

**“Evaluación con Participación del Programa
Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores
2020 - 2021”**

Resumen ejecutivo

DIRECTORIO

Gobierno del Estado de Jalisco

Mtro. Enrique Alfaro Ramírez
Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera
Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana

Dra. Mónica Ballescá Ramírez
Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Comité Técnico del Fideicomiso 10824, Fondo EVALÚA Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera
Presidenta del Comité Técnico y Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana

Lic. Gloria Judith Ley Angulo
Directora General de Programación, Presupuesto y Evaluación del Gasto Público, Secretaría de la Hacienda Pública

Mtro. Miguel Ángel Aceves Huitrón
Encargado de despacho del Enlace Administrativo, Secretaría de Administración

Lic. Aranzazú Méndez González
Coordinadora General, Coordinación General de Transparencia

Mtra. Anna Bárbara Casillas García
Coordinadora General, Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social

L.A.F. José Luis Ayala Ávalos
Director General de Control y Evaluación a Organismos Paraestatales, Contraloría del Estado

Dra. Mónica T. Ballescá Ramírez
Secretaria Técnica del Comité y Directora General de Planeación y Evaluación Participativa, Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Unidad de Evaluación

Titular
Dra. Mónica T. Ballescá Ramírez
Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Equipo técnico
Mtra. Selene Liliana Michi Toscano
Directora de Evaluación para la Mejora Pública

Lic. Gamaliel Cortés Lozano
Coordinador de Proyectos Estratégicos

Lic. Sugey Edith Salazar Delgadillo
Coordinadora de Análisis, Evaluación y Seguimiento

Lic. Nayely Ojeda Camacho
Coordinadora General de Seguimiento de Indicadores Institucionales

Lic. Grettel Jaxiel Villaseñor Ramírez
Coordinadora General de Evaluación Institucional

Equipo por parte de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)

Lic. Sandra Nalleli Sánchez Rodríguez
Directora de Planeación Programática
Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)

Lic. Laura Paola Villaseñor Poo
Coordinadora de Planeación y Programación
Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)

Lic. Ana Verónica Chávez Campos
Coordinadora de Recursos Materiales
Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)

Lic. Griovani Santiago Álvarez Sandoval
Enlace del Programa "Jalisco Te Reconoce, apoyo a personas mayores"
Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social

Dra. Esperanza Loera Ochoa
Consejera Ciudadana
Universidad de Guadalajara

Contacto:
Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Gobierno del Estado de Jalisco
52 (33) 3819 23 85 extensión 42385

Nombre de la evaluación:	Evaluación con Participación del Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores 2020 - 2021</i>
Tipo de evaluación:	Evaluación con Participación
Año del ejercicio evaluado:	2020-2021
Programa anual de evaluación:	2020
Fecha de publicación:	20 de julio de 2022
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.

Resumen Ejecutivo

Este apartado presenta los «juicios razonados basados en la síntesis de los hallazgos» (MIDEPLAN, 2017, p.13) encontrados en el proceso evaluativo, de manera que, se compone de las interpretaciones y el análisis que dan *significado* a los hallazgos a través del juicio valorativo del Evaluador Externo; la presentación de las conclusiones tiene relación directa con las preguntas de evaluación.

Descripción breve de la intervención y reseña de la evaluación

El Programa Jalisco Te Reconoce, Apoyo a Adultos Mayores (2020-2021)¹, 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 de evaluación y con ello establecer las valoraciones que se construyeron mediante un análisis de la información documental del programa, así como el levantamiento de 770 encuestas aplicadas a personas usuarias del programa y a población objetivo, asimismo, fueron aplicadas 55 entrevistas a profundidad/observaciones a personas usuarias, población objetivo y actores clave.

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 (figura 1).

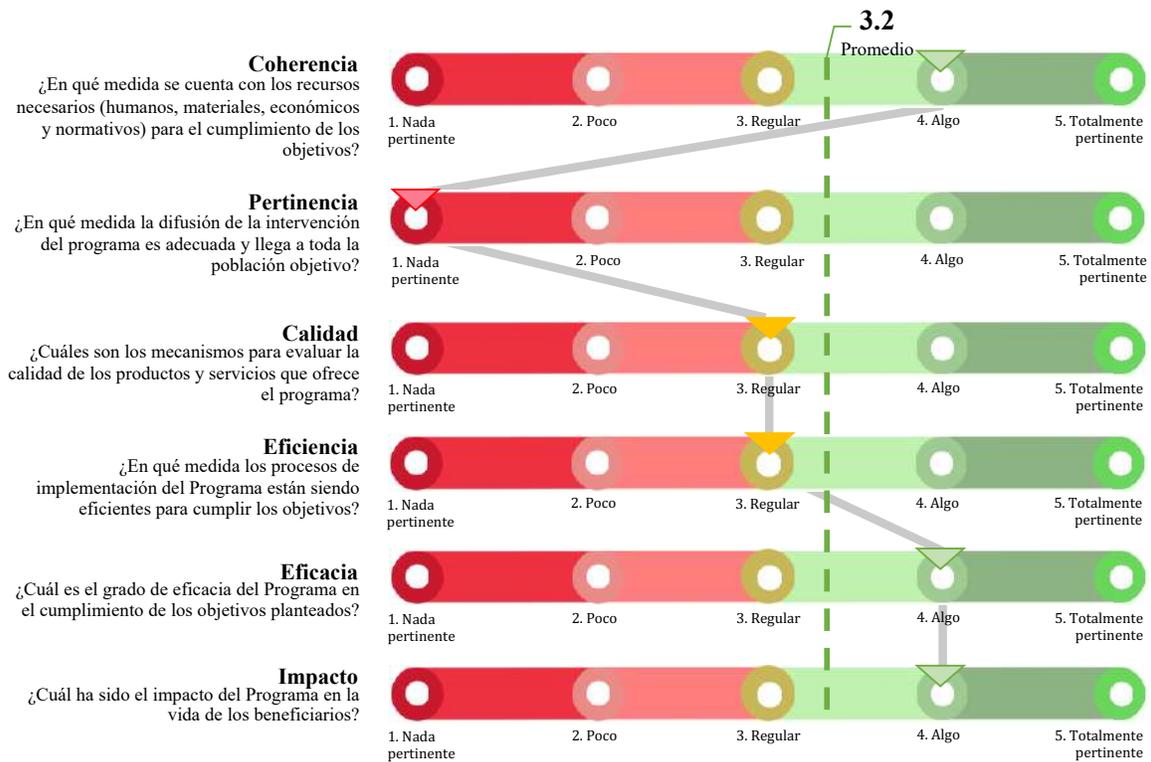
Sobre el criterio de *Coherencia*, se evidenció que el programa contó con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos y alcanzar las metas planteadas en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), de manera que logró resultados positivos en 3 de 3 indicadores durante 2020 y en 9 de 11 durante 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

¹ Para efectos del Resumen, la referencia en esta sección del Informe será el Programa.

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.

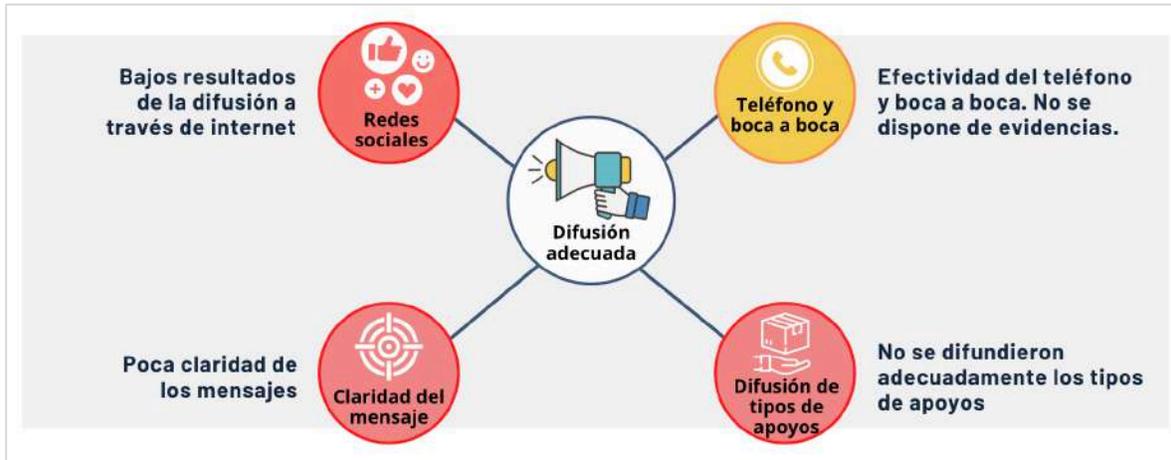
El criterio de *Pertinencia* obtuvo la menor valoración, esto se debió a que el Programa no contó con un plan de difusión con un diseño enfocado en la población beneficiaria, lo cual generó bajos resultados en la dispersión de los mensajes, es decir, se emplearon recursos, tiempo y esfuerzo en acciones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

Figura 1 Resumen de valoraciones sintéticas sobre los criterios y preguntas de evaluación



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 2 Aspectos sobre la difusión del programa (Pertinencia)



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

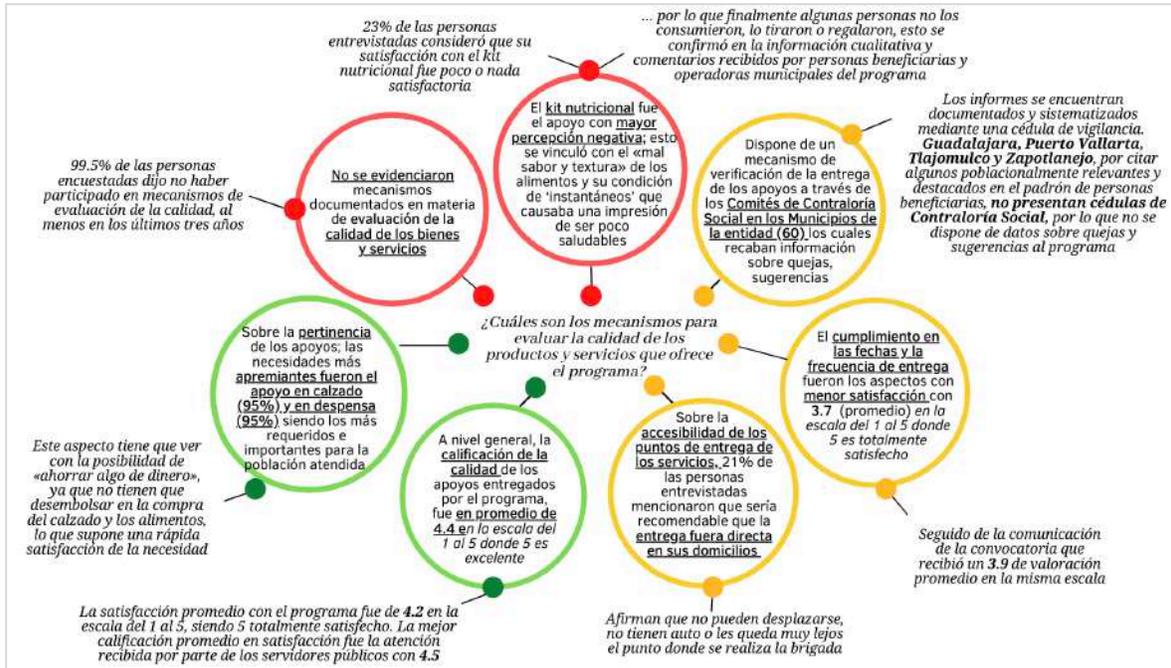
En cuanto al criterio de *Calidad* de los productos y servicios que otorga el programa, no se evidenciaron mecanismos documentados para dicho fin, en ese sentido, el 99.5% de las personas encuestadas dijo no haber participado en mecanismos de evaluación de la calidad, al menos en los últimos tres años, 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 3 Aspectos del criterio de Calidad



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Figura 4 Aspectos sobre el criterio de Eficiencia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

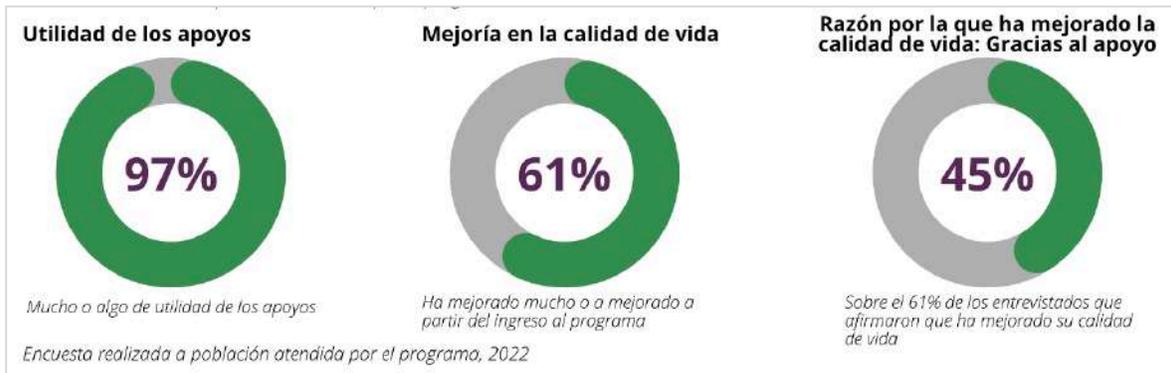
Figura 5 Aspectos del criterio de Eficacia



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 6 Efectos producidos por el programa



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Recomendaciones

Las recomendaciones emitidas en el presente proceso evaluativo se derivaron de un ejercicio participativo del Equipo Ampliado de Trabajo² en el cual se analizaron hallazgos y se definieron recomendaciones.

² 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.

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.