

**Ficha de Difusión del Programa Social Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas para el ejercicio fiscal 2022.**

<b>Formato CONAC. Difusión de los resultados de la evaluación.</b>	
<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Procesos del Programa Social Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas del Ejercicio Fiscal 2022	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 30 de agosto de 2022.	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 19 de diciembre de 2022.	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Dr. Francisco Javier Martínez García.	Unidad administrativa: Dirección General de Planeación y Desarrollo
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa “Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas” que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa. Así como, hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras (ISAPEG, 2022).	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica o área de enfoque donde se lleva a cabo.</li> <li>• Identificar y analizar las fortalezas, problemas o limitante, tanto normativos operativos, buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del Programa.</li> <li>• Elaborar las cartas de cada uno de los procesos (de acuerdo con el anexo XII de los presentes TdR).</li> <li>• Elaborar los diagramas de flujo de cada uno de los procesos</li> <li>• Elaborar el macroproceso del Programa</li> <li>• Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li> <li>• Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.</li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
<p>Descripción de las técnicas y modelos utilizados:</p> <p>Este tipo de evaluación principalmente se realiza a partir de técnicas de investigación cualitativa como son el análisis documental, organización y valoración de la información, observación directa, estudios de caso y entrevistas semiestructuradas. La primera etapa de la evaluación y se caracterizó por hacerse desde el escritorio, es decir, para esta solo se procesa información recopilada o entregada para hacer valoraciones y los hallazgos propios de la evaluación (SHCP, 2019). En otras palabras, con dicho análisis se buscó detectar, obtener y consultar bibliografía a través del acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, documentos oficiales, evaluaciones externas, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa (SDSH, 2020, p. 11). En lo que corresponde a la segunda etapa, se construyeron los procesos señalados en los Términos de Referencia con sus respectivas cartas de procesos a partir de la información extraída de las entrevistas realizadas. Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad, buenas prácticas y cuellos</p>	

de botella para cada uno de los procesos.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

Los hallazgos y resultados que a continuación se presentan fueron identificados a partir del trabajo de campo (entrevistas a profundidad) realizado en las Unidades Ejecutoras (Jurisdicciones Sanitarias), con la Unidad Responsable del Programa, así como con los actores involucrados en los trámites administrativos.

### Buenas prácticas:

1. El programa ejecuta los procesos de acuerdo con un proceso estandarizado de una forma oportuna, eficaz y eficiente, lo cual contribuyó al logro de sus objetivos y metas.
2. Se opera desde dos ejes articulares, el gerencial y el operativo. A nivel gerencial (DGSS), se encontró que, los actores involucrados en la operación del Programa tienen sus actividades metodológicamente estructuradas, y sus funciones claramente definidas.
3. En lo que respecta al nivel operativo, se observó que estos tienen un alto grado de expertiz sobre los procesos que operan; por ejemplo, la solitud de los apoyos, selección de beneficiarios, producción de los bienes y servicios, seguimiento a los beneficiarios y monitoreo de los apoyos, contraloría social y satisfacción de los beneficiarios.

### Áreas de oportunidad:

1. Documentar cada uno de los procesos en un manual de procedimientos, dado que se cuenta con un macroproceso, sin embargo, éste es muy general y es deseable que se tengan documentadas cada una de las actividades y productos generados por proceso.

### Cuellos de botella:

2. Los proveedores inscritos al padrón del estado de Guanajuato que manejan los insumos que el Programa demanda son limitados; por lo que, en ocasiones se demora la adquisición de estos y por consecuencia las jornadas quirúrgicas tardan en llevarse a cabo.

## 2.2 Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones.

### 2.2.1 Fortalezas

1. La planeación del Programa se apega a la normatividad estatal. Asimismo, se apega a la metodología del marco lógico.
2. El Programa cuenta con normatividad establecida para acceder a los apoyos.
3. El Programa opera en apego a las disposiciones administrativas estatales e institucionales.
4. El programa cuenta con algunos procedimientos administrativos y operativos documentados.
5. Se cuenta con una buena coordinación entre Unidades Ejecutoras, Jurisdicciones Sanitarias, Unidades Administrativas.
6. La Secretaría de Salud e Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato cuentan con espacios y equipamientos adecuados para la realización de las jornadas quirúrgicas.
7. Se cuenta con buena comunicación con los cirujanos plásticos que prestan sus servicios de manera gratuita para realizar los diversos procedimientos quirúrgicos.

### 2.2.2 Oportunidades

1. Elaborar una manual de Procedimientos que abarque todos los procesos que se llevan a cabo en el Programa.
2. El programa podría servir como referencia para el diseño de programas similares a nivel nacional o internacional.
3. Migrar de un mecanismo manual (Excel) a una herramienta tecnológica como Project Server permitiría eficientar el seguimiento del programa.
4. La cédula de evaluación social es elaborada por la STRC, por lo que, la DGSS no puede incorporar ítems que fortalezcan al Programa.

### 2.2.3 Debilidades

1. La programación de jornadas quirúrgicas se realiza una vez que se cuente con la totalidad de insumos, lo que provoca un retraso en la realización de dichas jornadas.
2. Realizar de manera manual el seguimiento de beneficiarias.

### 2.2.4 Amenazas

1. Ajustes negativos en el presupuesto estatal podrían afectar el objetivo del programa y disminuir los apoyos.
2. No se encontró un mecanismo sistematizado que permita el aprovechamiento de la información (casos de éxito, recomendaciones, riesgos, datos de proveedores, otra información relevante) que permita agilizar los procesos operativos del Programa.

## 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

Es importante resaltar que la evaluación se realizó con base en la metodología establecida por el CONEVAL, así como en apego a los TdR emitidos por el Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato. De acuerdo con lo observado en la evaluación, y con los comentarios de los actores involucrados en la operación del programa; así como la documentación consultada, se tiene que la operación de este funciona de acuerdo con lo establecido por el Manual de Procedimientos del programa; sin embargo, hay que señalar que las actividades contenidas en dicho Manual son generales y ambiguas; por lo que, los resultados de esta evaluación permitieron elaborar cada proceso de manera detallada. Por lo anterior, se identificó que el Programa cuenta con una normatividad general que regula todos sus procesos, tanto en las ROP como en el propio Manual. Por lo tanto, generar procedimientos específicos para cada etapa del proceso, en sus distintos niveles operativos y por cada uno de los procesos detectados, permitirá sistematizar la operación a nivel estatal.

La evaluación de procesos tuvo como objetivo realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa “Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas” que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa. Así como, hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras (ISAPEG, 2021).

Con base en lo anterior, se analizó tanto información documental como la obtenida a través de los instrumentos de recolección (entrevistas a profundidad) se determinó que en general, algunos de los procesos están definidos de forma parcial en el documento normativo, es decir, existen algunos elementos que vislumbran o que, de algún modo permitieron comprender como funciona cada proceso durante la operación del programa. Lo anterior, se debe a la experiencia del personal que se desempeña en el programa, lo cual ha permitido el cumplimiento de sus metas anuales y de los objetivos para los que fue creado. Como se mencionó en párrafos anteriores, el análisis de los procesos se realizó a partir de la revisión documental de la generada en las entrevistas. Con dicha

información se construyó un panorama general sobre cómo están estructurados los procesos.

Aunado lo anterior, se identificaron algunas áreas de oportunidad que podrían contribuir a consolidar cada uno de los procesos ya definidos; por ejemplo, es importante que los actores responsables de la ejecución de dichos procesos documenten sus tareas y actividades específicas a través de herramienta metodológica como cartas de procesos y diagramas de flujo; lo cual de cierta forma facilitaría la consulta de pasos que se deben llevar a cabo para cumplir con el objetivo del programa. Asimismo, es necesario desarrollar un manual de procedimientos donde se definan de forma clara, detallada y específica dichos procesos, así con las actividades que debe realizar cada actor involucrado en la operación de dicho proceso; por lo que, se sugirió diseñar estas herramientas de apoyo.

Finalmente, el equipo evaluador considera que este programa, es una experiencia inédita que puede utilizarse como referencia para cualquier otra iniciativa del Gobierno Federal u otros Gobiernos Estatales. Por lo anterior, es muy relevante y recomendable documentar integralmente los resultados del Programa de tal forma que sea factible diseñar estrategias y un esquema funcional que sirva de base de conocimiento para procesos, iniciativas o proyectos futuros.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

1. Documentar los principales procesos y procedimientos del Programa Social Estatal y/o Proyecto de Inversión.

**4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA**

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Dr. Alejandro Castillo Esparza

4.2 Cargo: Coordinador de la Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece: REDSOLUT S.A.S.

4.4 Principales colaboradores: Dra. Teodora Hurtado Saa; Lic. Christian Soto Carrillo, Mtro. Víctor Hugo Alanís Rivera y Lic. Rafael Islas Pineda.

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: redsolut.sas@gmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): 4813911649

**5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)**

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Calidad de Vida para Nuestras Heroínas

5.2 Siglas: Q2920

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato

5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Poder Ejecutivo  Poder Legislativo  Poder Judicial  Ente Autónomo

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Federal  Estatal  Local

5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):

5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):

Dirección General de Servicios de Salud del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato

5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):



Nombre: Dr. Francisco Javier Magos Vázquez	Unidad administrativa: Dirección General de Servicios de Salud
<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa__ 6.1.2 Invitación a tres_X_ 6.1.3 Licitación Pública Nacional__	
6.1.4 Licitación Pública Internacional__ 6.1.5 Otro: (Señalar)__	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección General de Planeación y Desarrollo	
6.3 Costo total de la evaluación: \$265,060.00 (Doscientos sesenta y cinco mil sesenta pesos 00/100 M.N.) que incluye I.V.A	
6.4 Fuente de Financiamiento: Estatal	
<b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato	
7.2 Difusión en internet del formato: Por publicar: La página oficial del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato • <a href="https://salud.guanajuato.gob.mx/programas-sociales-estatales.php">https://salud.guanajuato.gob.mx/programas-sociales-estatales.php</a>	

