

ANEXO N. Ficha técnica para la difusión de los resultados

Datos generales	
Información de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	Evaluación con Participación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores 2020 - 2021
Tipo de evaluación:	Evaluación con Participación
Año del ejercicio evaluado:	2020-2021
Programa anual de evaluación	2020
Fecha de inicio	14 de enero de 2022
Fecha de publicación	20 de julio de 2022
Información de la entidad evaluadora	
Entidad evaluadora:	Numera, S.C.
Investigador principal:	Mtro. Fernando Mellado Meza Coordinador general de la evaluación Investigador A
Equipo de investigación:	Mtro. Luis Gómez Castro Investigador B Lic. Juan Mario Fenech Reynoso Director general y Representante Legal de Numera, S.C.
Correo electrónico:	numerasc@hotmail.com ; melladol@me.com
Número de teléfono:	(612) 165-6276
Datos de la contratación	
Tipo de contratación:	Licitación Pública Nacional (LPN308/2021)
Número de contrato:	11/22
Número de rondas del concurso:	1
Costo de la evaluación:	\$1,120,000 (Un millón ciento veinte mil pesos, 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento:	Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco
Unidad administrativa responsable:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa

Información de la Unidad de Evaluación del gobierno	
Unidad administrativa coordinadora:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la unidad administrativa coordinadora:	Mónica T. Ballezá Ramírez
Unidad administrativa técnica:	Dirección de Evaluación para la Mejora Pública
Titular de la unidad administrativa técnica:	Selene Liliana Michi Toscano
Enlace técnico de la evaluación:	Gamaliel Cortés Lozano
Información del programa evaluado:	
Nombre y siglas del programa evaluado:	Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores
Dependencia o entidad responsable:	Secretaría de Asistencia Social del Estado de Jalisco (SSAS)
Poder público al que pertenece:	Poder Ejecutivo
Ámbito gubernamental al que pertenece:	Estatal
Unidad administrativa responsable:	Dirección general ejecutora del gasto: Dirección de Proyectos Estratégicos.
Titular de la unidad administrativa responsable:	María del Carmen Bayardo Solórzano
Contacto de la unidad administrativa responsable:	mariadelcarmen.bayardo@jalisco.gob.mx
Mecanismos de seguimiento y difusión de la evaluación	
Sistema de agendas de mejora:	Sí
Portal de internet:	https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/
Descripción de la evaluación	
Objetivo general	

Evaluar con mecanismos participativos la implementación y los resultados del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, en el ejercicio 2020 y 2021, para mejorar la gestión y el desempeño en la intervención.

Objetivos específicos

- a) Evaluar la pertinencia del Programa, verificando si es lo adecuado para cumplir sus objetivos.
- b) Evaluar la eficiencia e impacto del Programa, analizando si en realidad los apoyos y servicios otorgados son los adecuados para la población objetivo.
- c) Involucrar a distintos actores en el estudio o implementación de la metodología de la evaluación, las técnicas de recolección de información, el análisis de los datos, la generación de recomendaciones de mejora o la difusión de los resultados.

Metodología

	Técnicas	Abordaje
Técnicas de investigación:	Encuestas	Muestra estatal representativa estadísticamente (95% intervalo de confianza y +-5% de margen de error muestral) Tentativamente: 770 encuestas efectivas; 385 encuestas efectivas para el apoyo servicios y 385 encuestas para población objetivo no perteneciente al programa La muestra se determinó con base en la información disponible de los beneficiarios, los segmentos y proporciones representativas del universo. Los medios de contacto de los beneficiarios como la dirección, teléfono, etc., han de servir para determinar participativamente la técnica de levantamiento datos
	Entrevista a profundidad	15 casos aleatorios para beneficiarios de apoyos en servicios 15 casos aleatorios para población objetivo no perteneciente al programa 15 casos a actores sociales (academia, organizaciones de la sociedad civil, sector empresarial, etc.) (muestra no representativa estadísticamente)
	Observación directa participante	10 casos aleatorios (5 para beneficiarios y 5 para población objetivo)

	Análisis documental y de gabinete	N.A.
Alcance / Enfoque:	Enfoque: Participativo, utilización de técnicas predominantemente cualitativas con valoración sintética en preguntas de investigación. Alcance: Análisis descriptivo, concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras	
Instrumentos de recolección de información:	Encuestas: Instrumento estructurado. Entrevistas a profundidad y casos de observación: Instrumento guía no estructurado.	
Principales fuentes de información:	Directas e indirectas.	

Resumen

El Programa Jalisco Te Reconoce, Apoyo a Adultos Mayores (2020-2021)¹¹, tenía como objetivo «mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más que habita en el estado de Jalisco, a través de proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para un envejecimiento saludable, pleno y activo». Por lo cual, el proceso de evaluación consideró 6 criterios de evaluación: coherencia, pertinencia, calidad, eficiencia, eficacia e impacto. En cada uno de ellos se estableció una pregunta que orientase el análisis y con ello establecer ciertas valoraciones que se construyeron mediante un análisis de la información documental del programa, y, por otro lado, una serie de metodologías de evaluación basadas en entrevistas, cuestionarios y observación por parte del equipo evaluador.

¹¹ Para efectos del Resumen, la referencia en esta sección del Informe será el Programa.

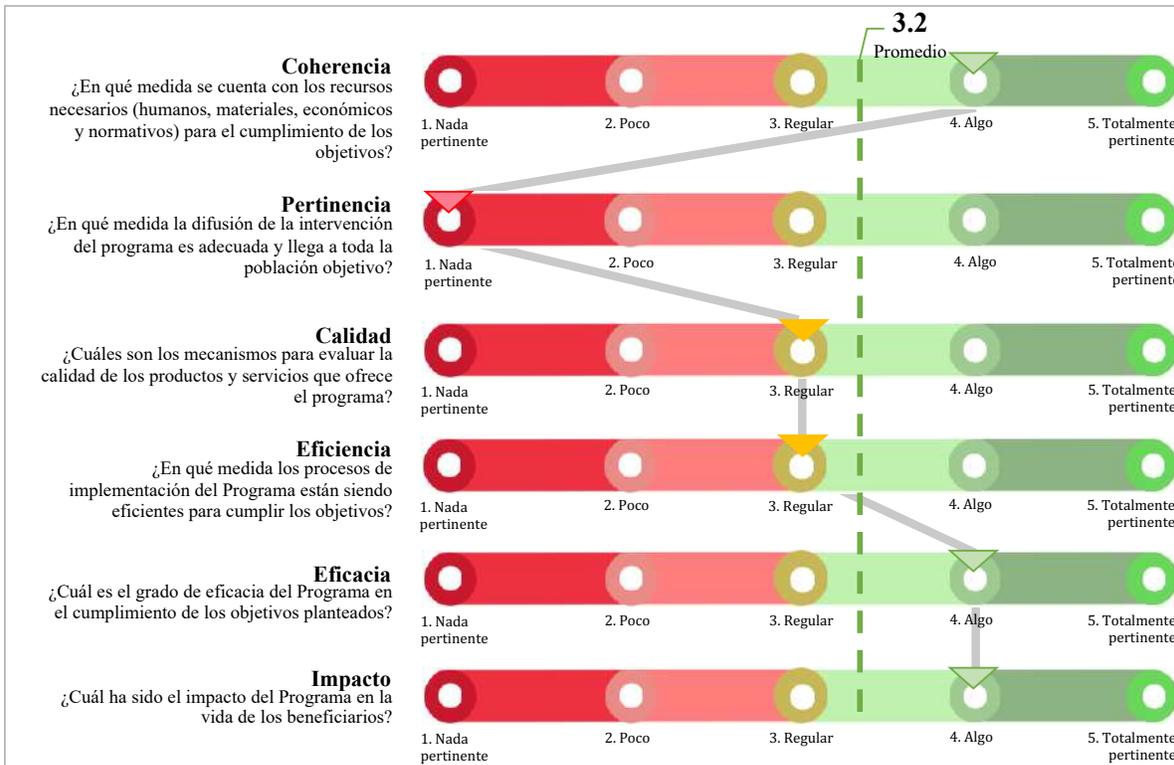
Resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones

A nivel general, el promedio de las valoraciones generales para cada criterio de evaluación fue de 3.2 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente pertinente. En ese sentido, se valoró negativamente la difusión del programa, mientras que los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios fueron valorados de manera regular, al igual que la eficiencia en los procesos de implementación del programa. En el periodo de evaluación, los aspectos con valoración positiva fueron los recursos con los que cuenta el programa para el cumplimiento de sus objetivos, el grado eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados, así como el impacto generado en la vida de los beneficiarios. Véase Figura 1

Sobre el criterio de *Coherencia*, se evidenció que el programa contó con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos y alcanzar las metas planteadas en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), de manera que logró resultados positivos en 3 de 3 indicadores durante 2020 y en 9 de 11 durante 2021. De igual forma, en la parte organizacional y normativa, el Programa contó con los manuales de operación (monitores) y fue eficiente en la optimización de recursos presupuestales, al atender a la población beneficiaria, aun cuando se presentaron recortes presupuestales ajenos a la unidad responsable de su operación. En cuanto a la difusión del Programa, se evidenciaron algunas fallas en cuanto a estrategia y eficiencia, lo cual se hizo evidente por la ausencia de un plan por escrito y la evaluación de campo lo hizo más evidente.

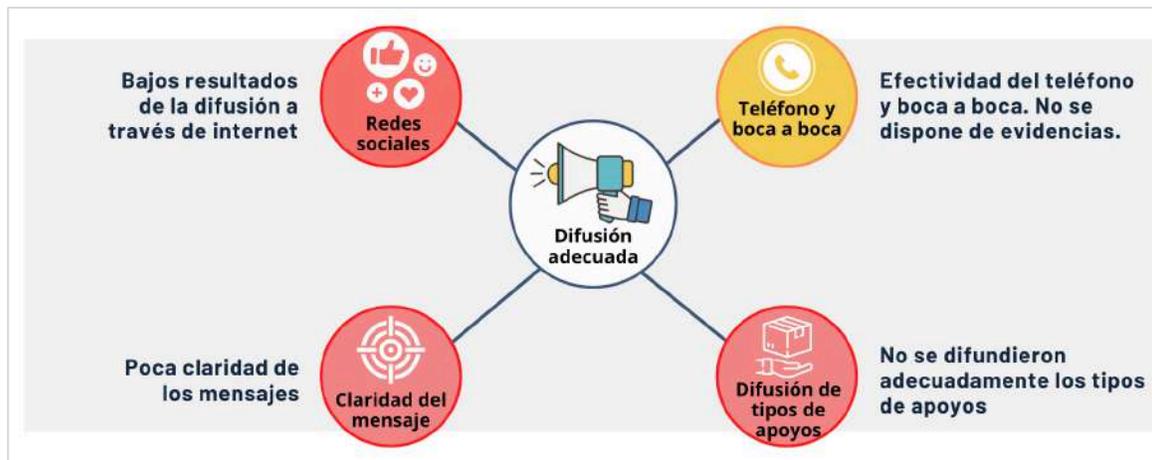
El criterio de *Pertinencia* obtuvo la menor valoración, esto se debió a que el Programa no contó con un plan de difusión con un diseño enfocado en la población beneficiaria, lo cual generó bajos resultados en la dispersión de los mensajes, es decir, se emplearon recursos, tiempo y esfuerzo en acciones que generaron poco rendimiento ya que la comunicación no se orientó a la población beneficiaria y objetivo (figura 2).

Figura 7 Resumen de valoraciones sintéticas sobre los criterios y preguntas de evaluación



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 8 Aspectos sobre la difusión del programa (Pertinencia)



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

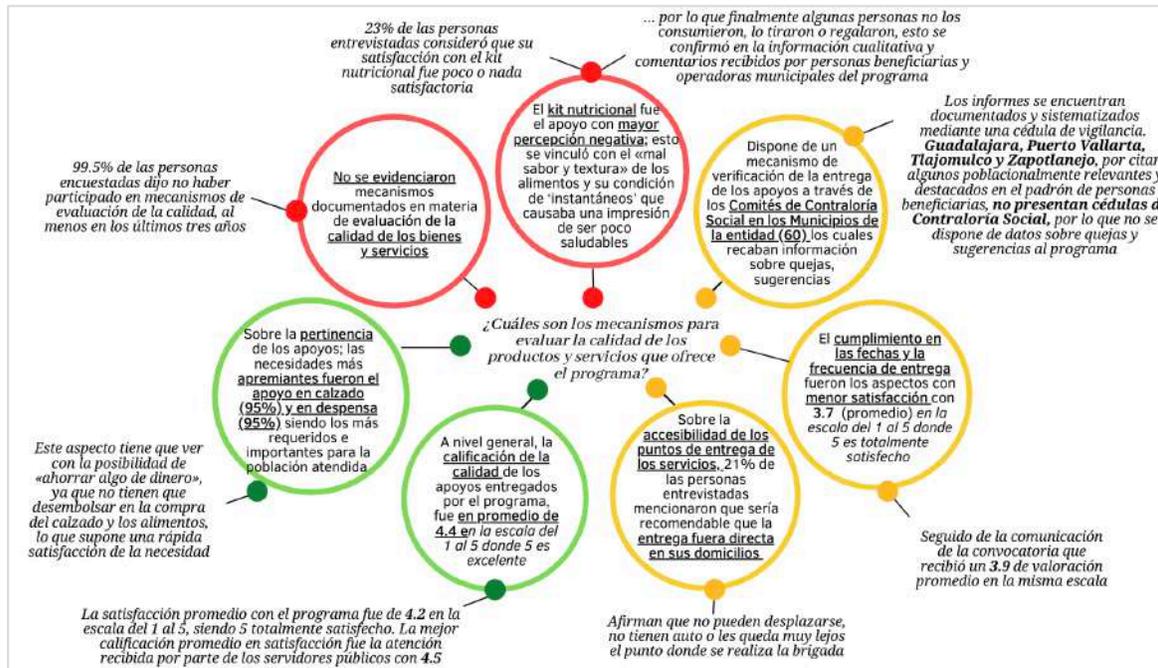
En cuanto al criterio de *Calidad* de los productos y servicios que otorga el programa, no se evidenciaron mecanismos documentados para dicho fin, en ese sentido, el 99.5% de las personas encuestadas dijo no haber participado en mecanismos de evaluación de la calidad, al menos en los últimos tres años, de tal forma que, la intervención no dispone de herramientas de análisis que le

permitan tomar decisiones en materia de la calidad de los productos y servicios, este aspecto se vio reflejado en la baja satisfacción del *kit nutricional*, sobre el cual 23% de las personas entrevistadas consideró que su satisfacción con el *kit* fue poco o nada satisfactoria; esto se vinculó con el «mal sabor y textura» de los alimentos y su condición de ‘instantáneos’ que causaba una impresión de ser poco saludables. La valoración del criterio consideró distintas variables, y aunque hubo aspectos que fueron considerados de manera positiva, hubo más valoraciones medias y negativas, tal como se muestra en la figura 3.

Para el criterio de *Eficiencia*, se registraron diversos aspectos que afectaron los procesos de la intervención, específicamente en la generación de documentos de planeación, mejoramiento de la estrategia de difusión, establecimiento de esquemas puntuales de monitoreo y seguimiento, así como de evaluación de la calidad de los bienes y servicios que entrega el Programa (figura 4).

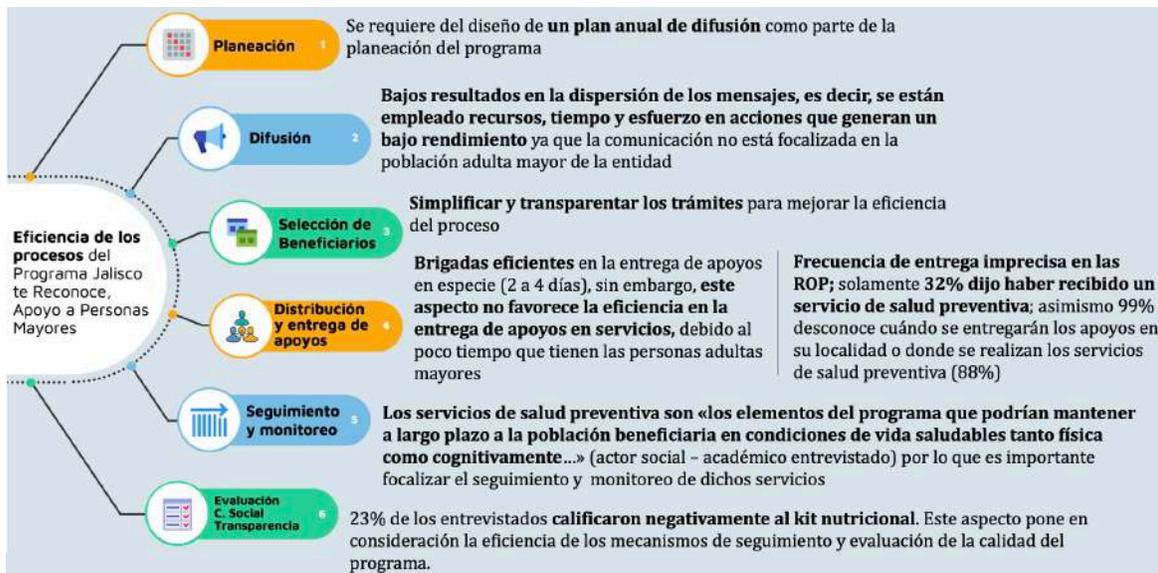
La valoración sobre el criterio de *Eficacia* fue bien valorada, es decir, el nivel de eficacia de los procesos fue medio alto con relación a la escala de medición diseñada para tal efecto, este aspecto se vinculó con los procesos y actividades operativas con mejores resultados con relación a las metas programadas, fue el caso de la actualización del padrón de beneficiarios; el cumplimiento de la meta de entrega de apoyos en especie y servicios; el cumplimiento de la meta de municipios atendidos en entrega de apoyos en especie y servicios y el cumplimiento en la elaboración de reportes e informes ejecutivos del programa así como de Contraloría Social (figura 5).

Figura 9 Aspectos del criterio de Calidad



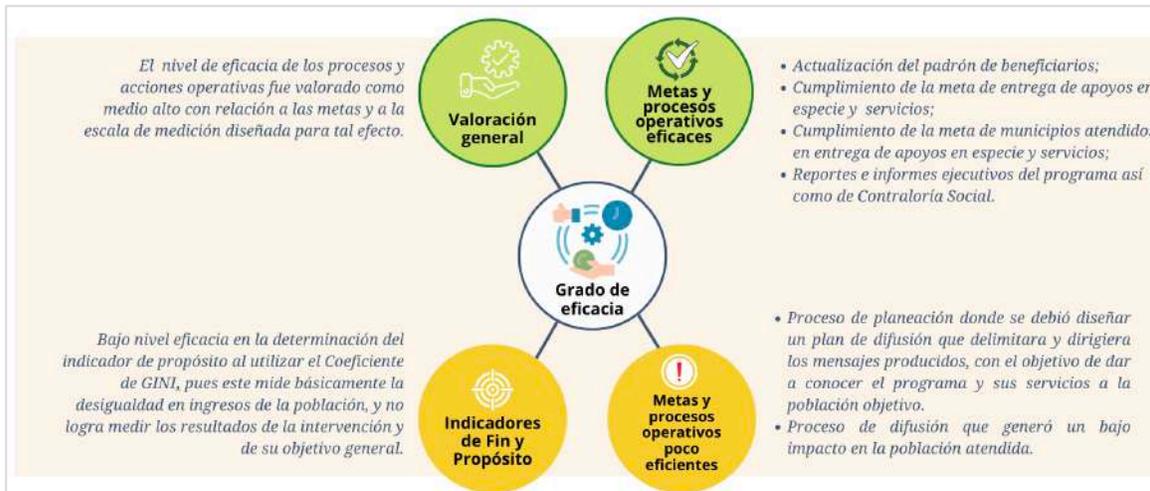
Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Figura 10 Aspectos sobre el criterio de Eficiencia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Figura 11 Aspectos del criterio de Eficacia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Finalmente, para el criterio de *Impacto* se evidenció que la población beneficiaria mostró satisfacción y deseo que el programa se mantenga operando, estos resultados fueron así plasmados durante la evaluación en sus distintas etapas, especialmente cuando se realizaron los ejercicios de entrevistas, cuestionarios y las actividades con participación de las personas beneficiarias y actores (figura 6).

Figura 12 Efectos producidos por el programa



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Resultados

Principales hallazgos

Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
<ul style="list-style-type: none"> • Se registró la existencia de manuales de operación y monitor que favorecen la prestación de los servicios de calidad a la población usuaria. • Se identificaron los apoyos que causaron efectos positivos en los usuarios del programa, como fue el caso del calzado de calidad, la despensa de calidad y el kit invernal. • Se identificó que los riesgos para la sostenibilidad del programa se determinan y acotan a los espacios de intervención de otras instancias públicas, por ejemplo, se encontraron diversos programas tanto estatales como municipales vinculados con las personas adultas mayores, en los cuales existen apoyos de salud preventiva y activación física en algunos municipios, incluso entrega de despensas por parte del DIF Jalisco, de manera que, la probable duplicidad en la entrega de apoyos se constituye como un riesgo para la sostenibilidad del programa. • El Programa logró cumplir con sus metas programadas en la entrega de apoyos en 2020 y 2021 (MIR), obteniendo resultados positivos en 3 de 3 indicadores durante 2020 y en 9 de 11 durante 2021. • El 61% de las personas entrevistadas dijeron experimentar mejoría en su calidad de vida a partir de su ingreso al programa. • El 97% de las personas entrevistadas afirman que los apoyos recibidos por el programa han sido de mucha utilidad o algo de utilidad. Esta idea se refuerza por la percepción de calidad en el surtido de la despensa, la utilidad del calzado ortopédico y la ropa invernal. • A nivel general la satisfacción con el programa es alta ya que la calificación promedio corresponde a 4.2 siendo 5 totalmente satisfechos. Se aprecia mayor nivel de satisfacción con la atención recibida por el personal del programa (4.5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se identificaron áreas de oportunidad en la especificación de la temporalidad de entrega de apoyos en las reglas de operación (ROP) del programa, así como mayor claridad en los perfiles que atienden a las personas usuarias. • No se identificaron acciones para la medición de la calidad de los apoyos del programa, asimismo, se observaron áreas de mejora en la implementación de la Contraloría Social. • Se documentaron hallazgos que evidenciaron un bajo nivel de pertinencia en la difusión del programa, sus apoyos y lugares de entrega, es decir, no se focalizó a la población objetivo. • Se observó que el kit nutricional fue el apoyo con mayor percepción negativa ya que 23% consideró que su satisfacción con la calidad recibida fue poco o nada satisfactoria; esto se vinculó con el «mal sabor y textura» de los alimentos, por lo que finalmente algunas personas no los consumieron, lo tiraron o regalaron, esto se confirmó en la información cualitativa y comentarios recibidos por personas beneficiarias y operadoras municipales del programa. • Se registró que es necesario incorporar los perfiles, experiencia y formación requerida para la prestación de los servicios a la población atendida. • El proceso de entrega de los apoyos en servicios de salud preventiva, el mecanismo de entrega de fichas o turnos limitados, funcionan bien en la lógica de organizar los servicios a prestar, pero obligan a los beneficiarios a esperar periodos de tiempo largos, desmotivando la atención, con lo cual su eficiencia es baja ya que por su condición las personas adultas mayores no pueden esperar periodos largos. • Las acciones con menor calificación en satisfacción fueron la comunicación de la

y el proceso de entrega (4.3).	convocatoria, el cumplimiento de fechas y frecuencia de entregas de los apoyos.
--------------------------------	---

Recomendaciones

Recomendaciones

Las recomendaciones emitidas en el presente proceso evaluativo se derivaron de un ejercicio participativo del Equipo Ampliado de Trabajo¹² en el cual se analizaron hallazgos y se definieron recomendaciones.

Las principales recomendaciones emitidas correspondieron a los siguientes aspectos de la intervención:

Aspectos normativos y operativos.

- Precisar la temporalidad (ROP) de entrega de los apoyos y generar un cronograma que permita dar claridad sobre la operación.
- Actualizar el diagnóstico del programa y generar flujogramas y procesos que permitan optimizar la intervención

Documentos de planeación estratégica

- Diseñar un Plan de Difusión con enfoque en la población objetivo y atendida. Coordinar acciones de comunicación en los municipios que permitan dar a conocer los apoyos, fechas y lugares de atención de manera eficiente.
- Implementar mecanismos de conversión con municipios para garantizar el apoyo alimentario a las personas adultas mayores; así como implementar alianzas institucionales y con ONG's que fortalezcan la intervención.

Gestión y mejora de la calidad de los bienes y servicios

- Mantener la entrega de calzado ortopédico de calidad a la población usuaria del programa. Generar mecanismos de medición de la calidad y fortalecer el proceso de seguimiento y monitoreo de entrega de apoyos para la identificación de mejoras.
- Eliminar o mejorar los productos del Kit Nutricional ya que no contaron con buena percepción en la población atendida. Incorporar los perfiles, formación y experiencia requerida para la prestación de los servicios a la población atendida.

¹² Compuesto por 26 personas, como lo son funcionarios y personas beneficiarias. Entre ellos, hay 10 personas de Gobierno, incluyendo de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC), Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social y enlaces municipales. De parte de los beneficiarios, hay representación de 12 personas, entre ellos hombres y mujeres. Por último, se cuenta con la participación de cuatro Consejeros Ciudadanos.