

# Términos de Referencia para:

---

1. Evaluación de Procesos del Programa Atención a los Adultos Mayores, 2016
2. Evaluación de Resultados del Programa “Jalisco Incluyente”, 2016



**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA:  
EVALUACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA ATENCIÓN A LOS ADULTOS  
MAYORES 2016  
EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA “JALISCO INCLUYENTE” 2016**

---

## **Contenido**

1. Fundamento Legal.....	3
2. Sobre la Evaluación de Procesos .....	4
2.1 Descripción básica del programa a evaluar.....	4
2.2 Objetivos de la evaluación .....	9
2.3 Metodología de investigación .....	12
2.4 Descripción y análisis de los procesos operativos del programa .....	16
2.5 Análisis FODA y recomendaciones .....	18
2.6 Conclusiones.....	20
2.7 Responsabilidades y compromisos .....	21
3. Sobre la Evaluación de Resultados.....	24
3.1 Descripción básica del programa a evaluar.....	24
3.2 Objetivos de la evaluación .....	27
3.3 Metodología de investigación .....	31
3.4 Análisis FODA y recomendaciones .....	37
3.5 Conclusiones.....	40
3.6 Responsabilidades y compromisos .....	40
4. Plazos y productos a entregar .....	43
5. Formatos y anexos .....	47

# 1. Fundamento Legal

---

La realización de esta Evaluación de Procesos tiene su fundamento legal en los LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS PÚBLICOS DEL GOBIERNO (los Lineamientos), publicados en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” (en lo sucesivo sólo el Periódico Oficial) el 18 de abril de 2015. Los Lineamientos tienen por objeto establecer las bases técnicas para la implementación de la estrategia de Monitoreo y Evaluación de los programas públicos que operan las Dependencias y Entidades. Y por lo tanto, establecen las bases para conceptualización de evaluaciones internas y externas, para la selección de entidades evaluadoras externas, para la ejecución y seguimiento de procesos de evaluación, y para la definición de compromisos de mejora derivados de procesos de evaluación. En los Lineamientos se establece que todas las evaluaciones externas deberán llevarse a cabo conforme a los términos de referencia que al efecto se elaboren (Noveno, numeral 1), además de los tipos de evaluación que serán aplicables para los programas públicos; en ese sentido, las evaluaciones de Procesos se conciben como de carácter externo o interno; cuyo objeto de estudio principalmente son los instrumentos de los que se valen los programas públicos, así como su lógica de intervención; y cuya finalidad es determinar su pertinencia para la consecución de sus objetivos, y para la atención de los problemas públicos (Décimo cuarto, numeral 1, inciso c).

La realización de la Evaluación de Procesos (en lo sucesivo sólo la Evaluación de Procesos) del programa “Atención a los Adultos Mayores” y de la Evaluación de Resultados (en lo sucesivo sólo la Evaluación de Resultados) del programa “Jalisco Incluyente”, corresponde con lo establecida en el artículo TERCERO, numeral 1 del Programa Anual de Evaluación 2015 (PAE 2015), publicado en el Periódico Oficial el 04 de junio de 2015. De conformidad con el PAE 2015, compete a la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas coordinar la realización de esas evaluaciones, cuyo objeto de estudio son los programas “Atención a Adultos Mayores” y “Jalisco Incluyente”, ambos a cargo de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social.

## 2. Sobre la Evaluación de Procesos

---

### 2.1 Descripción básica del programa a evaluar

El programa “**Atención a los Adultos Mayores**” que en adelante se le denominará como el **El Programa**, en su carácter de intervención pública, categorizada en un esquema integral de política pública, busca contribuir a la reducción de la vulnerabilidad de la población jalisciense Adulta Mayor de 65 años o más, que no recibe ingresos a través del pago de jubilación o pensión de tipo contributiva.

El Programa articula la intervención a través de un componente, cuyo producto se clasifica como transferencia monetaria no condicionada, mediante la entrega de apoyos económicos, a razón de \$1,095.60 pesos mensuales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6to TER de la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco. Este apoyo se paga bimestralmente, siendo cada pago de \$2,191.20 pesos, que corresponde a 15 días de salario mínimo mensual vigente en el año para todo el país.

El Programa considera como población objetivo a todas las personas de 65 años y más, que no reciban ingresos por concepto de pago de jubilación o pensión de tipo contributivo, que residan en el ámbito rural o urbano de conformidad con los criterios y requisitos de elegibilidad establecidos en las Reglas de Operación de El Programa.

Los/las beneficiarios/as reciben los apoyos correspondientes en el bimestre siguiente en que se incorporen al padrón de beneficiarios/as. Las personas adultas mayores beneficiarias de El Programa reciben los apoyos siempre y cuando mantengan su condición de elegibilidad y cumplan con el procedimiento de firma de supervivencia establecido en las Reglas de Operación.

Para ello, El Programa para el ejercicio fiscal 2016 tiene un presupuesto a ejercer de \$434'035,458.00 (Cuatrocientos Treinta y Cuatro Millones Treinta y Cinco Mil Cuatrocientos Cincuenta y Ocho de Pesos 00/100 M. N.)<sup>1</sup>, tiene una cobertura estatal en los 125 municipios de Jalisco, conforme a la disponibilidad presupuestal del ejercicio fiscal correspondiente y opera en donde habita la población objetivo.

#### **Elementos básicos:**

1. Nombre del Programa: “Atención a los Adultos Mayores”

---

<sup>1</sup> Toda la información se encuentra concentrada en las ROP 2016

2. Alineación con el Programa Estatal de Desarrollo: Este Programa contribuye al logro del Eje Grupos Prioritarios OD13E2 Ampliar las oportunidades laborales y mejorar las capacidades de los grupos prioritarios, de acuerdo a la Versión actualizada del PED.
3. Dependencia o entidad responsable: Secretaría de Desarrollo e Integración Social
4. La Unidad Administrativa responsable del programa: Dirección General de Programas Sociales.
5. La Unidad Ejecutora: Dirección de Atención a Programas para el Adulto Mayor.
6. La Unidad Interna de Evaluación: Dirección General de Política Social.
7. Tipo de programa: De Desarrollo Social.
8. Monto del presupuesto autorizado en el Decreto de Presupuesto de Egresos del ejercicio correspondiente: \$434'035,458.00 (Cuatrocientos Treinta y Cuatro Millones Treinta y Cinco Mil Cuatrocientos Cincuenta y Ocho de Pesos 00/100 M. N.)
9. Clave presupuestaria y denominación de la partida presupuestal afectada conforme al Decreto de Presupuesto de Egresos del ejercicio correspondiente: Partida presupuestal 11 000 4416.
10. Denominación y en su caso clave del Programa Presupuestario con el que se relaciona: "Ayuda para el Bienestar de los Jaliscienses (Programa "Atención a los Adultos Mayores")".

### ***Antecedentes del Programa Público***

El Programa inicio en año 2007 como parte de la estrategia "Vive", con un presupuesto \$25'500,000.00 M.N. con un monto de apoyo de \$500.00 por beneficiario. Además contaba con dos componentes extra, el primero promovía la incorporación de los beneficiarios al "Seguro Popular", y el segundo, proporcionaba asesoría legal y jurídica. En su inicio el programa consideraba a la población adulta mayor, aquella de 70 años y más, que se fundamentaba en la Estrategia de Atención para los Adultos Mayores emitida el 11 de mayo del año 2007 por el Ejecutivo Estatal. En 2013 se redujo la edad de 65 años y más, en apego a la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco.

### ***Diagnóstico del problema público que se interviene***

El inicio de la etapa de vida adulta mayor es reconocido internacionalmente por la Organización Mundial de la Salud a partir de los 60 años para los países en desarrollo y 65 años para los países desarrollados. En Jalisco a los 65 años de edad las personas son consideradas adultos mayores, conforme a la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco.

En cuanto a la edad de jubilación en México, aunque varía según la institución de seguridad social, de manera más frecuente se considera a los 65 años, sin embargo, no necesariamente representa la edad real en la que dejan de estar activos en el mercado laboral. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2009), la diferencia entre la edad de retiro oficial y la efectiva, siendo la última de 72.2 años en nuestro país, coloca a México como el país de la OCDE con la edad más avanzada de retiro efectivo. Esto puede interpretarse como resultado de la necesidad económica de la población adulta mayor de mantener una fuente de ingresos frente a la carencia de una pensión de tipo contributiva. Es muy probable que los adultos mayores permanezcan en la fuerza de trabajo (y puede que aún reingresen después de retirarse) por necesidad más que por elección.

Es así, como el aumento en la esperanza de vida de la población, combinado con las deficiencias en los sistemas de seguridad social existentes, se ha traducido en un incremento de la población de adultos mayores que carece de ingresos suficientes para subsistir y que requieren de programas específicos que aseguren sus derechos sociales y creen condiciones para promover su autonomía, integración y participación efectiva en la sociedad como manifestación de una solidaridad intergeneracional.

Atendiendo esta realidad, el Gobierno del Estado de Jalisco, a partir del año 2013, redujo el rango de edad pasando de 70 a 65 años para brindar un esquema de seguridad social a este grupo poblacional ampliado a través del Programa de “Atención a los Adultos Mayores”. Las proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO) para el año 2015 estimaron una población de 65 años y más de 548,195 personas en la entidad, lo que representa el 6.91% de la población total.

La etapa de transición demográfica que atraviesa el Estado es originada por factores como, el descenso de la fecundidad, y la prolongación de la esperanza de vida, lo que ha propiciado un proceso gradual de envejecimiento de la población que se agudizará en los próximos años. Se esperan cambios importantes en la estructura poblacional, de tal manera que para 2030 habrá 9.1 millones de habitantes en el Estado, de los cuales el 10% serán adultos de 65 años y más.

De acuerdo con información publicada en el Diagnóstico del Programa Pensión para Adultos Mayores por SEDESOL 2013, siete de cada diez adultos mayores jaliscienses no cuentan con una pensión. Aunque el dato no está disponible a nivel estatal, la referencia a nivel nacional ayuda a dimensionar la precariedad de la situación económica de la población adulta mayor en México, de acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, en 2012 más de la mitad de la población adulta mayor (51.6%) tenía ingresos inferiores a la línea de bienestar, es decir insuficiente para cubrir la canasta alimentaria y no alimentaria (bienes y servicios básicos).

Asimismo, las cifras referentes a la pobreza multidimensional en relación al grupo de población adulta mayor en el año 2008, según el mismo CONEVAL, señalaba que sólo dos de cada 10 adultos mayores pueden solventar sus gastos, los ocho restantes viven en situación de pobreza con al menos una carencia social.

Según el diagnóstico en el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2033 a través de la consulta ciudadana que contempló la realización de grupos focales, los adultos mayores expresaron que sus principales problemas son la falta de oportunidades laborales, pensión, salud, discapacidad por vejez o accidente, inseguridad pública, pérdida de respeto y soledad o abandono.

La garantía de los derechos sociales de los adultos mayores tiene especial importancia para el Gobierno de Jalisco, plasmando en la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor el derecho a ser sujetos de programas de asistencia social. En atención a esto, la SEDIS otorga apoyos económicos a este grupo poblacional, buscando favorecer su situación económica.

Resultados de encuestas realizadas a beneficiarios/as del programa estatal e investigaciones sobre los impactos de este tipo de apoyo económico, dan cuenta del incremento en la cantidad de alimentos al día, mayor regularidad en la visita al médico, disponibilidad de recursos para compra de medicinas y mejor trato recibido dentro de la familia para la población adulta mayor. No obstante, también existen observaciones, desde los estudios, sobre la necesidad de brindar una intervención más integral en materia de salud y opciones recreativas y ocupacionales, por lo que se requiere una coordinación interinstitucional para ampliar y mejorar el radio de atención a esta población.

A partir de los antecedentes antes mencionados, El Programa, como problema público, define la situación no deseada en la población objetivo de la siguiente forma: *“Los adultos mayores presentan situaciones de especial vulnerabilidad económica y de carencias sociales; en Jalisco aproximadamente el 70% no reciben pensión, por lo que tienen que*

*trabajar para su subsistencia, generalmente en el sector informal y obteniendo bajas remuneraciones. En cuanto a carencias sociales, la demanda por servicios de salud y cuidados aumenta para los adultos mayores, que muchas veces no lo pueden cubrir por sus bajos o nulos ingresos, lo que los lleva también estar expuestos a la exclusión social, abandono o el maltrato de sus familiares.”*

### **Objetivos del programa público**

#### **Objetivo General**

Contribuir a la reducción de la vulnerabilidad de la población jalisciense Adulta Mayor de 65 años o más, que no recibe ingresos a través del pago de jubilación o pensión de tipo contributiva, mediante la entrega de apoyos económicos.

#### **Objetivos Específicos**

- Incrementar los ingresos de la población jalisciense Adulta Mayor de 65 años en adelante que no recibe ingresos por concepto de pago de jubilación o pensión de tipo contributivo.
- Fomentar la autonomía económica de las personas adultas mayores para incrementar su bienestar y mejorar su calidad de vida.
- Generar dinámicas sociales que generen felicidad y aumenten la calidad de vida de las personas adultas mayores a través de talleres, encuentros y/o capacitaciones.

### **Información de referencia del programa público y su intervención**

A continuación se enlistan algunos sitios web para consulta de información referente a El Programa:

<b>Información de Referencia del Programa “Atención a los Adultos Mayores”</b>			
Tipo de Información	Nombre del Documento o Sitio	Institución Responsable de su Elaboración y/o Publicación	Liga
Normativa	Reglas de Operación 2016	Secretaría de Desarrollo e Integración Social	<a href="http://sedis.jalisco.gob.mx/sites/sedis.jalisco.gob.mx/files/rop_2016_atencion_a_los_adultos_mayores.pdf">http://sedis.jalisco.gob.mx/sites/sedis.jalisco.gob.mx/files/rop_2016_atencion_a_los_adultos_mayores.pdf</a>



Información Pública	Sistema de Programas Públicos	Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas	<a href="https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/apoyo/Atencion-a-los-Adultos-Mayores/94">https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/apoyo/Atencion-a-los-Adultos-Mayores/94</a>
---------------------	-------------------------------	---	---

## 2.2 Objetivos de la evaluación

### 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.

### Objetivos Específicos de la Evaluación de Procesos

1. Identificar en qué medida la planeación del programa contribuye a la optimización de sus procesos.
2. Determinar si el proceso de difusión del programa es adecuado para garantizar su apertura, transparencia y rendición de cuentas.
3. Determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la generación y distribución de los bienes y servicios.
4. Determinar si el seguimiento y monitoreo de los beneficios es adecuado para verificar el cumplimiento de los objetivos y la atención del problema.

### Preguntas de investigación

Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Criterios para dar respuesta a las preguntas de investigación
Identificar en qué medida la planeación del programa contribuye a la optimización de sus procesos	¿En qué medida los insumos y los recursos disponibles son adecuados y suficientes para el correcto desarrollo del proceso de planeación del programa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El evaluador deberá hacer clara la suficiencia con la que los insumos y recursos disponibles (humanos, materiales y financieros) son adecuados y suficientes en el proceso de planeación.</li> </ul>

Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Criterios para dar respuesta a las preguntas de investigación
	<p>¿En qué medida las actividades, los componentes y los actores que desarrollan el proceso de planeación del programa son adecuados para optimizar los otros procesos operativos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la respuesta se deberá valorar la oportunidad respecto a los tiempos para la realización de las actividades de planeación y su duración.</li> </ul>
	<p>¿En qué medida el proceso de planeación del programa adquiere relevancia estratégica en la consecución de los otros procesos operativos del programa? (No procede valoración cuantitativa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deberá hacerse un análisis integral sobre el proceso de planeación y su relación con los otros procesos operativos, a fin de determinar la relevancia del mismo.</li> </ul>
<p>Determinar si el proceso de difusión del programa es adecuado para garantizar su apertura, transparencia y rendición de cuentas</p>	<p>¿En qué medida los insumos y los recursos disponibles son adecuados y suficientes para el correcto desarrollo del proceso de difusión del programa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El evaluador deberá tener en cuenta, además de los insumos y recursos disponibles (humanos, materiales y financieros), los siguientes elementos de análisis: las actividades, los componentes y los actores que desarrollan el proceso de difusión del programa, para determinar si éstos son adecuados para optimizar los otros procesos operativos.</li> </ul>
	<p>¿En qué medida el proceso de difusión que lleva a cabo el programa es adecuado para el cumplimiento de la Rendición de Cuentas sobre su gestión?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberá considerar en el análisis si los procesos de difusión del programa son adecuados y suficientes para garantizar que los beneficios sean entregados a su población objetivo.</li> </ul>
	<p>¿En qué medida el proceso de difusión del programa es pertinente para cumplir con sus obligaciones en materia de transparencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La respuesta deberá tener en cuenta la legislación en la materia, enunciar los artículos y hacer explícita la relación que se guarda con el proceso de difusión.</li> </ul>
<p>Determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la</p>	<p>¿En qué medida los insumos y los recursos disponibles son adecuados y suficientes para el correcto desarrollo de los procesos de generación y distribución de los bienes o servicios que entrega?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El evaluador deberá tener en cuenta, además de los insumos y recursos disponibles (humanos, materiales y financieros), los</li> </ul>

Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Criterios para dar respuesta a las preguntas de investigación
<p>generación y distribución de los bienes y servicios.</p>		<p>siguientes elementos de análisis: las actividades, los componentes y los actores que desarrollan el proceso de generación y distribución de los bienes y servicios, para determinar si éstos son adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá valorar la oportunidad en el tiempo y la duración de las actividades de generación y distribución de los bienes y servicios, y si éstos son oportunos para optimizar el cumplimiento de los objetivos.</li> </ul>
	<p>¿En qué medida el proceso de generación y distribución de bienes o servicios del programa, adquiere relevancia estratégica en la consecución de los otros procesos operativos del programa? (No procede valoración cuantitativa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá hacerse un análisis integral sobre el proceso de generación y distribución de bienes y servicios, y su relación con los otros procesos operativos, a fin de determinar la relevancia del mismo.</li> </ul>
<p>Determinar si el seguimiento y monitoreo de los beneficios es adecuado para verificar el cumplimiento de los objetivos y la atención del problema.</p>	<p>¿El programa cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) o algún otro instrumento que le facilite su organización y seguimiento, y en qué medida es adecuada para ello?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre los elementos de análisis deberá verificarse la existencia y calidad de una MIR, o en su caso de indicadores de gestión y de resultados del programa, que se encuentren en bases de datos o plataformas de consulta entre los actores involucrados en los diferentes procesos del programa.</li> </ul>
	<p>¿En qué medida los sistemas de información que utiliza el programa para tener un control de los beneficios que entrega son adecuados para verificar el cumplimiento de sus objetivos y la atención del problema público que pretende atender?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta deberá considerar un análisis sobre los sistemas de información, si éstos son adecuados para verificar la atención del problema público que el programa intenta atacar.</li> </ul>
	<p>¿En qué medida el proceso de seguimiento y monitoreo de los beneficios que entrega el programa, adquiere relevancia estratégica en la consecución de los otros procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá hacerse un análisis integral sobre el proceso de seguimiento y monitoreo, y su relación con los otros procesos operativos, a fin de</li> </ul>

Objetivos específicos	Preguntas de investigación	Criterios para dar respuesta a las preguntas de investigación
	operativos del programa? (No procede valoración cuantitativa)	determinar la relevancia del mismo.

Las preguntas de investigación planteadas deben ser respondidas por El Evaluador, a partir de los hallazgos que se obtengan mediante el uso de la metodología de investigación que se presenta en la sección 4. Se espera que las respuestas a cada una de las preguntas de investigación sean resultado del análisis de los resultados obtenidos por la intervención, que se deben construir a partir de la evidencia, y del juicio de El Evaluador como un especialista en la materia. Por lo tanto, las respuestas a las preguntas de investigación deberán ser exhaustivas y presentar argumentos integrales que permitan responder de forma concluyente.

Para cada pregunta de investigación se deberá definir una valoración cuantitativa que resuma la apreciación de El Evaluador, y permita obtener una valoración sintética acerca de la suficiencia de los elementos que cumpla el Programa. Para esto, se deberá usar la siguiente escala likert de cuatro grados.

1	2	3	4
<i>Insuficiente</i>		<i>Suficiente</i>	

En la argumentación que presente la entidad evaluadora externa, se deberán aportar los elementos que justifiquen la valoración cuantitativa que se emita para cada pregunta de investigación. Conviene tener presente que en la tabla de preguntas de investigación se especifican algunas para las que no es aplicable esta valoración cuantitativa.

### 2.3 Metodología de investigación

La entidad evaluadora deberá presentar una propuesta metodológica para cumplir con los objetivos de la evaluación, que contemple cuatro elementos mínimos: 1) las técnicas de investigación, 2) las fuentes de información, 3) los alcances, y 4) el enfoque.

Por **técnicas de investigación** se entienden aquellos procesos de aproximación al objeto de estudio con el fin de obtener insumos de información, y pueden ser cualitativas o cuantitativas.

En las **fuentes de información** se deberán describir aquellas que la entidad externa requerirá para la realización de la evaluación. Se incluirá al sistema MIDE como fuente de información oficial y obligatoria, con la finalidad de que se cuente con información

respecto de los indicadores del desarrollo con los que se relacionan los programas públicos a evaluar.

Por **alcance de la evaluación** se entiende al nivel de comprensión que se espera tener del objeto de estudio, y puede ser: 1) **Exploratorio**: cuando se examina un problema y programa público no investigado anteriormente; 2) **Descriptivo**: cuando se caracteriza un problema, un programa público, señalando sus propiedades, aspectos importantes; 3) **Correlacional**: cuando se identifica la relación entre dos o más variables del problema o programa público, permitiendo prever escenarios futuros; y, 4) **Explicativo**: cuando se resuelve una hipótesis de la cual se obtienen conocimientos relevantes nuevos.

Por **enfoque de investigación** se entiende al paradigma de generación del conocimiento desde el cual se realiza la investigación, y que puede ser cuantitativo o cualitativo.

Objetivos específicos	Parámetros Metodológicos a considerar por la entidad externa
<p>Identificar en qué medida la planeación del programa contribuye a la optimización de sus procesos.</p>	<p>Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i>, con un alcance <i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis documental</li> <li>➤ Observaciones directas</li> <li>➤ Entrevistas</li> </ul> <p>Las fuentes de información predominantes pueden ser indirectas.</p>
<p>Determinar si el proceso de difusión del programa es adecuado para garantizar su apertura, transparencia y rendición de cuentas.</p>	<p>Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i>, con un alcance <i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis documental</li> <li>➤ Observaciones directas</li> <li>➤ Entrevistas de profundidad con actores clave</li> <li>➤ Entrevistas</li> </ul> <p>Las fuentes de información podrán ser directas o indirectas.</p>
<p>Determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la generación y distribución de los bienes y servicios.</p>	<p>Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i>, con un alcance <i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis documental</li> <li>➤ Observaciones directas</li> </ul>

Objetivos específicos	Parámetros Metodológicos a considerar por la entidad externa
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevistas de profundidad con actores clave</li> <li>➤ Grupos Focales con beneficiarios</li> <li>➤ Taller FODA con servidores públicos que intervienen en algún proceso de El Programa</li> </ul> <p>Las fuentes de información podrán ser directas o indirectas.</p>
<p>Determinar si el seguimiento y monitoreo de los beneficios es adecuado para verificar el cumplimiento de los objetivos y la atención del problema.</p>	<p>Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i>, con un alcance <i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis documental</li> <li>➤ Entrevistas de profundidad con actores clave</li> <li>➤ Observaciones directas</li> </ul> <p>Las fuentes de información podrán ser directas o indirectas.</p>

La evaluación de El Programa, se realizará mediante trabajo de gabinete y de campo, el primero incluye actividades de acopio, organización, sistematización y valoración de la información contenida en registros administrativos, bases de datos, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, entre otros.

Para llevar a cabo el análisis de gabinete, El Evaluador debe considerar, como mínimo, los siguientes documentos<sup>2</sup>:

- La normatividad aplicable como:
  - La Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco.
  - La Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco Plan Estatal de Desarrollo.
  - Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
  - Programa Sectorial de Equidad de Oportunidades.
  - Reglamento de la SEDIS.
  - Reglas de Operación de El Programa.
  - Manuales de Procedimientos de El Programa.
  - Manual Operativo del Sistema de Padrón Único de Beneficiarios.
- Diagnóstico y estudios de la problemática que el programa pretende atender:

<sup>2</sup> La Dirección General de Política Social de la SDIS, Unidad interna de Evaluación, asignará un enlace permanente para la evaluación, que se encargará de proporcionar la información requerida para la evaluación.

- Resultados de la Encuesta Aplicada a Adultos Mayores en la ZMG en el año 2013 realizada por la Dirección General de Política Social de la SEDIS.
- Sistemas de información utilizados en la operación de El Programa.
- Matriz de Indicadores para Resultados de El Programa para el ejercicio fiscal 2015 y 2016.
- Base de datos del Padrón de Beneficiarios de El programa.
- Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances de El Programa.
- Avances de monitoreo de indicadores de las MIR de El Programa.

Se entenderá por trabajo de campo a la estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como la observación directa, entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, grupos focales.

El diseño y la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información considerarán a los actores que intervienen en la gestión del programa, así como a beneficiarios.

Para el desarrollo de la evaluación y del trabajo de campo, el equipo evaluador debe realizar al menos **un** grupo de enfoque de beneficiarios del Área Metropolitana de Guadalajara AMG, y **un** grupo de enfoque de beneficiarios del interior del estado.

Asimismo, el equipo evaluador deberá desarrollar un Taller FODA entre un grupo de personal de la SEDIS que intervengan en alguna etapa del proceso de El Programa, para identificar de manera participativa las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades o Amenazas.

La estrategia de trabajo de campo será diseñada por El Evaluador y esta será entregada a la Unidad Interna de Evaluación de la SEDIS, así como a la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco, para su validación antes de ser implementada. La propuesta de estrategia de trabajo de campo deberá de contener al menos la siguiente información:

<b>Información Requerida para la Estrategia de Trabajo de Campo</b>	
Calendario de Actividades	Deberá entregar un documento que contenga el calendario de actividades que El Evaluador seguirá en el proceso de evaluación.
Estructuración de metodologías cualitativas	En caso de que la metodología propuesta incluya el uso de grupos de enfoque o entrevistas, deberá especificar la estructura y metodología para la selección de los participantes y para determinar el tamaño de la muestra. Además se deberá detallar la operación y dinámica de la metodología seleccionada, incluyendo el guion y preguntas sobre los temas a tratar.
Observación directa en campo	En caso de que la metodología propuesta incluya el uso de observación directa en campo, deberá detallar los fundamentos teóricos en la observación del fenómeno social en cuestión, con un enfoque de Política Pública, así como los criterios a utilizar en

	el registro de la evidencia.
--	------------------------------

## 2.4 Descripción y análisis de los procesos operativos del programa

La entidad evaluadora debe describir y analizar los procesos del programa, considerando la normatividad y lo realizado en la práctica. Asimismo, deberá analizar la pertinencia de la gestión de los procesos en el contexto institucional en el que operan, la articulación entre procesos y su incidencia en el alcance de las metas programadas.

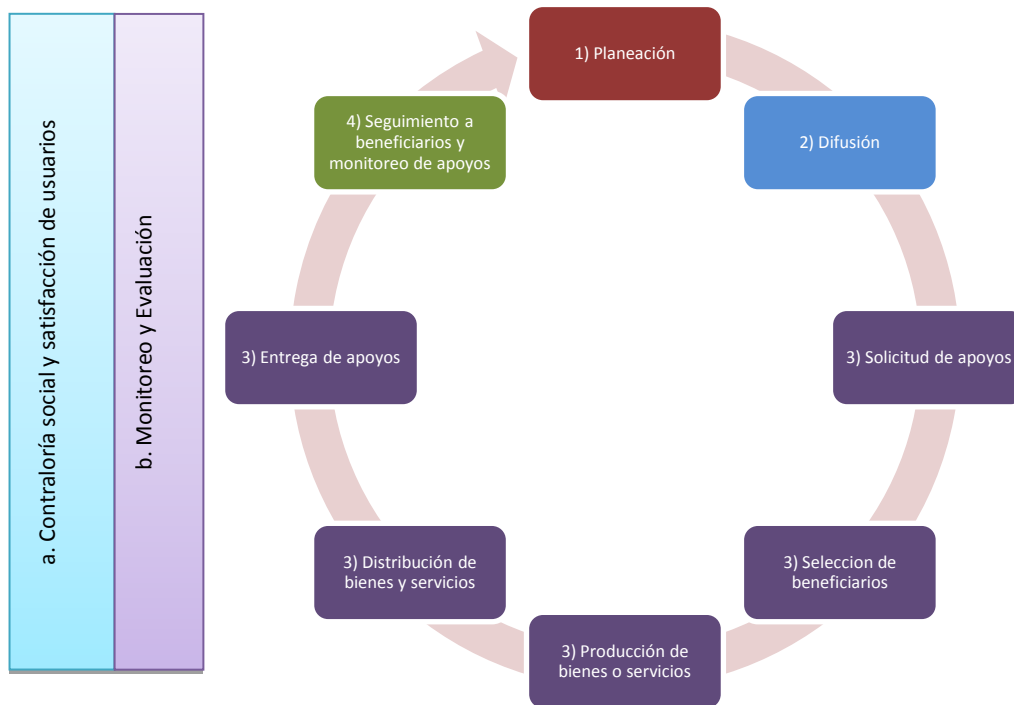
Para lograr lo anterior, se debe realizar una descripción a profundidad del desarrollo y el análisis de cada proceso, utilizando tanto la información recabada en campo como los documentos normativos, y presentar una valoración integral sobre la gestión de cada uno de ellos.

La descripción y análisis de los procesos se debe realizar tomando como base el “Modelo general de procesos” del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (“CONEVAL”), dividido en cuatro momentos: 1) Planeación, 2) Difusión, 3) Distribución de Bienes y Servicios, y 4) Seguimiento y Monitoreo, más otros dos momentos posteriores: a. Contraloría social y satisfacción de usuarios, b. Monitoreo y Evaluación.

En la Figura 1 se presenta el “Modelo General de Procesos”, marcando los respectivos subprocesos.

**Figura 1. Modelo General de Procesos**





Para el proceso de Distribución de Bienes y Servicios deberán considerarse los siguientes subprocesos:

1. Solicitud de apoyos
2. Selección de beneficiarios
3. Producción de bienes o servicios
4. Distribución de bienes y servicios
5. Entrega de apoyos

En la descripción y análisis de cada uno de los procesos y subprocesos de la distribución de bienes y servicios, se deben contestar las preguntas de investigación con base en la metodología planteada en la sección 3, incluyendo la escala de Likert, cuando aplique una valoración cuantitativa.

En todos los casos el análisis de los procesos debe considerar las siguientes actividades, en adición a lo antes mencionado:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.

Este “Modelo general de procesos” no es necesariamente coincidente con los procesos y/o subprocesos específicos que pueda tener un programa, por lo que el equipo evaluador, deberá identificar y describir los procesos y subprocesos reales de El Programa. Asimismo, deberá realizar una equivalencia de los procesos del Modelo con

los que se encuentren en el programa en el Anexo 4 “Ficha de Identificación y Equivalencia de Procesos”.

La entidad evaluadora, deberá elaborar diagramas de flujo para ilustrar los procesos y subprocesos identificados para el desarrollo de El Programa durante el año de evaluación, así como las recomendaciones que considere pertinentes la entidad evaluadora externa en cuanto a cambios en los procesos del programa en otro Diagrama de Flujo, ambos presentados en el Anexo 3 como “Diagramas de Flujo de procesos identificados” y “Recomendación de Diagramas de Flujo de Procesos”.

### **Identificación y descripción de los principales cuellos de botella y buenas prácticas.**

La entidad evaluadora externa deberá identificar y describir los cuellos de botella en la operación de El Programa a partir de la información analizada, así como en las entrevistas de los principales actores que intervienen en él. Este análisis deberá incluir las causas y las consecuencias de los cuellos de botella detectados, así como sus características y naturaleza (si son normativas o estrictamente operativas).

## **2.5 Análisis FODA y recomendaciones**

La integración de las recomendaciones derivadas de la evaluación del programa, se deberá realizar conforme a los siguientes pasos.

1. El evaluador externo deberá identificar los hallazgos relevantes que se desprendan de cada respuesta formulada.
2. Una vez identificados los hallazgos relevantes, éstos se deberán relacionar, a partir de los objetivos específicos.
3. Cada hallazgo deberá clasificarse según su naturaleza a partir de los elementos de un análisis FODA, es decir, deberá decidirse si el hallazgo es evidencia de una fortaleza, una debilidad, una oportunidad o una amenaza. Es importante verificar que cada hallazgo sea clasificado como elemento de un sólo tipo de evidencia.
3. Se deberá integrar una matriz de doble entrada por objetivo específico, en la que se ubiquen los hallazgos de acuerdo con la naturaleza definida en el paso previo, y ubicándolos en las dimensiones Interna o Externa, según corresponda. Como máximo se deberán enlistar 5 fortalezas, 5 oportunidades, 5 debilidades y 5 amenazas.

4. Una vez clasificados los hallazgos según su naturaleza (fortaleza, debilidad, oportunidad o amenaza) y ubicados en las dimensiones del análisis (interna o externa), cada matriz tendrá cuatro cuadrantes centrales vacíos, de los que tres serán factibles para plasmar las Recomendaciones que se desprendan de esos hallazgos. El cuadrante que se ubica en la intersección de aspectos positivos (fortalezas y oportunidades), no se deberá emplear para plasmar recomendaciones.

5. Para ello la entidad evaluadora deberá plantear un máximo de 5 recomendaciones por cada cuadrante factible de la matriz, es decir, deberá definir recomendaciones a partir del análisis integrado de fortalezas y amenazas, de debilidades y las oportunidades, y de debilidades y amenazas de la Matriz. Como máximo se deberán plantear 15 recomendaciones en total. La matriz FODA se encuentra en el Anexo 1.

**“Matriz de Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”**

		Dimensión interna	
		Fortalezas 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Debilidades 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-
Dimensión externa	Oportunidades 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones (no aplican recomendaciones)	Recomendaciones 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-
	Amenazas 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-

6. Después del planteamiento de las recomendaciones según los hallazgos clasificados por el evaluador externo, y con la finalidad de clarificar y esquematizar cada una de las

recomendaciones, deberá elaborarse para cada matriz de análisis FODA una tabla que contendrá los siguientes elementos:

- a) Consecutivo. Según el orden de prioridad que el evaluador determine para cada una de las recomendaciones emitidas.
- b) Recomendación. Se enlistará cada una de las recomendaciones surgidas del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
- c) Mejora esperada. Implica determinar qué se busca luego de su implementación.
- d) Actividades por recomendación. Para cada recomendación se deberán definir las actividades que se propone llevar a cabo para el cumplimiento del objetivo de las recomendaciones. Es importante mencionar que una misma actividad no se puede llevar a cabo para el cumplimiento de distintos objetivos.
- e) Implicaciones por actividad. Se deberá realizar un análisis sobre el tipo de implicaciones que, según el evaluador, conlleve la realización de la o las actividades propuestas; siendo los tipos de implicaciones a considerar los siguientes: 1. Operativas (de carácter técnico); 2. jurídico - administrativas (de carácter normativo o reglamentario, y administrativo u organizacional); 3. Financieras (de carácter económico o financiero).

**Tabla de recomendaciones**

Análisis				
Consecutivo (por prioridad)	Recomendación	Mejora esperada	Actividades por recomendación	Implicaciones por actividad (operativas, jurídico-administrativas, financieras)

## 2.6 Conclusiones

El Informe de Evaluación (en extenso) deberá contar con un apartado de *Conclusiones*, donde se deben resumir los principales hallazgos de la evaluación con precisión, deberá fundamentarse en el análisis y en la evaluación realizada en cada una de sus secciones. La extensión máxima es de dos cuartillas.

Adicionalmente, se debe incluir el *Anexo 2 “Valoración Final del programa”* con la información de cada objetivo específico.

## 2.7 Responsabilidades y compromisos

En el proceso de evaluación participan cuatro actores: 1) la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco, que será la Dirección General de Monitoreo y Seguimiento de la Subsecretaría de Planeación y Evaluación; 2) la Unidad Interna de Evaluación, que será la Dirección General de Política Social de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social; 3) la entidad evaluadora externa, que será la persona física o moral que resulte seleccionada en el proceso de contratación; y 4) la Unidad Administrativa Responsable del programa sujeto a evaluación, que será la Dirección de Atención a Programas para el Adulto Mayor.

La contratación y seguimiento de las actividades del Evaluador Externo se desahogarán por la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco.

La Unidad Administrativa responsable del programa sujeto a evaluación deberá:

- i. Suministrar oportunamente a la Unidad Interna de Evaluación toda la documentación e información necesaria para el desarrollo del proceso de evaluación.
- ii. Atender y resolver las dudas que se presenten por la Unidad Interna de Evaluación, el evaluador externo, o la Unidad de Evaluación del Gobierno de Evaluación.
- iii. Participar en la revisión y retroalimentación del informe de evaluación presentado por el evaluador externo.
- iv. Integrar la Agenda de Mejora en la que se formalicen los compromisos que se adoptan para la atención de las recomendaciones emitidas por el evaluador externo.

La Unidad Interna de Evaluación deberá:

- i. Coordinar el suministro de información necesaria al evaluador externo, oportunamente y con calidad, para la integración del Informe de Evaluación.
- ii. Atender y resolver las dudas que se presenten tanto por la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco como por el evaluador externo.
- iii. Revisar y retroalimentar los productos parciales y finales que presente el evaluador externo.
- iv. Coordinar la elaboración de la Agenda de Mejora, propiciando la participación de áreas estratégicas de la dependencia o entidad involucradas, en la que se formalicen los compromisos que se adoptan para la atención de las recomendaciones emitidas por el evaluador externo, dentro del Sistema de Agendas de Mejora.

- v. Difundir los resultados de la evaluación entre los beneficiarios, específicamente entre aquellos que durante el trabajo de campo del proceso evaluativo, fueron consultados por el evaluador mediante entrevistas, encuestas, o cualquier otra técnica de recolección de datos.

El evaluador externo deberá:

- i. Presentar el listado de requerimientos de información, en tiempo y forma, a la Unidad de Evaluación correspondiente para efectos de la investigación evaluativa.
- ii. Verificar la confiabilidad de la información suministrada por la Unidad Administrativa responsable del programa sujeto a evaluación, así como del resto de la información de la que éste se valga para el proceso evaluativo.
- iii. Atender y resolver las dudas y los requerimientos que se presenten durante el proceso evaluativo por parte de la Unidad Interna de Evaluación y por la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco.
- iv. Integrar los productos parciales y finales que incluyen el Informe de Evaluación.
- v. Incorporar las adecuaciones que se deriven de la retroalimentación realizada a la Unidad Interna de Evaluación y la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco a los informes de evaluación.
- vi. Revisar la Agenda de Mejora para retroalimentar a la Unidad Interna de Evaluación respecto de los compromisos de mejora del programa evaluado .
- vii. Para el caso de trabajo de campo en el que se tenga contacto con beneficiarios (encuestas, entrevistas, grupos de enfoque, etc.), el evaluador deberá contemplar en el diseño de los instrumentos las preguntas que permitan identificar qué recomendaciones plantearían los beneficiarios; además de garantizar que en el análisis y sistematización de esa información, se integren aquellas recomendaciones que puedan convertirse en compromisos de mejora dentro de la Agenda de Mejora.

La Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco deberá:

- i. Emitir el dictamen técnico de selección de la entidad evaluadora externa responsable de realizar las actividades de la Evaluación, previstas en estos Términos de Referencia.
- ii. Revisar el Informe de Evaluación del programa que integre el evaluador externo, así como remitir las observaciones y retroalimentación que se consideren pertinentes.
- iii. Emitir el dictamen de aceptación de los productos finales de la evaluación.

- iv. Revisar la Agenda de Mejora para retroalimentar al evaluador externo así como a la Unidad Interna de Evaluación responsable del programa sujeto a evaluación, respecto de los compromisos de mejora.
- v. Atender y resolver las dudas que se presenten, tanto por la Unidad Interna de Evaluación, como por el evaluador externo.

El evaluador externo al conocer la adjudicación a su favor, deberá acudir al área administrativa de la SEPAF, para conocer aspectos normativos que son de su incumbencia.

La SEPAF coordinará la realización de la presente Evaluación de Procesos, por lo que su Unidad de Evaluación será la responsable de la etapa de seguimiento y verificación de los productos de la evaluación, coordinándose con la Unidad Interna de Evaluación de la SEDIS.

El Gobierno de Jalisco tendrá la propiedad de los productos generados en el presente proyecto. En los documentos que se generen como productos de la presente evaluación se deberá especificar la propiedad, señalando que los informes son responsabilidad de la entidad externa, y no refleja las opiniones ni el punto de vista del Gobierno de Jalisco”.

## 3. Sobre la Evaluación de Resultados

---

### 3.1 Descripción básica del programa a evaluar

El programa “**Jalisco Incluyente**” que en adelante se le denominara como **el Programa**, en su carácter de intervención pública, que tiene como objeto la atención de un problema público, busca contribuir al bienestar de la población con discapacidad del Estado de Jalisco.

El programa proporciona apoyo monetario consistente en la entrega de una pensión de tipo no contributivo, de manera bimestral a personas con discapacidad permanente en grado severo que requieren de un cuidador o monitor de tiempo completo. El apoyo es por la cantidad de \$1,051.50 (Mil Cincuenta y Un Pesos 50/100 M. N.) en entregas bimestrales, con dispersiones a través de tarjeta electrónica.

El programa considera como población objetivo son todas las personas que tengan discapacidad severa, que residan en el Estado de Jalisco, y que presente tres o más carencias sociales según la medición de pobreza multidimensional; y sea posible atender según la suficiencia presupuestal.

Se seleccionará a las personas que cumplan con los criterios de elegibilidad y requisitos del Programa y se les dará el apoyo de acuerdo al registro y suficiencia presupuestal.

Se dará preferencia a quienes además de encontrarse bajo los criterios de elegibilidad, se encuentren en mayor grado de vulnerabilidad y/o pobreza.

Los que resultan beneficiados en el proceso de selección, reciben los apoyos a partir del siguiente bimestre inmediato a su integración al padrón de beneficiarios/as. No hay apoyos retroactivos al alta en el padrón de beneficiarios/as del Programa.

Este Programa tiene una cobertura estatal en los 125 municipios de Jalisco, conforme a la disponibilidad presupuestal del ejercicio fiscal correspondiente y opera en donde habita la población objetivo, dando prioridad a la población en situación de pobreza, rezago social y/o marginación.

#### Elementos básicos:



1. NOMBRE DEL PROGRAMA: “Jalisco Incluyente”.
2. ALINEACIÓN CON EL PROGRAMA ESTATAL DE DESARROLLO: Este programa contribuye al logro del Objetivo de Desarrollo OD18 y su objetivo sectorial 05. Fomentar la integración social plena de las personas con alguna discapacidad. Versión previa a la actualización del PED.
3. DEPENDENCIA RESPONSABLE: Secretaría de Desarrollo e Integración Social.
4. DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE: Dirección General de Programas Sociales.
5. ÁREA EJECUTORA: Dirección de Programas para la Inclusión y la Equidad.
6. TIPO DE PROGRAMA: De Desarrollo Social.
7. PRESUPUESTO APROBADO EN 2015: \$ 20'800,000.00 (Veinte Millones Ochocientos Mil Pesos 00/100 M. N.).
8. PARTIDA PRESUPUESTARIA AFECTADA DEL GOBIERNO: Las erogaciones que el Ejecutivo Estatal lleve a cabo con motivo de El Programa, se realizarán con cargo a la partida presupuestal 11 000 4416, contenido en el Presupuesto de Egresos para el año 2015.

## **Diagnostico del problema público que se interviene**

El Censo de Población y Vivienda del Instituto Nacional de Geografía y Estadística estimó en el año 2010, un total de 290,656 personas con limitación en la actividad en el Estado de Jalisco, es decir, alrededor del 4% de la población estatal.

La atención de este grupo poblacional en las diferentes etapas del ciclo vital resulta prioritaria por la evidencia que existe respecto a la acumulación de carencias sociales, lo cual aumenta las condiciones de vulnerabilidad con las que se vive la discapacidad.

Otro importante aspecto a considerar es la discapacidad severa que representa necesidades de cuidados mayores dentro de los hogares, donde se eleva la tasa de dependencia (muchos consumidores y pocos trabajadores remunerados económicamente), lo que repercute en que por lo menos se pierdan dos ingresos, es decir, la persona con discapacidad severa y el/la cuidador(a).

Las personas con discapacidad severa (PCDS) son quienes tienen problemas graves de movilidad, atención o comprensión de instrucciones complejas que ven afectada de manera

intensa o acumulada su desempeño en la vida diaria y por tanto su autonomía, lo que genera una alta dependencia para su cuidado.

### **Objetivos del Programa**

#### Objetivo General

Contribuir al bienestar de la población con discapacidad sensorial y motora permanentes en el Estado de Jalisco a través de apoyos que faciliten el desarrollo de su vida cotidiana y en el caso de las personas con discapacidad severa permanente, a mejorar la disponibilidad de recursos económicos que mejoren su calidad de vida.

#### Objetivos Específicos

- I. Mejorar las condiciones de integración social de las personas con discapacidad sensorial y motora permanentes, a través de aparatos funcionales que sirvan como herramientas para superar barreras físicas que impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
  
- II. Mejorar ingresos de los hogares y las personas con discapacidad severa permanente que habiten en ellos.

### **Información de Referencia del programa público y su intervención**

A continuación se enlistan algunos sitios web para consulta de información referente al Programa:

Información de Referencia del Programa “Jalisco Incluyente”			
Tipo de Información	Nombre del Documento o Sitio	Institución Responsable de su Elaboración y/o Publicación	Liga
Normativa	Reglas de Operación 2015	Secretaría de Desarrollo e Integración Social	<a href="http://sedis.jalisco.gob.mx/sites/sedis.jalisco.gob.mx/files/rop_2015_jalisco_incluyente_02-26-15-ii_0.pdf">http://sedis.jalisco.gob.mx/sites/sedis.jalisco.gob.mx/files/rop_2015_jalisco_incluyente_02-26-15-ii_0.pdf</a>
Información	Sistema de	Secretaría de	<a href="https://programas.app.jalisco.gob.">https://programas.app.jalisco.gob.</a>

Pública	Programas Públicos	Planeación, Administración y Finanzas	mx/programas/apoyo/Programa-Jalisco-Incluyente/105
Diagnóstico	Diagnóstico de Marco Lógico sobre Discapacidad en Jalisco	Secretaría de Desarrollo e Integración Social	<a href="http://sedis.jalisco.gob.mx/consultas-de-interes/2013/581">http://sedis.jalisco.gob.mx/consultas-de-interes/2013/581</a>

## 3.2 Objetivos de la evaluación

### Objetivo general

Determinar la pertinencia de los bienes o servicios que entrega el programa público “Jalisco Incluyente”, así como sus efectos inmediatos para cumplir con el objetivo de atender el problema público de la acumulación de desventajas sociales y económicas que enfrentan las personas con discapacidad severa permanente y sus familias por el costo de los servicios de salud, los apoyos técnicos y el tiempo requerido para su cuidado y atención.

### Objetivos Específicos para la Evaluación de Resultados

1. Determinar la pertinencia de los mecanismos de seguimiento con los que cuenta el programa para documentar sus resultados y el avance en el cumplimiento de sus objetivos.
2. Determinar en qué medida el cumplimiento de los objetivos del programa es pertinente para la atención del problema público que se tiene diagnosticado.
3. Determinar los efectos inmediatos (positivos/negativos) y externalidades (positivas/negativas) generadas en la población atendida por el programa.
4. Determinar en qué medida el desempeño del programa es pertinente para garantizar su sostenibilidad y la de sus resultados.

### Preguntas de investigación

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Consideraciones para dar respuesta a las preguntas de investigación
-----------------------	-------------------------	---

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Consideraciones para dar respuesta a las preguntas de investigación
<p>Determinar la pertinencia de los mecanismos de seguimiento con los que cuenta el programa para documentar sus resultados y el avance en el cumplimiento de sus objetivos</p>	<p>¿El programa cuenta con mecanismos e instrumentos de seguimiento para documentar y monitorear el avance del programa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El evaluador deberá indagar si dichos mecanismos e instrumentos de seguimiento contemplan metodologías que sean aceptadas en el ámbito académico y de administración pública, de acuerdo con estándares internacionales. Deberá verificar si los resultados que el programa genera se han hecho públicos con el fin de someterlos al escrutinio del ámbito académico y de la sociedad en general.</li> </ul>
	<p>¿El Programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) que le permita dar seguimiento a los resultados del programa, y en qué medida la lógica vertical y horizontal es adecuada para ello?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El evaluador deberá analizar la lógica vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa.</li> <li>• El evaluador deberá de emitir recomendaciones de mejora de la MIR en cuanto a su lógica vertical y horizontal para dar seguimiento a los resultados del programa, en caso de considerarlas pertinentes.</li> </ul>
	<p>¿El programa ha identificado estudios externos e independientes en los que se analicen los resultados que éste genera en la condición del problema público que pretende atender?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El evaluador deberá hacer explícito cuál es la naturaleza de los estudios sobre la condición del problema público identificado.</li> <li>• El Evaluador deberá proponer estudios que considere pertinentes para enriquecer el conocimiento del problema público que atiende El Programa, así como otros que evidencien las experiencias nacionales e internacionales de intervenciones similares.</li> </ul>
<p>Determinar en qué medida el cumplimiento de los objetivos del programa es pertinente para la atención del problema público</p>	<p>¿Los objetivos definidos por el programa en sus documentos institucionales están válidamente alineados con la solución del problema que se pretende atacar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta deberá identificar claramente el grado de alineación de los objetivos del programa respecto del problema público, a partir de la revisión de los documentos de diagnóstico, y de otros documentos institucionales.</li> </ul>

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Consideraciones para dar respuesta a las preguntas de investigación
que se tiene diagnosticado	<p>¿En qué medida los bienes o servicios entregados por el programa permiten documentar la atención del problema público así como el avance del cumplimiento de sus objetivos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Evaluador deberá documentar en qué medida los bienes y servicios entregados por el Programa atienden el problema público y el avance de sus objetivos.</li> <li>• En caso de que se genere evidencia que apunta a que el programa no atiende el problema público ni el cumplimiento de sus objetivos, el evaluador deberá presentar alternativas para la provisión de bienes y servicios que atiendan el problema público y el cumplimiento de los objetivos del Programa, basados en experiencias exitosas a nivel nacional o internacional.</li> </ul>
	<p>¿El programa ha identificado los retos de corto, mediano y largo plazo que enfrenta en el cumplimiento de sus objetivos y en la atención del problema público que pretende atacar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá identificar qué mecanismos ha utilizado el programa para identificar los retos de corto, mediano y largo plazo en el cumplimiento de sus objetivos.</li> <li>• Se deberá hacer explícito a partir de qué documentos institucionales el programa ha documentado tales retos.</li> <li>• Se tendrá que evidenciar si existen documentos en los que se observen las acciones que el programa ha seguido a partir de la identificación de los retos que enfrenta.</li> </ul>
<p>Determinar los efectos inmediatos (positivos/negativos) y externalidades (positivas/negativas) generadas en la población atendida por el programa.</p>	<p>¿Qué efectos inmediatos (positivos/negativos) ha tenido el Programa, y en qué medida éstos atienden el problema público identificado, así como el cumplimiento de sus objetivos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El evaluador deberá confirmar si el Programa ha generado efectos inmediatos en los beneficiarios y en qué grado, en al menos los siguientes aspectos: Calidad de vida (variables objetivas y subjetivas), apoyo a la economía familiar, mejora en su cuidado y atención, y disminución de las carencias sociales.</li> <li>• El Evaluador deberá confirmar si el Programa ha generado otros efectos inmediatos en los beneficiarios y en qué grado.</li> <li>• El evaluador deberá identificar en qué medida los efectos inmediatos atienden el problema público identificado así como el</li> </ul>

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Consideraciones para dar respuesta a las preguntas de investigación
		<p>cumplimiento de los objetivos del Programa.</p>
<p>Determinar en qué medida el desempeño del programa es pertinente para garantizar su sostenibilidad y la de sus resultados</p>	<p>¿Qué externalidades (positivas/negativas) ha generado el Programa en la población objetivo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Evaluador deberá confirmar si el Programa ha generado externalidades (positivas/negativas), en sus beneficiarios y en qué grado.</li> </ul>
	<p>¿Qué aspectos (operativos o de los bienes y servicios entregados) influyen para tener una percepción/valoración positiva/negativa de beneficiarios del Programa?</p> <p>¿El programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo para ampliar la entrega de los bienes o servicios que genera?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Evaluador tendrá que identificar los aspectos operativos, de atención o de los bienes o servicios otorgados que los beneficiarios de Programa relacionan con una percepción/valoración (positiva/negativa) del mismo.</li> <li>• A partir del análisis de los hallazgos, y la identificación de los resultados obtenidos por el Programa, se valorará si estos permiten asegurar su sostenibilidad a mediano y largo plazo, considerando los siguientes factores (<i>se presentan de manera enunciativa mas no limitativa</i>): 1) Factores Financieros: la probabilidad de que El Programa pueda recibir asignaciones presupuestarias suficientes hacia el futuro (considerando la situación fiscal más probable del Gobierno del Estado de Jalisco); 2) Factores Técnicos: el grado en que los resultados del Programa dependen de mejoras tecnológicas, uso más eficiente de los insumos y aumento de la productividad; 3) Factores Sociales: el grado en que los resultados permiten generar un incentivo para la participación y apropiación del Programa por parte de los beneficiarios; 4) Factores Institucionales: el grado en que los resultados permitan justificar su permanencia y sostenibilidad a mediano y largo plazo.</li> </ul>

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Consideraciones para dar respuesta a las preguntas de investigación
	¿En qué medida los resultados documentados hasta el momento justifican una reorientación de los objetivos iniciales del programa y en qué sentido? (no procede valoración cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir del análisis de los hallazgos anteriores, y la identificación de los resultados, se valorará si estos resultados ameritan una reorientación de los objetivos iniciales del programa.</li> </ul>

Las preguntas de investigación que se plantean deben ser respondidas por el evaluador externo, a partir de los hallazgos que se obtengan mediante la metodología de la investigación que se proponga conforme a los parámetros establecidos en la siguiente sección. Se espera que las respuestas a cada una de las preguntas de investigación sean problematizaciones analíticas que se construyan a partir de la evidencia, y del juicio del evaluador externo como especialista en la materia, éstas tendrán que ser exhaustivas y presentar un argumento integral concluyente. Para cada pregunta de investigación se deberá definir una valoración cuantitativa que resuma la apreciación del evaluador, y permita obtener una valoración sintética acerca de la suficiencia de los elementos que cumple el programa. Para esto, se deberá usar la siguiente escala likert de cuatro grados.

1	2	3	4
<i>Insuficiente</i>		<i>Suficiente</i>	

En la argumentación que presente la entidad evaluadora externa, se deberán aportar los elementos que justifiquen la valoración cuantitativa que se emita para cada pregunta de investigación. Conviene tener presente que en la tabla de preguntas de investigación se especifican algunas para las que no es aplicable esta valoración cuantitativa.

### 3.3 Metodología de investigación

La entidad evaluadora deberá presentar una propuesta metodológica para cumplir con los objetivos de la evaluación, que contemple cuatro elementos mínimos: 1) las técnicas de investigación, 2) las fuentes de información, 3) los alcances, y 4) el enfoque.

Por técnicas de investigación se entienden aquellos procesos de aproximación al objeto de estudio con el fin de obtener insumos de información, y pueden ser cualitativas o cuantitativas.

En las fuentes de información se deberán describir aquellas que la entidad externa requerirá para la realización de la evaluación. Se incluirá al sistema MIDE como fuente de información oficial y obligatoria, con la finalidad de que se cuente con información respecto de los indicadores del desarrollo con los que se relacionan los programas públicos a evaluar.

Por alcance de la evaluación se entiende al nivel de comprensión que se espera tener del objeto de estudio, y puede ser: 1) Exploratorio: cuando se examina un problema y programa público no investigado anteriormente; 2) Descriptivo: cuando se caracteriza un problema, un programa público, señalando sus propiedades, aspectos importantes; 3) Correlacional: cuando se identifica la relación entre dos o más variables del problema o programa público, permitiendo prever escenarios futuros; y, 4) Explicativo: cuando se resuelve una hipótesis de la cual se obtienen conocimientos relevantes nuevos.

Por enfoque de investigación se entiende al paradigma de generación del conocimiento desde el cual se realiza la investigación, y que puede ser cuantitativo o cualitativo.

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Parámetros Metodológicos a considerar por la entidad externa
Determinar la pertinencia de los mecanismos de seguimiento con los que cuenta el programa para documentar sus resultados y el avance en el cumplimiento de sus objetivos	¿El programa cuenta con mecanismos e instrumentos de seguimiento para documentar y monitorear el avance del programa?	Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i> , con un alcance <i>descriptivo</i> , y técnicas <i>no experimentales</i> , como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis documental</li> <li>➤ Observaciones directas</li> <li>➤ Entrevistas.</li> </ul> Las fuentes de información predominantes pueden ser indirectas.
	¿El Programa cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) que le permita dar seguimiento a los resultados del programa, y en qué medida la lógica vertical y horizontal es adecuada para ello?	Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i> , con un alcance <i>descriptivo</i> , y técnicas <i>no experimentales</i> , como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis documental</li> <li>➤ Observaciones directas</li> </ul> Las fuentes de información predominantes pueden ser indirectas.
	¿El programa ha identificado estudios	Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i> , con un alcance



Objetivos específicos	Preguntas investigación	Parámetros Metodológicos a considerar por la entidad externa
	<p>externos e independientes en los que se analicen los resultados que éste genera en la condición del problema público que pretende atender?</p>	<p><i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Análisis documental</li> <li>‣ Observaciones directas</li> </ul> <p>Las fuentes de información predominantes pueden ser indirectas.</p>
<p>Determinar en qué medida el cumplimiento de los objetivos del programa es pertinente para la atención del problema público que se tiene diagnosticado.</p>	<p>¿Los objetivos definidos por el programa en sus documentos institucionales están válidamente alineados con la solución del problema que se pretende atacar?</p>	<p>Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i>, con un alcance <i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Análisis documental</li> <li>‣ Observaciones directas</li> </ul> <p>Las fuentes de información podrán ser directas o indirectas.</p>
	<p>¿En qué medida los bienes o servicios entregados por El programa permiten documentar la atención del problema público así como el avance del cumplimiento de sus objetivos?</p>	<p>Enfoque <i>cualitativo</i>, con un alcance <i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Observaciones directas</li> <li>‣ Análisis documental (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>‣ Entrevistas</li> </ul> <p>Las fuentes de información predominantes pueden ser directas.</p>
	<p>¿El programa ha identificado los retos de corto, mediano y largo plazo que enfrenta en el cumplimiento de sus objetivos y en la atención del problema público que pretende atacar?</p>	<p>Enfoque <i>cualitativo</i>, con un alcance <i>descriptivo</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>‣ Observaciones directas</li> <li>‣ Análisis documental (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>‣ Entrevistas</li> </ul> <p>Las fuentes de información predominantes pueden ser directas.</p>
<p>Determinar los efectos inmediatos (positivos/negativos) y externalidades</p>	<p>¿Qué efectos inmediatos (positivos/negativos) ha tenido El</p>	<p>Enfoque <i>mixto</i>, con un alcance <i>correlacional</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p>

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Parámetros Metodológicos a considerar por la entidad externa
(positivas/negativas) generadas en la población atendida por el programa.	Programa, y en qué medida éstos atienden el problema público identificado, así como el cumplimiento de sus objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> <li>➤ Cuestionarios</li> <li>➤ Observaciones directas</li> <li>➤ Focus Group (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>➤ Historias de vida (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>➤ Análisis documental (<i>Cualitativo</i>)</li> </ul> <p>Las fuentes de información predominantes pueden ser directas.</p>
	¿Qué externalidades (positivas/negativas) ha generado el Programa en la población objetivo?	<p>Enfoque <i>mixto</i>, con un alcance <i>correlacional</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> <li>➤ Cuestionarios</li> <li>➤ Observaciones directas</li> <li>➤ Focus Group (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>➤ Historias de vida (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>➤ Análisis documental (<i>Cualitativo</i>)</li> </ul> <p>Las fuentes de información predominantes pueden ser directas.</p>
	¿Qué aspectos (operativos o de los bienes y servicios entregados) influyen para tener una percepción/valoración positiva/negativa de beneficiarios del Programa?	<p>Enfoque <i>mixto</i>, con un alcance <i>correlacional</i>, y técnicas <i>no experimentales</i>, como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> <li>➤ Cuestionarios</li> <li>➤ Observaciones directas</li> <li>➤ Focus Group (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>➤ Historias de vida (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>➤ Análisis documental (<i>Cualitativo</i>)</li> </ul> <p>Las fuentes de información predominantes pueden ser directas.</p>

Objetivos específicos	Preguntas investigación	Parámetros Metodológicos a considerar por la entidad externa
Determinar en qué medida el desempeño del programa es pertinente para garantizar su sostenibilidad y la de sus resultados.	¿En qué medida los resultados documentados hasta el momento justifican una reorientación de los objetivos iniciales del programa y en qué sentido? (no procede valoración cuantitativa)	Enfoque predominantemente <i>cualitativo</i> , con un alcance <i>descriptivo</i> , y técnicas <i>no experimentales</i> , como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Análisis documental</li> <li>➤ Observaciones directas</li> </ul> Las fuentes de información predominantes pueden ser indirectas.
	¿El programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo para ampliar la entrega de los bienes o servicios que genera?	Enfoque <i>mixto</i> , con un alcance <i>correlacional</i> , y técnicas <i>no experimentales</i> , como las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> <li>➤ Cuestionarios</li> <li>➤ Observaciones directas</li> <li>➤ Focus Group (<i>Cualitativo</i>)</li> <li>➤ Análisis documental (<i>Cualitativo</i>)</li> </ul> Las fuentes de información predominantes pueden ser directas.

La evaluación del Programa, se realizará mediante trabajo de gabinete y de campo, el primero incluye actividades de acopio, organización, sistematización y valoración de la información contenida en registros administrativos, bases de datos, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, entre otros.

Para llevar a cabo el análisis de gabinete, El Evaluador debe considerar, como mínimo, los siguientes documentos<sup>3</sup>:

- La normatividad aplicable como:
  - La Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco.
  - Ley Para la Atención y Desarrollo Integral de Personas Con Discapacidad.
  - Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
  - Plan Estatal de Desarrollo.
  - Programa Sectorial de Equidad de Oportunidades.

<sup>3</sup> La Dirección General de Política Social de la SDIS, Unidad de Evaluación Interna, asignará un enlace permanente para la evaluación, que se encargara de proporcionar la información requerida para este análisis.

- Reglamento de la SEDIS.
- Reglas de Operación del Programa.
- Manuales de Procedimientos del Programa.
- Diagnóstico y estudios de la problemática que el programa pretende atender:
  - Diagnóstico de Marco Lógico sobre Discapacidad en Jalisco.
- Sistemas de información utilizados en la operación del Programa.
- Base de datos del Padrón de Beneficiarios del Programa.
- Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances del Programa.
- Avances de monitoreo de indicadores de las MIR del Programa.

En cuanto al trabajo de campo se podrán utilizar técnicas cualitativas como la observación directa, entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, grupos focales, entre otros instrumentos que El Evaluador considere pertinentes, así como técnicas de análisis cuantitativo para los objetivos específicos en los que se indique la utilización de dicha metodología.

La estrategia de trabajo de campo será diseñada por El Evaluador y esta será entregada a la unidad de Evaluación Interna de SEDIS para su validación antes de ser implementada. La propuesta de estrategia de trabajo de campo deberá de contener al menos la siguiente información:

<b>Información Requerida para la Estrategia de Trabajo de Campo</b>	
Universo de la muestra	Descripción de la población bajo estudio de la operación estadística (hogares, individuos, etc.).
Diseño y tamaño de la muestra	Información sobre el marco muestral y los procedimientos utilizados para seleccionar los encuestados. El tamaño de muestra seleccionado, su distribución geográfica y unidad de aleatorización también deben ser indicados.
Batería de variables	Deberá entregar un concentrado en Excel con el total de variables directas y compuestas que se pretenden elaborar con los datos obtenidos, estas deberán especificar su composición y vinculación con los reactivos del instrumento. Además de especificar la codificación asignada en la base de datos.
Instrumentos de recolección de datos	Se deberán entregar los instrumentos a utilizar para la recolección de datos en campo.

Calendario de Actividades	Deberá entregar un documento que contenga el calendario de actividades que El Evaluador seguirá en el proceso de evaluación.
Estructura operativa para el trabajo de campo	Deberá entregar un documento que contenga el plan operativo de la implementación del trabajo de campo, estructura organizacional y estrategias logísticas por aplicar. Además del cronograma de actividades.
Manual de procesos del personal operativo	Deberá entregar un manual en el que se detallen los procedimientos que llevara a cabo el personal operativo en el trabajo de campo (encuestador, supervisor, etc.).
Estructuración de metodologías cualitativas	En caso de que la metodología propuesta incluya el uso de grupos de enfoque, entrevistas o historias de vida, deberá especificar el tamaño de muestra, estructura y metodología para la selección de los participantes. Además de detallar la operación y dinámica, incluyendo el guion y preguntas sobre los temas a tratar.
Observación directa en campo	En caso de que la metodología propuesta incluya el uso de observación directa en campo, deberá detallar los fundamentos teóricos en la observación del fenómeno social en cuestión con un enfoque de Política Pública, así como los criterios a utilizar en el registro de la evidencia.

### 3.4 Análisis FODA y recomendaciones

La integración de las recomendaciones derivadas de la evaluación del programa, se deberá realizar conforme a los siguientes pasos.

1. El evaluador externo deberá identificar los hallazgos relevantes que se desprendan de cada respuesta formulada.
2. Una vez identificados los hallazgos relevantes, éstos se deberán relacionar, a partir de los objetivos específicos.
3. Cada hallazgo deberá clasificarse según su naturaleza a partir de los elementos de un análisis FODA, es decir, deberá decidirse si el hallazgo es evidencia de una fortaleza, una debilidad, una oportunidad o una amenaza. Es importante verificar que cada hallazgo sea clasificado como elemento de un sólo tipo de evidencia.

3. Se deberá integrar una matriz de doble entrada por objetivo específico, en la que se ubiquen los hallazgos de acuerdo con la naturaleza definida en el paso previo, y ubicándolos en las dimensiones Interna o Externa, según corresponda. Como máximo se deberán enlistar 5 fortalezas, 5 oportunidades, 5 debilidades y 5 amenazas.

4. Una vez clasificados los hallazgos según su naturaleza (fortaleza, debilidad, oportunidad o amenaza) y ubicados en las dimensiones del análisis (interna o externa), cada matriz tendrá cuatro cuadrantes centrales vacíos, de los que tres serán factibles para plasmar las Recomendaciones que se desprendan de esos hallazgos. El cuadrante que se ubica en la intersección de aspectos positivos (fortalezas y oportunidades), no se deberá emplear para plasmar recomendaciones.

5. Para ello la entidad evaluadora deberá plantear un máximo de 5 recomendaciones por cada cuadrante factible de la matriz, es decir, deberá definir recomendaciones a partir del análisis integrado de fortalezas y amenazas, de debilidades y las oportunidades, y de debilidades y amenazas de la Matriz. Como máximo se deberán plantear 15 recomendaciones en total. La matriz FODA se encuentra en el Anexo 1.

**“Matriz de Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”**

		Dimensión interna	
		Fortalezas 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Debilidades 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-
Dimensión externa	Oportunidades 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones (no aplican recomendaciones)	Recomendaciones 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-
	Amenazas 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones 1.- 2.- 3.- 4.- 5.-

--	--	--	--

6. Después del planteamiento de las recomendaciones según los hallazgos clasificados por el evaluador externo, y con la finalidad de clarificar y esquematizar cada una de las recomendaciones, deberá elaborarse para cada matriz de análisis FODA una tabla que contendrá los siguientes elementos:

- a) Consecutivo. Según el orden de prioridad que el evaluador determine para cada una de las recomendaciones emitidas.
- b) Recomendación. Se enlistará cada una de las recomendaciones surgidas del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
- c) Mejora esperada. Implica determinar qué se busca luego de su implementación.
- d) Actividades por recomendación. Para cada recomendación se deberán definir las actividades que se propone llevar a cabo para el cumplimiento del objetivo de las recomendaciones. Es importante mencionar que una misma actividad no se puede llevar a cabo para el cumplimiento de distintos objetivos.
- e) Implicaciones por actividad. Se deberá realizar un análisis sobre el tipo de implicaciones que, según el evaluador, conlleve la realización de la o las actividades propuestas; siendo los tipos de implicaciones a considerar los siguientes: 1. Operativas (de carácter técnico); 2. jurídico - administrativas (de carácter normativo o reglamentario, y administrativo u organizacional); 3. Financieras (de carácter económico o financiero).

**Tabla de recomendaciones**

<b>Análisis</b>				
Consecutivo (por prioridad)	Recomendación	Mejora esperada	Actividades por recomendación	Implicaciones por actividad (operativas, jurídico-administrativas, financieras)

### 3.5 Conclusiones

El Informe de Evaluación (en extenso) deberá contar con un apartado de *Conclusiones*, donde se deben resumir los principales hallazgos de la evaluación con precisión, deberá fundamentarse en el análisis y en la evaluación realizada en cada una de sus secciones. La extensión máxima es de dos cuartillas.

Adicionalmente, se debe incluir el *Anexo 2 “Valoración Final del programa”* con la información de cada objetivo específico.

### 3.6 Responsabilidades y compromisos

En el proceso de evaluación participan cuatro actores: 1) la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco, que será la Dirección General de Monitoreo y Seguimiento de la Subsecretaría de Planeación y Evaluación; 2) la Unidad Interna de Evaluación, que será la Dirección General de Política Social de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social; 3) la entidad evaluadora externa, que será la persona física o moral que resulte seleccionada en el proceso de contratación; y 4) la Unidad Administrativa Responsable del programa sujeto a evaluación, que será la Dirección de Programas para la Inclusión y la Equidad de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social.

La contratación y seguimiento de las actividades del Evaluador Externo se desahogarán por la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco.

La Unidad Administrativa responsable del programa sujeto a evaluación deberá:

- i. Suministrar oportunamente a la Unidad Interna de Evaluación toda la documentación e información necesaria para el desarrollo del proceso de evaluación.
- ii. Atender y resolver las dudas que se presenten por la Unidad Interna de Evaluación, el evaluador externo, o la Unidad de Evaluación del Gobierno de Evaluación.
- iii. Participar en la revisión y retroalimentación del informe de evaluación presentado por el evaluador externo.
- iv. Integrar la Agenda de Mejora en la que se formalicen los compromisos que se adoptan para la atención de las recomendaciones emitidas por el evaluador externo.

La Unidad Interna de Evaluación deberá:

- i. Coordinar el suministro de información necesaria al evaluador externo, oportunamente y con calidad, para la integración del Informe de Evaluación.



- ii. Atender y resolver las dudas que se presenten tanto por la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco como por el evaluador externo.
- iii. Revisar y retroalimentar los productos parciales y finales que presente el evaluador externo.
- iv. Coordinar la elaboración de la Agenda de Mejora, propiciando la participación de áreas estratégicas de la dependencia o entidad involucradas, en la que se formalicen los compromisos que se adoptan para la atención de las recomendaciones emitidas por el evaluador externo, dentro del Sistema de Agendas de Mejora.
- v. Difundir los resultados de la evaluación entre los beneficiarios, específicamente entre aquellos que durante el trabajo de campo del proceso evaluativo, fueron consultados por el evaluador mediante entrevistas, encuestas, o cualquier otra técnica de recolección de datos.

El evaluador externo deberá:

- i. Presentar el listado de requerimientos de información, en tiempo y forma, a la Unidad de Evaluación correspondiente para efectos de la investigación evaluativa.
- ii. Verificar la confiabilidad de la información suministrada por la Unidad Administrativa responsable del programa sujeto a evaluación, así como del resto de la información de la que éste se valga para el proceso evaluativo.
- iii. Atender y resolver las dudas y los requerimientos que se presenten durante el proceso evaluativo por parte de la Unidad Interna de Evaluación y por la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco.
- iv. Integrar los productos parciales y finales que incluyen el Informe de Evaluación.
- v. Incorporar las adecuaciones que se deriven de la retroalimentación realizada la Unidad Interna de Evaluación y la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco a los informes de evaluación.
- vi. Revisar la Agenda de Mejora para retroalimentar a la Unidad Interna de Evaluación respecto de los compromisos de mejora del programa evaluado .
- vii. Para el caso de trabajo de campo en el que se tenga contacto con beneficiarios (encuestas, entrevistas, grupos de enfoque, etc.), el evaluador deberá contemplar en el diseño de los instrumentos las preguntas que permitan identificar qué recomendaciones plantearían los beneficiarios; además de garantizar que en el análisis y sistematización de esa información, se integren aquellas recomendaciones que puedan convertirse en compromisos de mejora dentro de la Agenda de Mejora.

La Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco deberá:

- i. Emitir el dictamen técnico de selección de la entidad evaluadora externa responsable de realizar las actividades de la Evaluación, previstas en estos Términos de Referencia.
- ii. Revisar el Informe de Evaluación del programa que integre el evaluador externo, así como remitir las observaciones y retroalimentación que se consideren pertinentes.
- iii. Emitir el dictamen de aceptación de los productos finales de la evaluación.
- iv. Revisar la Agenda de Mejora para retroalimentar al evaluador externo así como a la Unidad Interna de Evaluación responsable del programa sujeto a evaluación, respecto de los compromisos de mejora.
- v. Atender y resolver las dudas que se presenten, tanto por la Unidad Interna de Evaluación, como por el evaluador externo.

El evaluador externo al conocer la adjudicación a su favor, deberá acudir al área administrativa de la SEPAF, para conocer aspectos normativos que son de su incumbencia.

La SEPAF en colaboración con la Secretaría de Desarrollo e Integración Social, coordinará la realización de la presente Evaluación de Resultados. La Unidad Interna de Evaluación será la responsable de la etapa de seguimiento y verificación de los productos de la evaluación, con excepción del Informe Ejecutivo de Evaluación, el que deberá ser dictaminado y aceptado por la Subsecretaría de Planeación y Evaluación, en su carácter de Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco.

El Gobierno de Jalisco tendrá la propiedad de los productos generados en el presente proyecto. En los documentos que se generen como productos de la presente evaluación se deberá especificar la propiedad, señalando que los informes son responsabilidad de la entidad externa, y no refleja las opiniones ni el punto de vista del Gobierno de Jalisco”.

## 4. Plazos y productos a entregar

Los productos deberán ser entregados por cada una de las evaluaciones previstas en estos TDR, a la Unidad de Evaluación receptora de los productos, que se indica en la tabla de plazos y productos a entregar, en el domicilio que corresponda mediante oficio en hoja membretada y firmada por el evaluador externo responsable de la evaluación. El oficio debe incluir la siguiente leyenda: “Se entrega (nombre del producto) en espera de su revisión y aprobación”.

Los productos entregados por el evaluador externo (Informe final en extenso y sus productos complementarios, y el Informe Ejecutivo de Evaluación), serán considerados como finales una vez que la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco emita comunicado oficial de conformidad con los mismos. La constancia de recepción será a través de un escrito de aceptación del servicio concluido a entera satisfacción de la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco.

Se considerará que el trabajo de evaluación inicia cuando se comunica por escrito a la entidad evaluadora externa sobre la aceptación de su propuesta técnica. Los plazos para la realización de las entregas se detallan a continuación.

Plazos y productos a entregar

Entrega	Unidad de Evaluación receptora de los productos	Productos	Plazo	Pago
Primera	Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco	Productos Protocolarios (versión electrónica)	15 días naturales después de notificada la asignación del proyecto	40% del monto comprometido para la realización de la evaluación
Segunda	Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco	Informe Preliminar en extenso (versión electrónica)	55 días naturales después de notificada la asignación del proyecto	No procede pago
Tercera	Unidad Interna de Evaluación	Informe Final definitivo(en extenso) + productos complementarios (versión electrónica)	70 días naturales después de notificada la asignación del proyecto	60% del monto comprometido para la realización de la evaluación
	Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco	Informe Ejecutivo de Evaluación preliminar (versión electrónica)		
Cuarta	Unidad Interna	Productos	90 días naturales	No procede pago

	de Evaluación	complementarios (versión impresa)	después notificada	de la	
	Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco	Informe Ejecutivo de Evaluación final + productos complementarios (versión electrónica e impresa)	asignación proyecto	del	

La revisión de los productos entregables se llevará a cabo por la Unidad de Evaluación receptora de los productos que se indica en la tabla anterior, y se notificarán los resultados de dicha revisión al evaluador externo en un lapso de 07 días hábiles posteriores a la entrega de los productos, a efecto de que el evaluador externo corrija las inconsistencias o errores en un lapso igual de 07 días hábiles posteriores a la notificación. El evaluador externo deberá informar sobre aquellas observaciones que no sean procedentes. En caso de que las inconsistencias o errores no sean atendidos por el evaluador externo, o no se emita respuesta alguna, no se realizará el pago correspondiente.

Los productos se deberán entregar para cada una de las evaluaciones que se prevén en estos TDR, como se detalla a continuación:

La *primera entrega* incluye: 1) los instrumentos de recolección de datos que la entidad evaluadora propone emplear para cumplir con la metodología y con los objetivos establecidos en estos TDR, 2) una relación de las fuentes documentales que se emplearán para el sustento analítico de la evaluación, 3) una relación de las necesidades de información específica que la entidad evaluadora requiere del programa, y 4) los elementos de la Estrategia de Trabajo de Campo. Para tal efecto se establece que el primer pago, se realizará una vez que hayan sido aceptados los productos de la primer entrega por la instancia responsable, y siempre que haya sido formalizada la contratación de la evaluación.

La *segunda entrega* incluye: el Informe Preliminar en extenso, y se realizará únicamente en formato electrónico en archivo con formato Word (\*.docx), que deberá entregarse a la Unidad Interna de Evaluación. La estructura de dicho informe deberá corresponder con lo establecido para el Informe Final definitivo. Esta entrega se deberá realizar a los 55 días naturales después de notificada la asignación del proyecto, y contra esta entrega no procede pago.

La *tercera entrega* de productos se deberá realizar a los 70 días naturales después de notificada la asignación del proyecto. Contra esta última entrega de productos se realizará el último pago de la evaluación, y deberá contener el informe final definitivo y los

productos complementarios, así como el Informe Ejecutivo de Evaluación en su versión preliminar, todos en versión electrónica.

La *cuarta entrega* de productos se deberá realizar a los 90 días naturales después de notificada la asignación del proyecto. La misma deberá contener el Informe Ejecutivo de Evaluación en su versión final y los productos complementarios, tanto en versión electrónica como impresa.

1. El informe final definitivo en extenso deberá entregarse en versión digital e impresa. Se deberán entregar dos tantos impresos a cada unidad de evaluación (a color, a doble cara, en hojas tamaño carta de color blanco, uno de esos ejemplares engargolados verticalmente, y uno sin engargolar), así como tres juegos de discos compactos. El documento deberá contener la siguiente estructura:

- a) Portada
- b) Índice del documento
- c) Resumen ejecutivo
- d) Introducción
- e) Descripción del programa público evaluado
- f) Objetivos de la evaluación
- g) Metodología (técnica, enfoques, fuentes y alcances de la investigación)
- h) Resultados de la evaluación (en este apartado se detallará la información de los resultados obtenidos, con base en los objetivos específicos y preguntas de investigación planteados en los TDR)
- i) Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y sus recomendaciones
- j) Conclusiones
- k) Bibliografía (incluir las referencias de documentos consultados para el estudio y los nombres de los actores estratégicos que fueron entrevistados determinando hora y lugar de entrevista)
- l) Glosario de términos
- m) Directorio de participantes (ficha curricular de cada uno de los miembros del equipo de investigación y actores implicados)
- n) Anexos (incluir tablas, fotos, gráficos, cuestionarios, etc.)

2. El Informe Ejecutivo de Evaluación (máximo 5 páginas), deberá entregarse en una versión impresa y digital. Se deberán entregar dos tantos impresos a cada unidad de evaluación (a color, a doble cara, en hojas tamaño carta de color blanco, uno de esos ejemplares engargolados verticalmente, y uno sin engargolar), así

como tres juegos de discos compactos. El Informe Ejecutivo de evaluación debe mostrar un análisis sintético de los resultados encontrados del programa, en plena relación con el objetivo general y específicos de la investigación evaluativa, incluyendo las recomendaciones generadas. Dicho documento deberá contener la siguiente estructura:

- a) Introducción
- b) Síntesis de los resultados de la evaluación
- c) Recomendaciones que incluyan el Anexo 1 de la matriz FODA, y la *Tabla de Recomendaciones*.
- d) Conclusiones, que incluyan el Anexo 2 “Valoración Final del programa”

# 5. Formatos y anexos

## Formato del Anexo 1 “Matriz de Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”

*Instrucciones.* Se debe realizar una tabla de análisis FODA respecto de los objetivos de la evaluación, en la que se deberán identificar máximo cinco argumentos de cada elemento del análisis (cinco fortalezas, cinco debilidades, cinco oportunidades, y cinco amenazas). El evaluador deberá plantear sus recomendaciones a partir del cruce los elementos de la dimensión interna/ externa.

		Dimensión interna	
		Fortalezas 1. 2.- 3.- 4.- 5.-	Debilidades 1. 2.- 3.- 4.- 5.-
Dimensión externa	Oportunidades: 1. 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones (no aplican)	Recomendaciones 1. 2.- 3.- 4.- 5.-
	Amenazas: 1. 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones 1. 2.- 3.- 4.- 5.-	Recomendaciones 1. 2.- 3.- 4.- 5.-

## Formato del Anexo 2 “Valoración Final del programa”

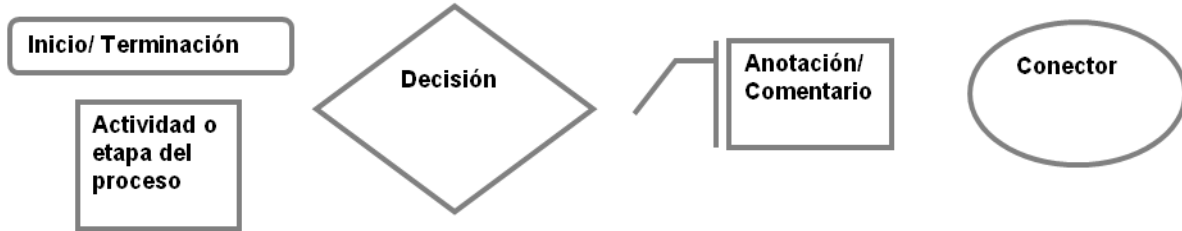
<b>Nombre del Programa:</b>	
<b>Modalidad:</b>	
<b>Dependencia/Entidad:</b>	
<b>Unidad Responsable:</b>	
<b>Tipo de Evaluación:</b>	
<b>Año de la Evaluación:</b>	

Objetivo	Nivel <i>(Nivel promedio por objetivo)</i>	Justificación <i>(Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por objetivo o el nivel total (Máximo 100 caracteres por objetivo))</i>
<i>Identificar en qué medida la planeación del programa contribuye a la optimización de sus procesos</i>		
<i>Determinar si el proceso de difusión del programa es adecuado para garantizar su apertura, transparencia y rendición de cuentas</i>		
<i>Determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la generación y distribución de los bienes y servicios.</i>		
<i>Determinar si el seguimiento y monitoreo de los beneficios es adecuado para verificar el cumplimiento de los objetivos y la atención del problema.</i>		
<b>Valoración final</b>	Promedio global	



### Formato del Anexo 3 “Diagramas de Flujo de procesos identificados” y “Recomendación de Diagramas de Flujo de Procesos”

Para la elaboración de los diagramas se debe utilizar la simbología común de flujogramas, cuyos principales símbolos son:



## Formato del Anexo 4 “Ficha de Identificación y Equivalencia de Procesos”

Para la identificación y clasificación de los procesos se sugieren los siguientes pasos:

1. Listar los procesos identificados.
2. Comparar los procesos identificados del programa con aquellos correspondientes al Modelo general de procesos. Colocar en el renglón correspondiente el nombre de cada proceso del programa identificado como equivalente.
3. Colocar al final de la lista aquellos procesos del programa no son equivalentes en el Modelo general de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
<b>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación):</b> Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.		Ej. Planeación
		Ej. Programación
		Ej. Presupuestación
<b>Difusión del programa:</b> Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.		Ej. Difusión Estatal
		Ej. Difusión Local
<b>Solicitud de apoyos:</b> Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.		Ej. Recepción de solicitudes de apoyos
<b>Selección de beneficiarios:</b> Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.		Ej. Selección de beneficiarios
<b>Producción de bienes o servicios:</b> Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.		
<b>Distribución de apoyos:</b> Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el		

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
beneficiario del programa).		
<b>Entrega de apoyos:</b> Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.		Ej. Entrega de apoyos
<b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.		Ej. Monitoreo de beneficiarios
<b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.		
<b>Evaluación y monitoreo:</b> Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.		
<b>Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos</b>		
<b>Otros procesos (nombre del proceso)</b>	<b>Número de secuencia</b>	<b>Describa brevemente</b>

## **Formato del Anexo 5 “Ficha Técnica con los datos generales de la entidad evaluadora externa y el costo de la evaluación”**

El Anexo debe incluir la siguiente información:

- Nombre de la entidad externa
- Nombre del evaluador externo principal
- Nombres de los principales colaboradores
- Nombre de la Unidad de Evaluación responsable de dar seguimiento a la evaluación
- Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación
- Forma de contratación de la instancia evaluadora
- Costo total de la evaluación
- Fuente de financiamiento