

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del programa Atención a los adultos mayores Evaluación Externa de Procesos	Fecha: 30/06/2017
		Página: 1 de 8

1. Datos generales	
1.1 Descripción de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	Evaluación del programa Atención a los Adultos Mayores
Fecha de inicio de la evaluación:	16 de diciembre de 2016
Fecha de término (publicación del informe final):	30 de junio de 2017
Nombre de la persona responsable de dar seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Dirección General de Monitoreo y Evaluación Dra. Mónica Ballescá Ramírez
Director y enlace técnico responsables:	Mtro. Estuardo Gómez Morán Mtra. Eva Susana Cárdenas Reynaga
Programa Anual de Evaluación:	2015
Tipo de evaluación:	Procesos
Ejercicio anual evaluado:	2016
1.2 Datos de la instancia evaluadora:	
Nombre del evaluador externo principal y cargo:	Dr. Carlos Moreno Jaimes, responsable de la evaluación
Entidad evaluadora externa:	Linter Consultores de México, S.C.
Principales colaboradores:	Lic. Alejandro Hernández García Dra. Ivette Flores Laffont. Dr. Alfonso Hernández Valdez María del Mar Morales Burkle Juan Luis Muñoz Velázquez
Correo electrónico del evaluador principal	linter.consultores@hotmail.com
Teléfono (con clave lada)	Oficina: (33) 31 21 13 79 Celular: (33) 14 10 87 60
1.3 Identificación del programa	
Nombre y siglas del (los) programa (s) evaluado (s)	Atención a los Adultos Mayores
Dependencia o entidad responsable del programa:	Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SEDIS)
Poder público al que pertenece (n) el (los) programa(s):	Ejecutivo
Ámbito gubernamental al (los) que pertenece	Estatal

Este documento se apega a los requerimientos del Anexo 1 *Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones* del Consejo de Armonización Contable (CONAC)

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del programa Atención a los adultos mayores Evaluación Externa de Procesos	Fecha: 30/06/2017
		Página: 2 de 8

(n) el (los) programa (s)	
Nombre de la (s) Unidad (es) Administrativa (s) del (los) programa (s)	Dirección General de Programas Sociales
Nombre del (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):	Lic. Consuelo Manzo Chávez Directora de atención a Programas para el Adulto Mayor consuelo.manzo@jalisco.gob.mx Teléfono 1: 33 30 30 12 20 Ext. 51 220 Teléfono 2: 01 800 1614 476 Ext. 52 206
1.4 Datos de contratación de la evaluación:	
Tipo de contratación:	Invitación a Cuando Menos Tres Proveedores
Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Monitoreo y Evaluación de la Subsecretaría de Planeación y Evaluación
Número de contrato:	575/16
No. de rondas del concurso:	Dos
Costo de la evaluación:	\$270,860.50 (doscientos setenta mil ochocientos sesenta pesos 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento:	Fidecomiso, Fondo Evalúa Jalisco
1.5 Difusión de la evaluación	
Seguimiento con Agendas de Mejora:	Si
Difusión e internet de la evaluación:	https://seplan.app.jalisco.gob.mx/agendaMejora/panel/ficha/52
2. Objetivos	
2.1 Objetivo general	
Determinar la pertinencia de la ejecución operativa y la implementación de los procesos para cumplir los objetivos del programa público "Atención a los Adultos Mayores" para atender el problema público de la vulnerabilidad económica y carencias sociales que enfrentan los Adultos Mayores de 65 años y más que no reciben una jubilación o pensión contributiva.	
2.2 Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar en qué medida la planeación del programa contribuye a la optimización de sus procesos. - Determinar si el proceso de difusión (así como selección de beneficiarios) del programa es adecuado para garantizar su apertura, transparencia y rendición de cuentas. - Determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la generación y distribución de bienes y servicios. - Determinar si el seguimiento y monitoreo de los beneficios es adecuado para verificar el cumplimiento de los objetivos y la atención del problema. 	
2.3 Metodología	
Técnicas de investigación:	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y Análisis Documental - Entrevistas semi-estructuradas con informantes clave - Grupos de Enfoque con beneficiarios - Observaciones Directas

Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa Atención a los adultos mayores Evaluación Externa de Procesos	Fecha: 30/06/2017
		Página: 3 de 8

Fuentes de información:	- Consejo Nacional de Evaluaciones de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) - Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) - Encuesta Nacional de Gasto de los Hogares (ENIGH) - Información obtenida a partir de los registros administrativos del programa, compilados en el Sistema de Información Estatal y Municipal DIF (SIEM-DIF)	
Alcance / Enfoque:	Enfoque predominantemente Cualitativo con alcance descriptivo	
Instrumentos de recolección de información:	- Entrevistas semi- estructuradas.	
	<i>Proceso</i>	<i>Actores a entrevistar</i>
	<i>Planeación</i>	1. ¿Cuál es el problema público que el programa busca atender? 2. ¿Cuáles son las causas principales de dicho problema y cómo es que el programa busca incidir sobre ellas? 3. ¿Cuál es el árbol de problemas sobre el que se fundamenta la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)? 4. ¿Cómo se llevó a cabo la actualización de la MIR para el ejercicio fiscal 2016? ¿Quiénes participaron?
	<i>Difusión</i>	1. ¿Cómo se da a conocer entre la población elegible la convocatoria anual para inscribirse al programa? 2. ¿Qué funcionarios de la SEDIS participan y cuál es su rol durante la difusión del programa? 3. ¿Qué problemas son los que aparecen con más frecuencia para la difusión del programa? 4. ¿Qué propondría usted para
<i>Solicitud de apoyos</i>	1. ¿Cuántas solicitudes recibieron 2. ¿Cuántas solicitudes fueron aprobadas?	Coordinadora del programa y su staff Coordinadores regionales Coordinadora del programa y su staff Coordinadores



	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿Cómo se lleva a cabo, en general, el proceso de solicitud e los apoyos? (Es importante que el entrevistador se asegure preguntar cuándo comienza y cuándo termina; dónde se lleva a cabo; quién apoya a los solicitantes en el llenado de la solicitud; qué documentos suelen faltar en el proceso y cómo se reponen; cómo se procesan las solicitudes electrónicamente; cómo se da aviso a los solicitantes del resultado) 4. ¿Qué funcionarios de la SEDIS participan en el proceso de las solicitudes y cuál es su rol? 5. ¿Qué problemas son los que aparecen con más frecuencia durante la presentación de solicitudes para el programa? 6. ¿Qué propondría usted para que dichos problemas se resolvieran? 	regionales
<i>Selección de beneficiarios</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo se lleva a cabo la aprobación de solicitudes al programa? (quiénes lo deciden; cuándo lo deciden) 2. ¿Con base en qué criterios se determina quién recibe el apoyo y quién no? 3. ¿Qué características tienen las solicitudes que no son aprobadas? 4. ¿Cómo se lleva a cabo la “prueba de supervivencia” para la ratificación de los beneficiarios? 	<p>Coordinadora del programa y su staff</p> <p>Coordinadores regionales</p>
<i>Producción/ distribución de bienes y servicios</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo y cuándo se lleva a cabo la producción de las tarjetas de dispersión? 2. ¿Cómo y cuándo se les entregan dichas tarjetas a los beneficiarios? 3. ¿Qué problemas han encontrado en la operación de las tarjetas y en los depósitos del apoyo? 4. ¿Qué propondría usted para que dichos problemas se resolvieran? 	<p>Coordinadora del programa y su staff</p> <p>Equipo de apoyo administrativo, logístico e informático</p>



<p><i>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos</i></p>	<p>1. Además de la entrega bimestral de los apoyos, ¿se llevan a cabo actividades de integración social con los beneficiarios? ¿En qué consisten éstas?</p>	<p>Equipo de planeación Coordinadora del programa y</p>
<p>-</p> <p>- Protocolos sobre grupos de enfoque.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Presentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida al grupo, presentación de moderador. • Agradecimiento a los invitados por su asistencia, reglas y dinámica de participación. • Presentación individual de cada uno. • Difusión del programa <ul style="list-style-type: none"> o ¿Cómo se enteró del programa? (Medios e información proporcionada) • Trámites <ul style="list-style-type: none"> o ¿Cómo fue el proceso de solicitud? (identificación de módulos, información para la realización de trámites, traslado, acompañamiento) o ¿Fue fácil cumplir con los requisitos? (recolección y validación de documentos) o ¿Obtuvo apoyo del personal del programa? • Entrega de los apoyos <ul style="list-style-type: none"> o ¿Cómo le hacen o hicieron llegar el apoyo? (Facilidades o dificultades para la recepción) o ¿A qué destina el apoyo? ¿Le es suficiente? ¿otro ingreso complementario? o ¿Cuáles son las obligaciones como beneficiario? (Facilidades o dificultades para cumplirlas) • Actividades de integración social <ul style="list-style-type: none"> o ¿Qué otras actividades proporciona el programa? o ¿En cuáles participa y por qué? (interés y utilidad) o Obstáculos y facilidades para asistir (Traslado, costos) • Valoración general del programa <ul style="list-style-type: none"> o ¿Cuál es su opinión acerca del programa? o ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del programa? o Recomendaciones de mejora al programa. <p>- Agradecimiento a los participantes, cierre y despedida.</p> </div> <p>- Observación directa</p>		
<p>Actividad:</p>	<p>Jornada de activación física.</p>	
<p>Lugar:</p>	<p>Municipio: Guadalajara. Dirección: Parque Juan Soriano, Avenida Plutarco Elías Calles, Colonia Santa Cecilia. Instalaciones/dependencia pública: Parque público Señale el tipo de instalaciones en que se realiza la actividad: Módulo de atención: _____ Oficina pública: _____ Espacio público: <u> x </u> Describa el espacio: Unidad deportiva y parque de recreación, las instalaciones se encuentran en condiciones buenas a regulares.</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>09 de febrero de 2017</p>	

Ficha técnica para la difusión de resultados



Evaluación del programa Atención a los adultos mayores
Evaluación Externa de Procesos

Fecha: 30/06/2017

Página:
6 de 8

<i>Hora de inicio de la observación:</i>	10:00		
<i>Hora de término de la observación:</i>	11:10		
<i>¿En el lugar existe información/señalética suficiente sobre la actividad que se llevará a cabo?</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
		X	No existe señalización pero los beneficiarios parecen saber a dónde dirigirse.
<i>Describa las condiciones generales del lugar para atender a los beneficiarios.</i>			
<i>Sillas de espera:</i> No, únicamente las bancas del parque.			
<i>Espacio "suficiente" para llevar a cabo la actividad:</i> Sí, se eligió un espacio con sombra para mayor comodidad de los adultos mayores.			
<i>Sonido – audio-:</i> Bocinas y micrófono.			
<i>Otros:</i>			
<i>¿En su mayoría, los beneficiarios llegan solos al lugar?</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
	X		Se acompañaban entre ellos/as
<i>¿En su mayoría, los beneficiarios llegan en compañía de alguna persona?</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
		X	
<i>¿Hay funcionarios que orienten a los beneficiarios al momento de llegar al lugar?</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
	X		
<i>¿Hay beneficiarios que tengan algún tipo de necesidad especial para moverse (sillas de rueda, bastón, muletas, etc.)?</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
	X		Algunos beneficiarios contaban con bastón, dos o tres iban en sillas de ruedas.
<i>¿Hay algún tipo de protocolo/atención especial a beneficiarios que llegan con alguna incapacidad física que les impide moverse (sillas de rueda, muletas, etc.)?</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
		X	Describir cuál: Se observó que una señora en silla de ruedas no fue incorporada a la actividad.
<i>¿Hay uno o más instructores/facilitadores de la actividad?</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
	X		Tres facilitadores
<i>¿Los beneficiarios reciben atención</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>

Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa Atención a los adultos mayores Evaluación Externa de Procesos	Fecha: 30/06/2017
		Página: 7 de 8

	<i>personalizada durante la actividad?</i>		X	Las indicaciones son generales
	<i>¿Los beneficiarios registran su asistencia?</i>	Si	No	Observaciones
		X		Hay una lista de asistencia
	<i>¿Se les proporciona algún tipo de bebida refrescante o alimento?</i>	Si	No	Observaciones
		X		Únicamente agua natural de garrafón. Un funcionario nos mencionó que en otras ocasiones se les da agua embotellada y fruta.
<i>Describe el proceso de la jornada de activación física</i>				
Los participantes fueron formados en filas de cara al instructor. Se les entregaron diversos materiales como aros y pelotas y se les fue instruyendo sobre lo que tenían que hacer. Entre las actividades se les invitaba a caminar alrededor del parque.				
<i>¿Cuántos funcionarios están a cargo de la actividad y qué funciones realizan?</i>				

3. Resumen

Los resultados de la evaluación arrojaron que el programa opera de manera efectiva en algunos de sus procesos y en algunos otros existen ciertas debilidades que deben atenderse. El proceso de planeación del programa tiene elementos para optimizar otros procesos del programa, sin embargo, no se genera información estadística que facilite la determinación de los municipios o regiones donde el programa deba tener una mayor incidencia, ni cuenta con herramientas para focalizar la entrega del apoyo adecuadamente. El proceso de producción y distribución de bienes y servicios es eficiente para entregar monederos electrónicos pero suele retrasarse por cuestiones administrativas y presupuestales.

4. Resultados

4.1 Principales hallazgos

Hallazgos positivos:	Hallazgos negativos:
<p>Las políticas de vejez son de gran importancia para los estados ante el comportamiento demográfico actual</p> <p>En América Latina, las políticas de vejez han avanzado hacia un modelo de envejecimiento activo, con el fin de crear condiciones adecuadas para envejecer sin vulnerabilidad.</p>	<p>Gran parte de las políticas existentes en la región y en el país no han contado con la participación de las personas mayores en su formulación.</p> <p>Los mecanismos existentes para lograr condiciones adecuadas sobre el envejecimiento sin vulnerabilidad, no existen o son insuficientes y la mayoría de los esfuerzos se trasladan a mecanismos paliativos de la vulnerabilidad.</p> <p>Los esfuerzos para cubrir la falta de seguridad social por medio de programas sociales para adultos mayores son todavía insuficientes, un alto porcentaje de la población no recibe ingreso de pensiones o algún problema social, 8 de cada 10 adultos mayores.</p>

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del programa Atención a los adultos mayores Evaluación Externa de Procesos	Fecha: 30/06/2017
		Página: 8 de 8

4.2 Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

Fortalezas:

- Las reglas de operación del programa se publican a tiempo
- Existen indicadores fácilmente monitoreables para el seguimiento del programa
- Se cuenta con el apoyo de los gobiernos municipales para contactar a los solicitantes
- Se tuvo buena comunicación con los solicitantes seleccionados a través de llamadas telefónicas y visitas domiciliarias.

Oportunidades: ND

Debilidades:

- La información estadística que sirve como medio de verificación de los indicadores de la MIR no es publica
- La MIR no incluye actividades de difusión, selección y seguimiento a los beneficiarios.
- No es claro que la selección de beneficiarios se fundamente en información estadística sólida.
- Las reglas de operación del programa no definen a la población potencial del programa, aunque si la cuantifican
- No existe evidencia suficiente sobre el funcionamiento de las contralorías sociales para el programa.
- El proceso de “prueba de supervivencia” es complicado para los beneficiarios imposibilitados para moverse

Amenazas:

- La excesiva centralización de decisiones estratégicas en instancias externas al programa

4.3 Resumen de las principales conclusiones y recomendaciones

La planeación del programa puede desarrollar insumos que permitan la optimización de otros procesos, como información estadística para la toma de decisiones, árbol de problemas y diagnóstico del problema público que atiende el programa. Las actividades, componentes y actores son adecuados para optimizar los procesos de solicitud de apoyos, de selección de beneficiarios y de seguimiento, monitoreo y apoyo a éstos. La focalización de los recursos del programa se haga más explícita en las ROP. La focalización debe también aplicarse para la asignación de los recursos a nivel territorial. El proceso de difusión fue suficiente en el número de nuevos beneficiarios que el programa atendió en 2016. Sin embargo, no se adecua para fines de transparencia y rendición de cuentas pues el mecanismo de apertura de nuevos espacios territoriales no es público y es poco claro, transparentar la lista de espera, generando una buena aplicación de los criterios de su gestión establecido en las Reglas de Operación del Programa.