿Aproximadamente cuánto	s amigos cercanos tiene en la actualidad?
-	ecesita una pequeña cantidad de dinero [aproximadamente u hogar], ¿Existen personas ajenas a su hogar inmediato y pediría ayuda?
1) Sí	2) No
16Bis. En relación con la pregu	ınta anterior, ¿A quién recurre para pedir ayuda?
17. ¿Tiene usted relación cerca	ana familiar o amistosa con personas de otros municipios?
1) Sí	2) No
17Bis. ¿Cuántas veces se visit	an por mes?
18. Actualmente usted ¿En que	é labora?
18Bis. ¿Es su actividad en todo	o el año?
1) Sí 2) No	
19. Entonces, ¿Trabaja usted o	alguien de su familia en alguna empresa del municipio?
1) Sí	2) No
19Bis. ¿En cuál?	
Confianza y solidaridad	
20. ¿Diría usted que puede cor	nfiar en la mayoría de las personas?
1) Sí	2) No
22. De las siguientes afirmacio	nes, ¿Con cuál de ellas está de acuerdo o en desacuerdo?





- a. La mayoría de las personas de esta comunidad están dispuesta a ayudar cuando es necesario.
- b. En esta comunidad, se debe estar alerta o alguien se aprovechará.

23. ¿Cuánto confía en sus funcionarios municipales y estatales?								
	nunidad se implementaran proyectos que busquen mejorar su entorno ed con tiempo o con dinero?							
25. ¿Conoce el C	IS de su comunidad? (el entrevistador debe explicar que es el CIS)							
1) Sí	1) Sí 2) No							
26. ¿Considera q	ue el CIS tiene alguna influencia en el desarrollo de su comunidad?							
1) Sí	2) No							
26Bis. ¿Por qué?								
27. ¿Confía en la	s actividades que se llevan a cabo en el CIS?							
1) Sí	2) No							
28. Usted conside	era que: ¿Este CIS tiene impacto con su comunidad?							
1) Sí	2) No							
28Bis. ¿Por qué?								
29. ¿Qué talleres	recuerda que se hayan impartido en los Centros Impulso Social?							





30. ¿Ha pa	rticipado	en algı	ún taller	en el C	entro	Impul	so?			
1) Sí (pase	a 29Bis)	2) No							
30Bis. ¿En	cuál?									
31. ¿En una cómo calific			-			10 co	mo la m	ás alta y 1	la más b	aja)
1	2	3	4	5		6	7	8	9	10
Informació 32. ¿Existe	-			erca de	e los s	ervicio	s que of	recen los	CIS?	
1) Sí				2) No						
32Bis. Podi	ría indica	rme ¿C	Cuáles?							
33. ¿Qué ta CIS?	an efectiv	os son	los med	dios de	difusio	ón sob	ore las ad	ctividades	que ofrec	cen los
34. ¿Conoc		ncipale	s estrate	egias qu	ue llev	an a c	abo los	CIS en be	neficio de	e su
1) Si				2) No)					
34Bis. ¿Cu	áles son	?								_





Acción colectiva y cooperación

las personas se reunieron para trabajar en beneficio de ella?		
1) Sí	2) No	
35Bis. Podría indic hizo?	arme ¿En que actividad participó en beneficio de su comunidad?, y	'¿Qué
•	roblema relacionado con el detrimento o deterioro de su comunida ninistro de agua, ¿qué probabilidades hay de que las personas coo lverlo?	•
Cohesión e inclu	sión social	
37.¿Existen difere	ncias que puedan llegar a dividir su comunidad?	
1) Sí	2) No	
	nciarme tres diferencias que causen problemas con mayor frecuen	ıcia.
-	s principales problemas que se derivan de esas diferencias?	

35. ¿Usted o alguien de su hogar participó en alguna actividad de la comunidad, en la que





3	
39. ¿Alguna vez	estos problemas han llevado a la violencia?
1) Sí	2) No
40. En relación cuando está solo	con los delitos y violencia dentro de su comunidad, ¿Se siente seguro en su hogar?
1) Sí	2) No
40Bis. ¿Por qué	?
Empoderamien	to y acción política
41. ¿Se conside	ra una persona feliz?
1) Sí	2) No
42. ¿Siente que	tiene muchos derechos que le dan el poder de cambiar el curso de su vida?
peticiones en co	ecuencia las personas de esta comunidad se reunieron para hacer njunto a funcionarios de gobierno o líderes políticos acerca de algo que omunidad?
44. ¿Usted votó	en las últimas elecciones locales / estatales /nacionales?
1) Sí	2) No
45. ¿Ha participa	ado en la toma de decisiones públicas del gobierno local o estatal?
1) Sí	2) No





EVALUACIÓN Y ESTUDIOS SOCIALES

Parte II. En relación con la participación, operación y servicios que ofrece el Centro Impulso Social (Lindavista o Valtierrilla), le mencionaré algunas frases y le pediré de favor me pueda indicar qué tan de acuerdo se encuentra con cada una. La escala de valoración va de 5 a 1; donde: 5: totalmente de acuerdo; 4: de acuerdo; 3: regular; 2: en desacuerdo; y 1: totalmente descuerdo.

No	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Regular	En desacuerdo	Totalmente descuerdo
1	Los vecinos y gente de la comunidad participan de forma activa en					
	actividades comunitarias					
2	La gente que asiste a los talleres del CIS sí acude de manera constante					
	y termina sus talleres					
3	La gente de esta colonia/comunidad sí muestra interés en organizarse					
	en redes, consejos o grupos					
4	La gente de esta colonia/comunidad es solidaria y apego hacia los demás.					
5	El Centro Impulso cuenta con instalaciones adecuadas y personal					
	capacitado para impartir los talleres					
6	Es fácil cumplir los requisitos para participar en los talleres o en los					
	grupos del Centro Impulso Social					
7	El personal de los Centros Impulso es amable y respetuoso					
8	En los Centros se promueven actitudes sociales que favorecen al entorno familiar y comunitario					
9	La población en general tiene acceso a espacios de aprendizaje y					
	recreación gratuitos en los Centros					
10	Los Centros Impulso se encuentran en excelentes condiciones de					
	orden, limpieza y mobiliario en buen estado					
11	Los Centros Impulso favorecen que la colonia/comunidad se sienta más					
	segura y se pueda confiar más en la gente					
12	¿Qué tan probable es que usted participe en este año en alguna					
	actividad en el Centro Impulso?					
13	¿Qué tanto recomendaría a sus familiares y amigos participar en					
	actividades en el Centro Impulso?					
14	Considera que el CIS ha generado un cambio positivo en su comunidad					





Anexo 4. Grupo focal

	Herramienta: Grupo focal
	Centro Impulso Social:
F	echa de la entrevista:
	Hora de inicio:
	Hora de fin:
Introducción:	
una evaluación de caso de éxito de conocer sus comentarios en relac	des), soy,estoy realizando e los Centros Impulso Social. Por lo que me gustaría ción con los centros y aspectos relacionados con con la pertenencia e identidad, ¡Muchas gracias por su
	Datos de Control
Nombre:	
Sexo:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	-
Estado civil:	-
No. De hijos:	-
Escolaridad:	
Ocupación:	-

Preguntas contextuales

- 1. Podría indicarme ¿Desde hace cuántos años usted vive en esta comunidad?
- 2. En relación con su vida cotidiana, ¿Qué es lo más importante para usted?
- 3. Usted recuerda ¿Cuántos años tiene el CIS en su comunidad?
- 4. ¿Usted conoce cómo funciona el Centro Impulso Social de su comunidad?
- 5. De manera general ¿Usted conoce cuáles son los servicios que ofrece el CIS?
- 6. ¿Desde hace cuánto tiempo usted participa en las actividades que se llevan a cabo en el CIS?





- 7. ¿En qué actividades ha participado?
- 8. ¿Qué tanto le han gustado las actividades que realiza el CIS?
- 9. ¿Las actividades que ha llevado a cabo en este Centro Impulso Social, ha influido en su familia, en su trabajo...?
- 10. ¿Usted y su familia ha participado en los tallares o cursos que se imparten en el CIS?
- 11. ¿Podría indicarme el nombre de los talleres en los que usted y su familia han participado?
- 12. ¿Qué le parecen los temas que se imparten en los talleres y/o cursos?
- 13. ¿Cómo son los maestros e instructores (conocimientos, amabilidad, puntualidad, disposición para escuchar y atender dudas)?
- 14. ¿Están bien organizados los talleres y/o cursos?
- 15. ¿Considera que las instalaciones son las adecuadas para los talleres y/o cursos que se imparten?
- 16. Del 1 al 10 considerando el que el 10 es la más alta y 1 la más baja ¿Qué calificación les pondría? ¿Por qué?
- 17. Desde su observación y experiencia ¿El CIS recibe a todos por igual, es decir, no discrimina y fomenta la inclusión de todas las personas?
- 18. ¿Desde que el CIS comenzó su operación en su comunidad ¿En que ha mejorado su comunidad?
- 19. A nivel personal ¿De qué manera ha influido contar con un Centro Impulso Social como el que está en su comunidad?
- 20. ¿Usted siente al CIS como suyo, es decir, se ha vuelto parte fundamental en su vida cotidiana? ¿Por qué?
- 21. ¿Qué es lo que más valora de este Centro Impulso Social?
- 22. ¿Cómo era su rutina de vida antes y después del CIS?
- 23. ¿Desde que usted asiste al CIS aumentó su número de amigos y conocidos?¿Por qué?
- 24. ¿Considera que el CIS ha contribuido a que mejoren las relaciones entre las personas de la comunidad?
- 25. Me podría platicar ¿Cuál es el cambio más importante que usted ha notado en su persona, con su familia y sobre todo en su comunidad, con los servicios que brinda el Centro Impulso Social?





- 26. ¿Considera que el CIS tiene alguna influencia e impacto positivo en el desarrollo de su comunidad? ¿Por qué?
- 27. Desde su experiencia ¿Cómo podría el CIS contribuir a que la gente de la comunidad viva en armonía y confianza?
- 28. ¿Qué cree que pasaría en su entorno si cerraran el Centro Impulso Social?
- 29. En relación con el personal ¿Cómo describiría el trato que estos les brindan a las personas que asisten al CIS?
- 30. ¿Usted considera que el personal está capacitado y cumple con sus expectativas?
- 31. ¿El personal los motiva para seguir participando en las actividades que se llevan a cabo en el CIS? Y ¿Cómo lo hacen?
- 32. ¿Además de las actividades y talleres que se llevan a cabo en el CIS que otras le gustaría que se ofreciera?
- 33. Ahora bien, para terminar ¿Cómo se imagina al CIS dentro de 5 años (talleres, actividades, instructores y personal)?
- 34. Finalmente, ¿Algún otro comentario que quiera agregar en relación con CIS y su impacto en la comunidad?





Anexo 5. Testimonio documentado

	Herramienta: Testimonio documentado	
	Centro Impulso Social:	
F	echa de la entrevista:	
	Hora de inicio:	
	Hora de fin:	
Introducción:		
Bueno(a)s		
1	Datos de Control	
Nombre:		
Sexo:		
Fecha de nacimiento:		
Edad:		
Estado civil:		
No. De hijos:		
Escolaridad:		
Ocupación:		

Preguntas contextuales

- 1. Podría indicarme ¿Desde hace cuántos años usted vive en esta comunidad?
- 2. En relación con su vida cotidiana, ¿Qué es lo más importante para usted? (Por ejemplo, xxxxxx)





- 3. Usted recuerda ¿Cuántos años tiene el CIS en su comunidad?
- 4. ¿Usted conoce cómo funciona el Centro Impulso Social de su comunidad?
- 5. De manera general ¿Usted conoce cuáles son los servicios que ofrece el CIS?
- 6. ¿Desde hace cuánto tiempo usted participa en las actividades que se llevan a cabo en el CIS?
- 7. ¿En qué actividades ha participado?
- 8. ¿Qué tanto le han gustado las actividades que realiza el CIS?
- 9. ¿Las actividades que ha llevado a cabo en este Centro Impulso Social, ha influido en su familia, en su trabajo...?
- 10. ¿Usted y su familia ha participado en los tallares o cursos que se imparten en el CIS?
- 11. ¿Podría indicarme el nombre de los talleres en los que usted y su familia han participado?
- 12. ¿Qué le parecen los temas que se imparten en los talleres y/o cursos?
- 13. ¿Cómo son los maestros e instructores (conocimientos, amabilidad, puntualidad, disposición para escuchar y atender dudas)?
- 14. ¿Están bien organizados los talleres y/o cursos?
- 15. ¿Considera que las instalaciones son las adecuadas para los talleres y/o cursos que se imparten?
- 16. Del 1 al 10 considerando el que el 10 es la más alta y 1 la más baja ¿Qué calificación les pondría? ¿Por qué?
- 17. Desde su observación y experiencia ¿El CIS recibe a todos por igual, es decir, no discrimina y fomenta la inclusión de todas las personas?
- 18. ¿Desde que el CIS comenzó su operación en su comunidad ¿En que ha mejorado su comunidad?
- 19. A nivel personal ¿De qué manera ha influido contar con un Centro Impulso Social como el que está en su comunidad?
- 20. ¿Usted siente al CIS como suyo, es decir, se ha vuelto parte fundamental en su vida cotidiana? ¿Por qué?
- 21. ¿Qué es lo que más valora de este Centro Impulso Social?
- 22. ¿Cómo era su rutina de vida antes y después del CIS?
- 23. ¿Desde que usted asiste al CIS aumentó su número de amigos y conocidos?¿Por qué?





- 24. ¿Considera que el CIS ha contribuido a que mejoren las relaciones entre las personas de la comunidad?
- 25. Me podría platicar ¿Cuál es el cambio más importante que usted ha notado en su persona, con su familia y sobre todo en su comunidad, con los servicios que brinda el Centro Impulso Social?
- 26. ¿Considera que el CIS tiene alguna influencia e impacto positivo en el desarrollo de su comunidad? ¿Por qué?
- 27. Desde su experiencia ¿Cómo podría el CIS contribuir a que la gente de la comunidad viva en armonía y confianza?
- 28. ¿Qué cree que pasaría en su entorno si cerraran el Centro Impulso Social?
- 29. En relación con el personal ¿Cómo describiría el trato que estos les brindan a las personas que asisten al CIS?
- 30. ¿Usted considera que el personal está capacitado y cumple con sus expectativas?
- 31. ¿El personal los motiva para seguir participando en las actividades que se llevan a cabo en el CIS? Y ¿Cómo lo hacen?
- 32. ¿Además de las actividades y talleres que se llevan a cabo en el CIS que otras le gustaría que se ofreciera?
- 33. Ahora bien, para terminar ¿Cómo se imagina al CIS dentro de 5 años (talleres, actividades, instructores y personal)?
- 34. Finalmente, ¿Algún otro comentario que quiera agregar en relación con CIS y su impacto en la comunidad?





Anexo a. Metodología de desarrollo para Matriz de Indicadores para Resultados.

	Resumen Narrativo		
Nivel de objetivo	Descripción	Ejemplo de Resumen Narrativo	
Fin (impacto)	Cómo el programa contribuye, en el largo plazo, a la solución del problema o satisfacción de una necesidad que se ha diagnosticado.	(Contribuir+objetivo superior+mediante+solución del problema)	
Propósito (resultados)	Es el resultado directo a ser logrado como consecuencia de la utilización de los componentes producidos por el programa. Es la contribución específica a la solución del problema (o problemas) diagnosticado (s) a nivel de fin.	(Población objetivo o área de enfoque+ verbo en presente+resultado logrado)	
Componente (productos y servicios entregados)	Son los bienes y/o servicios que produce o entrega el programa para cumplir su propósito. Deben expresarse en acciones o trabajo terminado.	(Producto terminado o servicio proporcionado+ verbo en participio pasado)	
Actividades (procesos o tareas)	Son las principales tareas que se debe cumplir para el logro de cada uno de los componentes del programa.	(Sustantivo derivado de un verbo+complemento) A1.1 Elaboración A1.2 Difusión A1.3 Establecimiento	

Fuente (CONEVAL, 2013; UNAM Y SHCP,2017)





Anexo b. Ejemplo para desarrollar Ficha Técnica de Indicadores

Ejemplo de ficha técnica del indicador				
Nombre del programa:	XXXXX			
Unidad responsable del programa:	XXXXXXX			
Datos del indicador				
1. Nivel del Resumen Narrativo al que corresponde el indicador (elegir marcando con una X)				
Fin:				
Propósito:				
Componentes:	X			
Actividad:				
2. Estructura del indicador				
Número del indicador:	1.2			
Nombre:	Porcentaje de cobertura de familias en zonas urbanas marginadas definidas como prioritarias.			
Fórmula:	(Cantidad de familias en zonas urbanas marginadas de nidas como prioritarias que accedieron a soluciones de vivienda integral social / Cantidad de familias en zonas urbanas marginadas de nidas como prioritarias) *100.			
Frecuencia de medición:	Trimestral.			
Tipo de indicador:	Eficacia.			
Valor de la línea base:	0% en 2009.			
Meta: 60%.	Mínima: 40%.			
	Satisfactoria: 70%.			
Meta 1 a meta 3: 40%.				
Meta 4 y 5: entre 60% y 70%.				
Responsable del indicador:	Departamento de atención a zonas urbanas marginadas.			
Nombre:	XXXX			
Correo electrónico:	xxxx@xxxxx.gob.mx			

	de las variables
Variable 1.	Cantidad de familias en zonas urbanas marginadas definidas como prioritarias que accedieron a soluciones de vivienda integral social (año n).
Descripción:	Mide a las familias que accedieron por medio del programa a las soluciones de vivienda en un año determinado y en una zona marginada prioritaria para la dirección del programa.
Observaciones:	Se medirá el total considerando sólo zonas prioritarias.
Fuente de la variable:	Encuesta de monitoreo del programa.
Responsable de recopilar información estadística del programa:	XXXXXX
Método de recolección:	Encuesta en campo.
Fecha de recopilación de la información:	Trimestral.
Variable 2.	Cantidad de familias en zonas urbanas marginadas de nidas como prioritarias.
Descripción:	Mide el total de familias en las zonas que potencialmente debe atender el programa.
Observaciones:	Se medirá el total considerando sólo zonas prioritarias.
Fuente de la variable:	Encuesta de monitoreo del programa.
Responsable de recopilar información estadística del programa:	xxxxxx
Método de recolección:	Encuesta en campo.
Fecha de recopilación de la información:	Trimestral

Fuente (CONEVAL, 2013; UNAM Y SHCP,2017)