

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

Informe final

Nombre de la evaluación:	Evaluación con Participación del Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> 2020 - 2021
Tipo de evaluación:	Evaluación con Participación
Año del ejercicio evaluado:	2020-2021
Programa anual de evaluación:	2020
Fecha de publicación:	20 de julio de 2022
Entidad evaluadora:	Numera, S.C.
Investigador principal:	Mtro. Fernando Mellado Meza Coordinador general de la evaluación Investigador A
Equipo de investigación:	Mtro. Luis Gómez Castro Investigador B Lic. Juan Mario Fenech Reynoso Director general y Representante Legal de Numera, S.C.

DIRECTORIO

Gobierno del Estado de Jalisco

Mtro. Enrique Alfaro Ramírez
Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

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

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

Comité Técnico del Fideicomiso 10824, Fondo EVALÚA Jalisco

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

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

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

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

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

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

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

Unidad de Evaluación

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

Equipo técnico

Mtra. Selene Liliana Michi Toscano

Directora de Evaluación para la Mejora Pública

Lic. Gamaliel Cortés Lozano

Coordinador de Proyectos Estratégicos

Lic. Sughey Edith Salazar Delgadillo

Coordinadora de Análisis, Evaluación y Seguimiento

Lic. Nayely Ojeda Camacho

Coordinadora General de Seguimiento de Indicadores Institucionales

Lic. Grettel Jaxiel Villaseñor Ramírez

Coordinadora General de Evaluación Institucional

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

Lic. Sandra Nalleli Sánchez Rodríguez

Directora de Planeación Programática

Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)

Lic. Laura Paola Villaseñor Poo

Coordinadora de Planeación y Programación

Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)

Lic. Ana Verónica Chávez Campos

Coordinadora de Recursos Materiales

Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)

Lic. Griovani Santiago Álvarez Sandoval

Enlace del Programa "Jalisco Te Reconoce, apoyo a personas mayores"

Representante de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social

Dra. Esperanza Loera Ochoa

Consejera Ciudadana

Universidad de Guadalajara

Contacto:

Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa

Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Gobierno del Estado de Jalisco

52 (33) 3819 23 85 extensión 42385

Lista de acrónimos y abreviaturas

CLP: Cuidados de Largo Plazo

CONAPO: Consejo Nacional de Población

CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

DIF Jalisco: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Jalisco

EE: Equipo de Evaluación

FOCELAC: Fomento de Capacidades en Evaluación en Costa Rica y otros países de América Latina

FPU: Formato de Padrón Único de Beneficiarios

INAPAM: Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica de Costa Rica

MIR: Matriz de Indicadores para Resultados

OMS: Organización Mundial de la Salud

PAE: *Plan Anual de Evaluación de los Programas*

PEGD: *Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco*

ROP: Reglas de Operación

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

SPPC: Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

SPPC: Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

SSAS: Secretaría del Sistema de Asistencia Social

TdR: Términos de Referencia

Contenido

<i>Índice de tablas</i>	8
Índice de figuras	10
1. Introducción	13
1.1 Descripción del marco en que se realiza la evaluación	19
1.2 Información básica sobre el programa sujeto a evaluación	21
1.3 Actores y uso de la evaluación	27
1.4 Descripción y estructura del informe	28
2. Antecedentes de la intervención	30
2.1 Contexto general de la intervención	30
2.2 Problema o necesidad que origina la intervención	32
2.3 Lógica causal de la intervención	36
2.4 Factores externos	37
3. Estrategia metodológica	39
3.1 Enfoque metodológico	39
3.2 Descripción de las técnicas de recolección de datos, justificación, sistematización y análisis de datos	44
3.3 Descripción de las limitaciones, riesgos relacionados y parámetros de valoración de la estrategia metodológica de evaluación	50
3.4 Matriz de evaluación	51
4. Hallazgos	56
4.1 Coherencia	56
4.1.1 ¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?	56
4.1.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de <i>Coherencia</i>	79
4.2 Pertinencia	81
4.2.1 ¿En qué medida la difusión de la intervención del programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?	82
4.2.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de <i>Pertinencia</i>	94
4.3 Calidad	94
4.3.1 ¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el programa?	95
4.3.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de <i>Calidad</i>	109
4.4 Eficiencia	111

4.4.1 ¿En qué medida los procesos de implementación del Programa están siendo eficientes para cumplir los objetivos?	111
4.4.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de <i>Eficiencia</i>	124
4.5 Eficacia	125
4.5.1 ¿Cuál es el grado de eficacia del Programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?	126
4.5.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de <i>Eficacia</i>	131
4.6 Impacto	132
4.6.1 ¿Cuál ha sido el impacto del Programa en la vida de los beneficiarios?	133
4.6.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de Impacto	149
5. Conclusiones	150
6. Recomendaciones	163
7. Lecciones aprendidas	169
Anexos	174

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores (2021a) 21

Tabla 2 Ficha básica del Programa (2021a)..... 22

Tabla 3 Componentes del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020 23

Tabla 4 Componentes del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021 24

Tabla 5 Usos potenciales de la evaluación..... 27

Tabla 6 Descripción de los apartados de la Evaluación con Participación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores..... 28

Tabla 7 Descripción de los programas públicos potencialmente complementarios 37

Tabla 8 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de coherencia. 41

Tabla 9 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de pertinencia 42

Tabla 10 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de calidad 42

Tabla 11 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de eficiencia 43

Tabla 12 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de eficacia 43

Tabla 13 *Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de impacto* 44

Tabla 14 Especificaciones sobre la técnica de Entrevistas a Profundidad..... 45

Tabla 15 Especificaciones sobre la técnica de Análisis Documental 46

Tabla 16 Especificaciones sobre la técnica de Observación Directa Participante 47

Tabla 17 *Matriz de congruencia de la técnica propuesta de recolección de datos a beneficiarios* . 48

Tabla 18 Especificaciones sobre la técnica de análisis a través de Encuestas..... 49

Tabla 19 *Especificaciones de los límites y riesgos*..... 50

Tabla 20 Matriz de evaluación..... 52

Tabla 21 Recursos materiales que dispone el programa en 2020 y 2021 61

Tabla 22 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020 68

Tabla 23 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021 68

Tabla 24 Comparativo de objetivos del programa, 2020-2021 73

Tabla 25 Introducción a las ROP del programa.....	75
Tabla 26 Análisis del objetivo general (ROP) y Población Objetivo, 2021	75
Tabla 27 Análisis del objetivo general (ROP) y Población Objetivo, 2021	76
Tabla 28 Matriz de valoración de la claridad y pertinencia de la difusión	92
Tabla 29 <i>Apoyos y servicios otorgados en 2020</i>	97
Tabla 30 Apoyos y servicios otorgados en 2021	98
Tabla 31 Aspectos reportados por las Contralorías Sociales durante 2021 y 2020	100
Tabla 32 Valoraciones promedio sobre la satisfacción de las personas beneficiarias.....	101
Tabla 33 Matriz de valoración del nivel de eficacia de los procesos del programa	127
Tabla 34 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020	128
Tabla 35 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021	128
Tabla 36 Vinculación del indicador de propósito y el objetivo general plasmado en las ROP.....	129
Tabla 37 <i>Pertinencia de los objetivos con la lógica de la intervención</i>	130

Índice de figuras

Figura 1 Resumen de valoraciones sintéticas sobre los criterios y preguntas de evaluación .. 14

Figura 2 Aspectos sobre la difusión del programa (Pertinencia) 15

Figura 3 Aspectos del criterio de Calidad 16

Figura 4 Aspectos sobre el criterio de Eficiencia 16

Figura 5 Aspectos del criterio de Eficacia 17

Figura 6 Efectos producidos por el programa 17

Figura 7 Comparativo de apoyos entregados por el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020-2021 26

Figura 8 Comparativo de apoyos entregados, presupuesto asignado y población atendida, 2020-2021 27

Figura 9 Niveles de participación de los actores en el proceso evaluativo..... 31

Figura 10 Pasos para la ejecución del proceso evaluativo «hacer» (mideplan, 2019) 32

Figura 11 Actores involucrados en la intervención (2022)..... 33

Figura 12 Rol de los Tomadores de Decisión y Ejecutores en la intervención (2022). 34

Figura 13 Rol de las personas usuarias en la intervención (2022)..... 34

Figura 14 Árbol del problema del Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores, 2018 36

Figura 15 Lógica de la intervención 37

Figura 16 Esquema de ejecución de la Evaluación con Participación 40

Figura 17 Incorporación de la participación en las etapas del proceso evaluativo 41

Figura 18 Histórico de personal contratado bajo esquema de honorarios / confianza 58

Figura 19 ¿Cuáles son los tipos de apoyos que ha recibido del programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores (2020-2021)? 60

Figura 20 Organigrama del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021 61

Figura 21 ¿Usted está enterado /a de la próxima fecha de entrega de los apoyos en especie del programa? 64

Figura 22 ¿Usted está enterado/ a de los lugares en que se prestan los servicios de salud preventiva? 65

Figura 23 De acuerdo con sus necesidades más importantes y apremiantes en este momento: ¿Cuál apoyo en especie o servicios adicionales le gustaría que le diera el programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores? 66

Figura 24 ¿Me podría mencionar cuáles son sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento para ser atendidas por un programa público? 67

Figura 25 Pirámide poblacional por sexo, 2010-2050..... 71

Figura 26 De acuerdo con sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento, ¿Qué tan importante es para usted contar con los siguientes bienes y servicios que entrega del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores? 72

Figura 27 Diagrama de alineación entre la MIR y las ROP del programa 74

Figura 28 A nivel general, ¿considera que los apoyos en especie y/o servicios que ha recibido del Programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores, han sido de utilidad para usted? 79

Figura 29 ¿Cuál es el medio de comunicación/difusión que consulta con mayor frecuencia? .84

Figura 30 ¿A través de qué medio se enteró de la convocatoria del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores? 84

Figura 31 ¿Usted considera que conoce los beneficios que otorgó el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en 2021 y 2020? 85

Figura 32 En caso de responder que sí: ¿Mencione cuáles de los beneficios que usted sabe que entregó el programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores en 2020 – 2021 (58%)? 85

Figura 33 ¿Cada cuánto accesa a redes sociales de internet? 86

Figura 34 ¿Ha visto, leído o escuchado recientemente sobre algún programa público del Estado de Jalisco en el último mes? 88

Figura 35 Proceso de difusión institucional del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores 88

Figura 36 Proceso de difusión local (municipios) del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores 89

Figura 37 Ejemplificación de difusión del programa en redes sociales 92

Figura 38 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021? 101

Figura 39 Sobre la calidad de los bienes o servicios que entrega el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. ¿En los últimos 3 años, ha participado en algún ejercicio para calificar la calidad del programa, ya sea a través de encuestas, formatos u otros medios? 102

Figura 40 ¿Cómo califica la calidad de los siguientes bienes y servicios que entrega del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021? 105

Figura 41 De acuerdo con su experiencia sobre los bienes o servicios recibidos por el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. A nivel general, ¿Cómo califica la calidad de los servicios o bienes recibidos? 106

Figura 42 De acuerdo con sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento, ¿Qué tan importante es para usted contar con los siguientes bienes y servicios que entrega del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores? 106

Figura 43 Servicios de salud preventiva 107

Figura 44 Necesidad general más apremiante 108

Figura 45 Modelo General de Procesos del CONEVAL (2017). 114

Figura 46 Flujograma del Macro Proceso ‘Gestión Operativa del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores’ 115

Figura 47 Flujograma ampliado del Macro Proceso ‘Gestión Operativa del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores’ 115

Figura 48 Mapeo del mecanismo para mejorar los procesos de Tenner & DeToro (2007) 122

Figura 49 Árbol del problema del Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayore, 2018 135

Figura 50 Lógica de la intervención 136

Figura 51 En los últimos 3 años, ¿considera que su calidad de vida ha mejorado, empeorado o sigue igual? 138

Figura 52 A nivel general, Considera que a partir de su ingreso al programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, ¿su calidad de vida ha mejorado?..... 139

Figura 53 En caso de responder 1, 2, ó 3. Especificar la razón por la que considera que no ha mejorado su calidad de vida: 140

Figura 54 En caso de responder 4 ó 5. Especificar la razón por la que considera que ha mejorado su calidad de vida: 141

Figura 55 De acuerdo con sus necesidades más importantes y apremiantes en este momento: ¿Cuál apoyo en especie o servicios adicionales le gustaría que le diera el programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores? 142

Figura 56 A nivel general, ¿considera que los apoyos en especie y/o servicios que ha recibido del Programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores, han sido de utilidad para usted? 143

Figura 57 En caso de responder 1, 2, o 3 (3%), ¿podría mencionar en detalle porque considera que no son de utilidad para usted? 144

Figura 58 ¿Me podría mencionar si actualmente cuenta con algún padecimiento o enfermedad? 144

Figura 59 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021?..... 145

Figura 60 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021?..... 146

Figura i Resumen de valoraciones sintéticas de sobre los criterios y preguntas de evaluación 150

Figura ii Aspectos del criterio de Coherencia..... 152

Figura iii Aspectos sobre la difusión del programa 154

Figura iv Aspectos del criterio de Calidad..... 156

Figura v Aspectos sobre el criterio de Eficiencia 157

Figura vi Proceso de Gestión Operativa del Programa..... 158

Figura vii Aspectos del criterio de Eficacia..... 159

Figura viii Análisis de Co-Ocurrencias – Diagrama de Sankey 161

Figura ix Mapa mental de los aspectos positivos – negativos de la intervención 162

Figura x Efectos producidos por el programa..... 162

Resumen Ejecutivo

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

Descripción breve de la intervención y reseña de la evaluación

El Programa Jalisco Te Reconoce, Apoyo a Adultos Mayores (2020-2021)¹, tenía como objetivo «mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más que habita en el estado de Jalisco, a través de proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para un envejecimiento saludable, pleno y activo». Por lo cual, el proceso de evaluación consideró 6 criterios de evaluación: coherencia, pertinencia, calidad, eficiencia, eficacia e impacto. En cada uno de ellos se estableció una pregunta de evaluación y con ello establecer las valoraciones que se construyeron mediante un análisis de la información documental del programa, así como el levantamiento de 770 encuestas aplicadas a personas usuarias del programa y a población objetivo, asimismo, fueron aplicadas 55 entrevistas a profundidad/observaciones a personas usuarias, población objetivo y actores clave.

Resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones

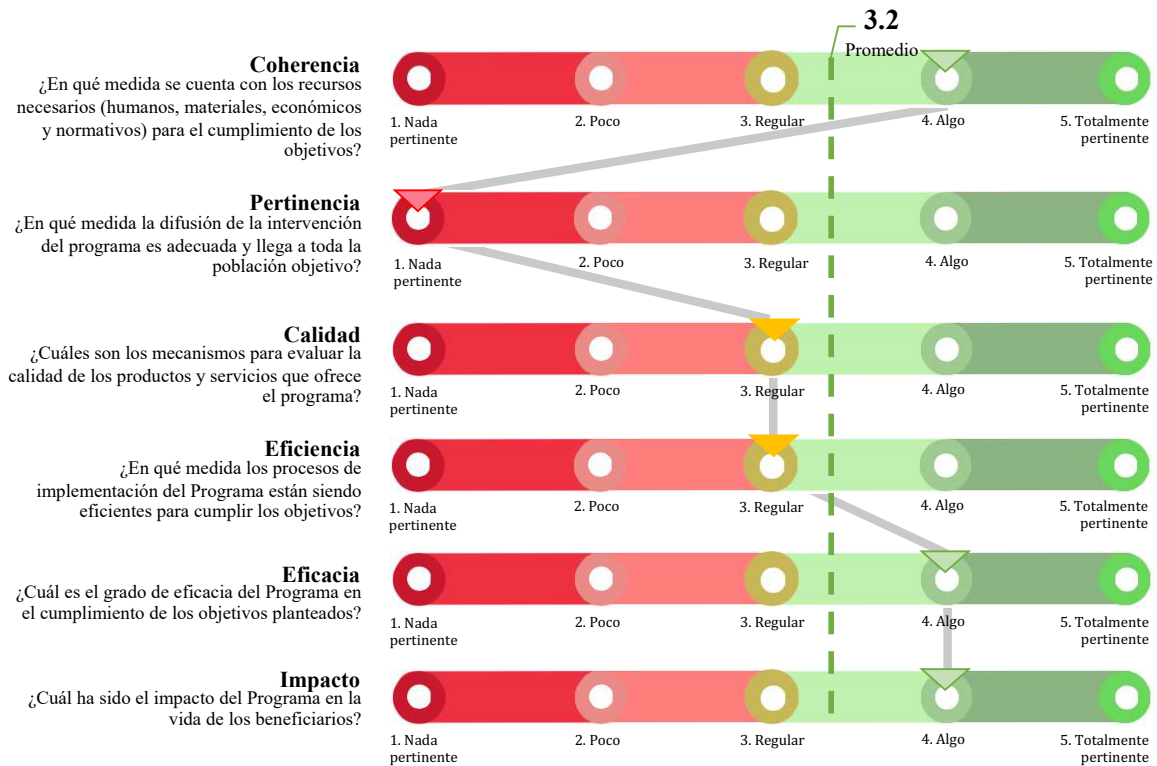
A nivel general, el promedio de las valoraciones generales para cada criterio de evaluación fue de 3.2 en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente pertinente. En ese sentido, se valoró negativamente la difusión del programa, mientras que los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios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

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

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

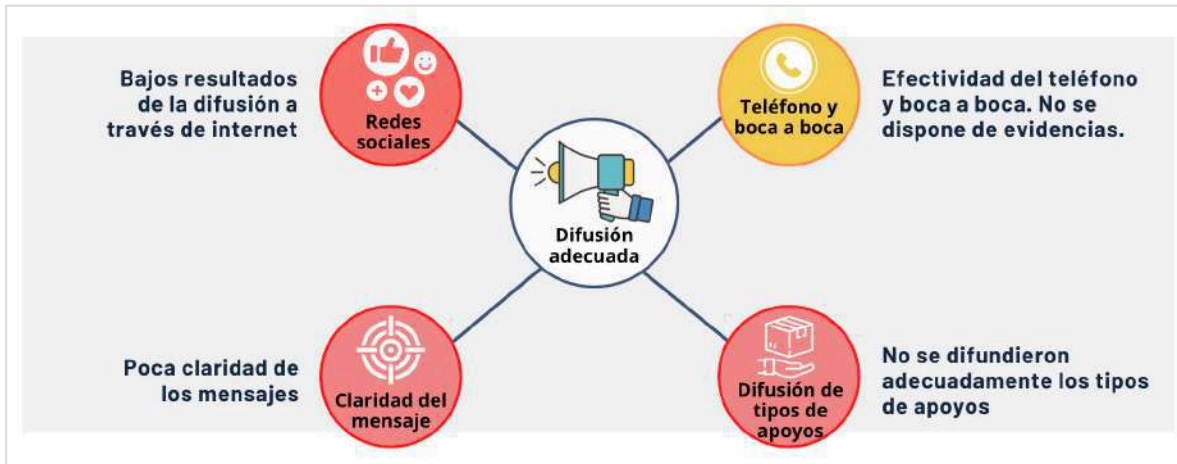
El criterio de *Pertinencia* obtuvo la menor valoración, esto se debió a que el Programa no contó con un plan de difusión con un diseño enfocado en la población beneficiaria, lo cual generó bajos resultados en la dispersión de los mensajes, es decir, se emplearon recursos, tiempo y esfuerzo en acciones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

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



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 2 Aspectos sobre la difusión del programa (Pertinencia)



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

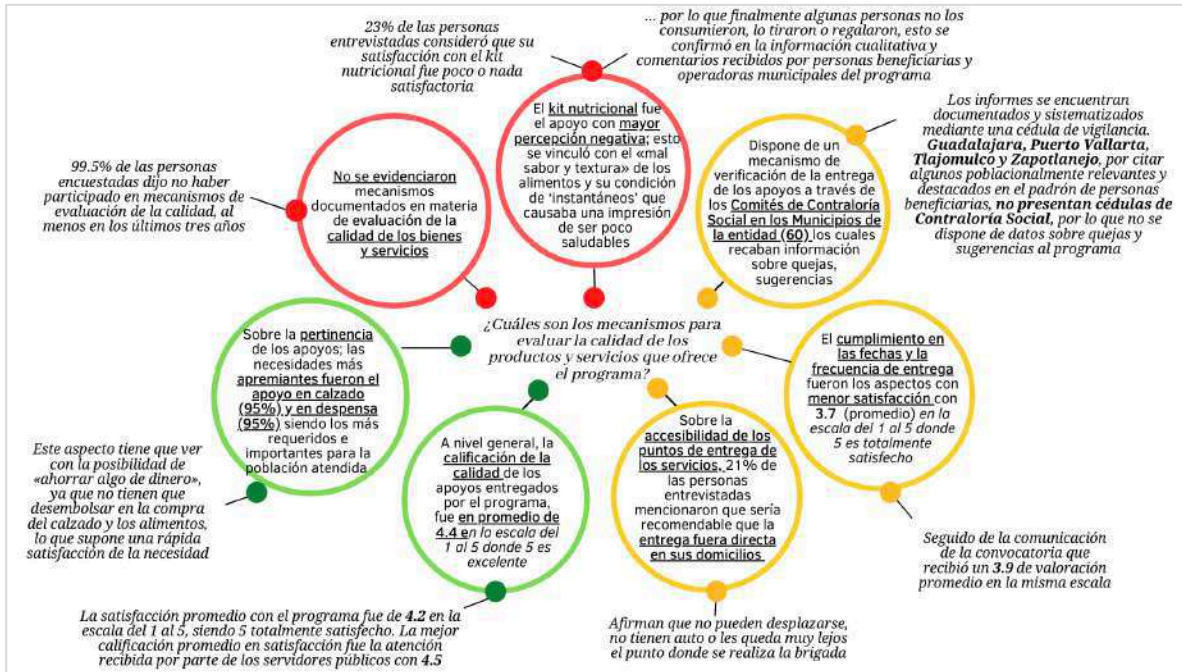
En cuanto al criterio de *Calidad* de los productos y servicios que otorga el programa, no se evidenciaron mecanismos documentados para dicho fin, en ese sentido, el 99.5% de las personas encuestadas dijo no haber participado en mecanismos de evaluación de la calidad, al menos en los últimos tres años, de tal forma que, la intervención no dispone de herramientas de análisis que le permitan tomar decisiones en materia de la calidad de los productos y servicios, este aspecto se vio reflejado en la baja satisfacción del *kit nutricional*, sobre el cual 23% de las personas entrevistadas consideró que su satisfacción con el *kit* fue poco o nada satisfactoria; esto se vinculó con el «mal sabor y textura» de los alimentos y su condición de ‘instantáneos’ que causaba una impresión de ser poco saludables. La valoración del criterio consideró distintas variables, y aunque hubo aspectos que fueron considerados de manera positiva, hubo más valoraciones medias y negativas, tal como se muestra en la figura 3.

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

La valoración sobre el criterio de *Eficacia* fue bien valorada, es decir, el nivel de eficacia de los procesos fue medio alto con relación a la escala de medición diseñada para tal efecto, este aspecto se vinculó con los procesos y actividades operativas con mejores resultados con

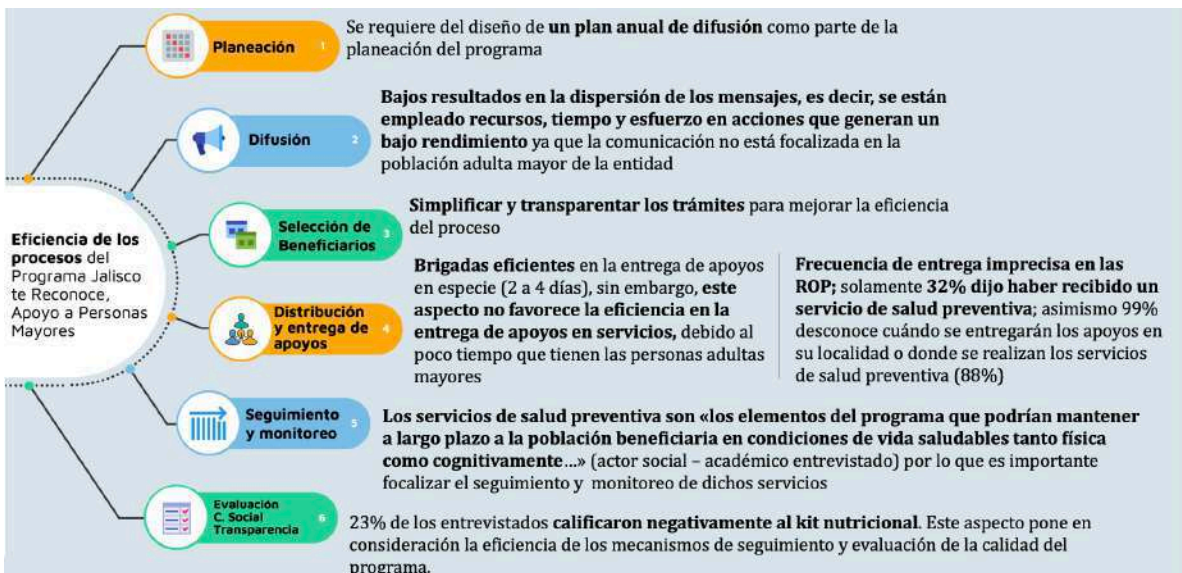
relación a las metas programadas, fue el caso de la actualización del padrón de beneficiarios; el cumplimiento de la meta de entrega de apoyos en especie y servicios; el cumplimiento de la meta de municipios atendidos en entrega de apoyos en especie y servicios y el cumplimiento en la elaboración de reportes e informes ejecutivos del programa así como de Contraloría Social (figura 5).

Figura 3 Aspectos del criterio de Calidad



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Figura 4 Aspectos sobre el criterio de Eficiencia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

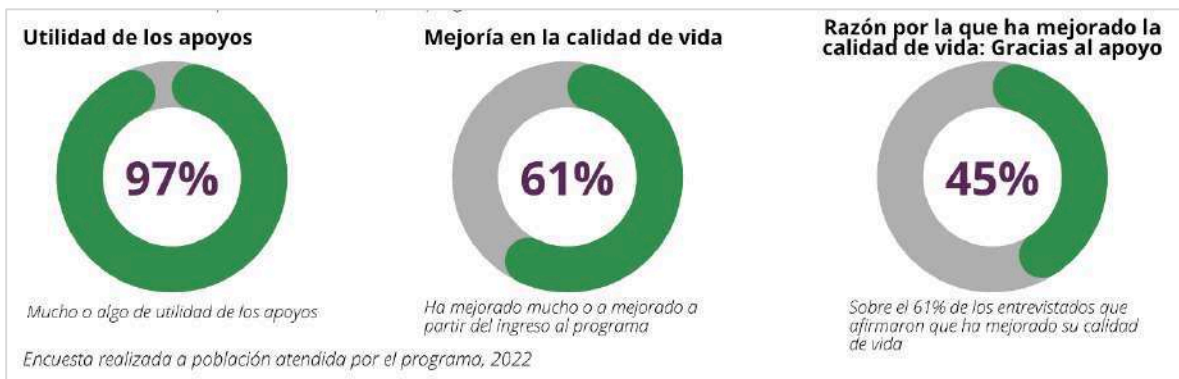
Figura 5 Aspectos del criterio de Eficacia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

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

Figura 6 Efectos producidos por el programa



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Recomendaciones

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

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

Aspectos normativos y operativos.

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

Documentos de planeación estratégica

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

Gestión y mejora de la calidad de los bienes y servicios

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

² Compuesto por 26 personas, como lo son funcionarios y personas beneficiarias. Entre ellos, hay 10 personas de Gobierno, incluyendo de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC), Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social y enlaces municipales. De parte de los beneficiarios, hay representación de 12 personas, entre ellos hombres y mujeres. Por último, se cuenta con la participación de cuatro consejeros ciudadanos.

1. Introducción

Este apartado tiene la finalidad de describir el marco en que se desarrolla la Evaluación con Participación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, presentar información básica del programa, así como los actores involucrados. Finalmente, incluye la descripción de la estructura del informe y el uso de la evaluación.

1.1 Descripción del marco en que se realiza la evaluación

La *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en su artículo 134 se establecen las obligaciones de realizar las evaluaciones de los recursos públicos, especialmente las participaciones federales. De igual forma, la *Ley General de Contabilidad Gubernamental*, establece en los Artículos 54, 61, 64 y 79, entre otros, la obligación de incluir los resultados de la evaluación del desempeño para la cuenta pública, difundir la evaluación en internet, así como publicar su programa anual de evaluaciones, metodologías, e indicadores. El Artículo 85 Fracción I de la *Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria*, establece la obligación de los ejecutores estatales de los recursos federales, evaluar conforme a lo señalado en el Artículo 110 de la misma Ley.

A nivel estatal, el Gobierno de Jalisco establece en la *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco* las bases para llevar a cabo la organización, coordinación, funcionamiento, control y evaluación de la administración pública estatal. A su vez, la *Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios*, especifica las acciones, procedimiento y entidades responsables junto con sus comités internos, de llevar a cabo, entre otras, la evaluación, monitoreo y ejercicio del gasto público. La *Ley de Desarrollo Social del Estado de Jalisco*, menciona las bases y mecanismos para realizar la evaluación, monitoreo y ejercicio del gasto público de las políticas y programas públicos que propicien un desarrollo individual y posteriormente, se reflejen a nivel de la entidad.

Específicamente, para el desarrollo y sustento del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco, le da sustento a las políticas y programas públicos enfocados a atender a dicho sector de la población.

De manera precisa, los *Lineamientos Generales de Monitoreo y Evaluación de los Programas Públicos del Gobierno de Jalisco* establecen que «podrán ser objeto de estudio todos los programas públicos del estado de Jalisco» (Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, 2019, p. 20).

El *Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco* (PEGD), Visión 2030, determina que «el seguimiento y evaluación de los objetivos plasmados en el Plan Estatal es una obligación estipulada en la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios [...] y un compromiso del gobierno estatal con los habitantes de Jalisco mediante el cual se rendirá cuentas sobre el quehacer gubernamental y el grado de cumplimiento de las metas establecidas» (Gobierno del Estado de Jalisco, 2021b, p. 10), como parte de la estrategia de Monitoreo y Evaluación del PEGD, la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC) tiene la función de coordinar la estrategia EVALÚA Jalisco, mediante la cual se genera «información y evidencia para la mejora en la gestión pública» (Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, 2022, p. 4).

En ese sentido, fue instrumentado el *Programa Anual de Evaluación de los Programas Públicos del Gobierno de Jalisco* (PAE), el cual establece la evaluación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, sectorizado a la Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social, mismo que es operado por la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS); de manera que la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado y las personas funcionarias de la SSAS acordaron realizar una evaluación que «involucre la participación intensiva de diversos actores (funcionarios públicos, beneficiarios y consejeros ciudadanos) en algunas de las fases del proceso de evaluación. En este sentido, la evaluación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, se enmarca en el enfoque de las evaluaciones participativas o con participación, lo cual implica un alto componente de involucramiento y participación en la toma de decisiones vinculadas al proceso de evaluación.» (Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, 2022, p. 4).

En los Términos de Referencia (TdR) de cada evaluación se deberá definir el programa público que sea objeto de estudio. En ese sentido, para efectos de la presente descripción, se considera objeto de estudio el programa *Jalisco te reconoce, Apoyo a Personas Mayores*.

La Evaluación con Participación del Programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), consiste en una investigación evaluativa basada en un amplio contacto con la realidad, mediante la participación de los actores involucrados en diversos niveles y momentos. La evaluación se desarrolla de manera sistemática sobre la pertinencia, eficacia e impacto de la intervención con la finalidad de mejorar su gestión y desempeño.

El proceso evaluativo establece mecanismos de participación orientados a generar conclusiones confiables que puedan ser ejecutadas por los involucrados y usuarios (*stakeholders*) para la toma de decisiones más informada y racional (Huenchuan & Paredes, 2017, p. 14).

En el contexto participativo, el proceso de evaluación pretende de manera exhaustiva la «posibilidad que las personas o grupos tienen para influir y hacerse presentes en la determinación de la agenda pública, y también en la formulación, ejecución y evaluación de los programas públicos» (Huenchuan & Paredes, 2017, p. 16), produciendo capacidades de análisis con un alto componente de participación de las personas a las que va dirigida la intervención, los beneficiarios, organizaciones involucradas, equipo evaluador y las entidades de gobierno, entre otros.

En ese contexto, los diversos actores formaron parte del proceso evaluativo desde la fase de planeación, en la cual se formularon las preguntas de evaluación mediante un trabajo de análisis y discusión de las interrogantes, asimismo, durante la ejecución de la evaluación los actores participaron en diversas reuniones para la determinación del proyecto de evaluación y el diseño de los instrumentos de recolección de información, por otra parte, la participación de los actores fue destacada en el proceso de análisis de las recomendaciones a través de la realización de un taller participativo.

La presente Evaluación con Participación es producto de la colaboración e intercambio del Gobierno del Estado de Jalisco con el Gobierno de Costa Rica y el Instituto Alemán de Evaluación de la Cooperación para el Desarrollo (Deval) a través del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y del proyecto Fomento de Capacidades en Evaluación en Costa Rica y otros países de América Latina (FOCELAC).

1.2 Información básica sobre el programa sujeto a evaluación

El objetivo del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* es «mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más que habita en el estado de Jalisco, a través de proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para un envejecimiento saludable, pleno y activo» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b, p. 99).

Tabla 1 Descripción del Programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* (2021a)

Aspecto	Descripción
Dependencia responsable	Secretaría de Asistencia Social del Estado de Jalisco (SSAS)

Aspecto	Descripción
Objetivo del Programa	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más que habita en el estado de Jalisco, con base en proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para un envejecimiento saludable, pleno y activo
Área responsable	Dirección general ejecutora del gasto: Dirección de Proyectos Estratégicos. Dirección o unidad operativa: Dirección de Proyectos Estratégicos
Objetivos específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dotar de artículos de primera necesidad, como alimentos, prendas de vestir y calzado a los beneficiarios del Programa 2. Generar dinámicas sociales que aumenten la integración y participación en la sociedad de las personas adultas mayores a través de talleres de nutrición, psicología, el fomento al envejecimiento activo, encuentros o capacitaciones, que mejoren su calidad de vida 3. Proporcionar servicios de salud preventiva adecuados para los adultos mayores 4. Contribuir a la prevención de enfermedades a través de la atención de podología, misma que ayuda a mejorar su sistema motriz 5. Proporcionar dispositivos funcionales que permitan mejor movilidad de acuerdo con los procesos degenerativos derivados de la edad o enfermedades crónico-degenerativas 6. Garantizar el acceso a la alimentación con la entrega periódica de alimentos de la canasta básica y un complemento alimenticio apto para el consumo de personas mayores
Tipo de apoyos	En especie y servicios
Presupuesto 2020 y 2021	2020: \$157 574 000.00 2021: \$88 445 635.70
Población potencial	477 486 personas ³
Cobertura	29 360 beneficiarios (2020) (Conforme a Reglas de Operación) 29 360 beneficiarios (2021a) (Conforme a Reglas de Operación)
Tipo de presupuesto que recibe	Estatal

Elaboración propia, con datos de la Ficha Básica 2020 y 2021, recuperado el 20 de enero de 2022.
<<https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/panel/programa/665>>.

Tabla 2 Ficha básica del Programa (2021a)

Componente	Presupuesto asignado (2020)	Beneficiarios atendidos (2020)	Presupuesto asignado (2021)	Beneficiarios atendidos (2021)
Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores	\$157 574 000.00	30 252	\$88 445 635.70	29 400

Reporte Ficha Básica 2020 y 2021, recuperado el 20 de enero de 2022.

El Programa se desprende de la *Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco*. En ella se reconocen los derechos de las personas mayores, entre otros, a la asistencia social,

³ Corresponde a la misma población potencial para ambos años, conforme a las Reglas de Operación del Programa

lo que les permite ser beneficiarios de programas «cuando se encuentren en situación de riesgo, vulnerabilidad, desamparo, desempleo, discapacidad o pérdida de sus medios de subsistencia» (H. Congreso del Estado de Jalisco, 2011).

Con respecto a los apoyos (especie y servicios) durante 2020 y 2021, el programa entregó los siguientes componentes:

Tabla 3 Componentes del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020

Componente	Descripción
Pulsera	Pulsera de identificación silicón vulcanizado con impresión de número de folio de beneficiario
Kit invernal	Bufanda, tela polar tamaño: 30 cm de ancho x 1.60 cm de largo; con barbitas o fleco de 10 cm de largo Chaleco, tela polar talla: unitalla. características: unisex Calcetas terapéuticas para síntomas de diabetes y problemas de circulación, con elasticidad en el tejido, fresca y confort para los pies y sin costuras
Complemento alimenticio	Complemento alimenticio a base de concentrado de proteína de suero de leche, leche deslactosada, harina de arroz pregelatinizada, harina de soya, harina de avena, fibra soluble añadida fortificada y endulzada
Calzado	Un par de zapatos apropiados para la persona adulta; calzado confort cerrado o abierto para dama o caballero
Despensa	Consiste en productos alimenticios básicos a cada adulto mayor
Bolo de nutrición	Carrito multiusos con identificador de beneficiario, plegable con bolso; 2 piezas de sobre de crema de vegetales (espinacas); 3 piezas de sobre de crema de vegetales (papa); 3 piezas de sobre de crema de vegetales (frijol); 2 piezas de sobre de vegetales (queso); 3 piezas de sobre de crema de vegetales (elote); 1 piezas sobre de papilla para adulto (mango); 1 piezas sobre de papilla para adulto (guayaba); 1 piezas sobre de papilla para adulto (ciruela); 1 piezas sobre de papilla para adulto (piña); 2 piezas paquete de galletas nutricionales con 17 piezas en sobre de 30 gramos cada una;
Prótesis dental	Dentadura monomaxilar con dientes estéticos de acrílico de alto impacto de cuatro capas con cucharilla fisiológica
Salud preventiva	Servicios de nutrición, psicología, promoción de la actividad física y podología

Elaboración propia con datos proporcionados por el programa.

Tabla 4 Componentes del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021

Componente	Descripción
Kit invernal	Chaleco, tela polar talla: unitalla. características: unisex Calcetas terapéuticas para síntomas de diabetes y problemas de circulación, con elasticidad en el tejido, fresca y confort para los pies y sin costuras
Complemento alimenticio	Complemento alimenticio a base de concentrado de proteína de suero de leche, leche deslactosada, harina de arroz pregelatinizada, harina de soya, harina de avena, fibra soluble añadida fortificada y endulzada
Calzado	Un par de zapatos apropiados para la persona adulta; calzado confort cerrado o abierto para dama o caballero
Despensa	Consiste en 15 productos alimenticios básicos a cada adulto mayor
Kit nutricional	Consiste en un kit de 30 productos que incluyan proteínas bajas en grasas y azúcares que se requieren para un envejecimiento saludable
Aparatos funcionales	Andadera, silla estándar, especial y de baño, bastón, cómodo, muletas y aparatos auditivos
Salud preventiva	Consulta médica general, Activación física, Podología preventiva, Atención Psicológica, Servicio nutricional, Electrocardiograma, Glucosa, Triglicéridos, Colesterol

Elaboración propia con datos proporcionados por el programa.

De acuerdo con información documentos de trabajo del programa, en 2020 *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* entregó 575 229 apoyos en especie y servicios (unidades), mientras que en 2021 fueron entregados 430 287 apoyos, lo que representó una disminución de 25%. Los apoyos con mayor disminución en 2021 fueron la entrega del complemento alimenticio (56%) y la despensa (37%), mientras que el Bolo Nutricional (carrito con productos nutricionales) disminuyó su entrega dado que fue entregado casi a la totalidad de los beneficiarios en 2020, y solo fue recibido en 2021 por aquellos que no tuvieron cobertura del apoyo en dicho ejercicio, por lo que de manera práctica fue remplazado por un Kit Nutricional (sin el carrito).

Los servicios de salud preventiva experimentaron un aumento la prestación durante 2021, pasando de 50 525 servicios en 2020 a 86 942 en 2021, esto se debió –entre otros aspectos– a un cambio sustantivo en la contratación del personal que proporciona los servicios de salud preventiva los cuales se proporcionaron bajo un esquema de licitación pública, mismo que, durante 2020 fueron realizados a través de honorarios directos. Esta disminución global en la cantidad de los apoyos se derivó de los cambios presupuestales aplicados al programa en 2021, equivalentes a una reducción de 43.9% con relación a 2020. En cuanto al padrón de beneficiarios en 2020, fue de 30 252 personas adultas mayores, mientras que en 2021 correspondió a 29 400 personas, es decir, el programa experimentó una disminución en la población atendida del 2.8% (figuras 7 y 8).

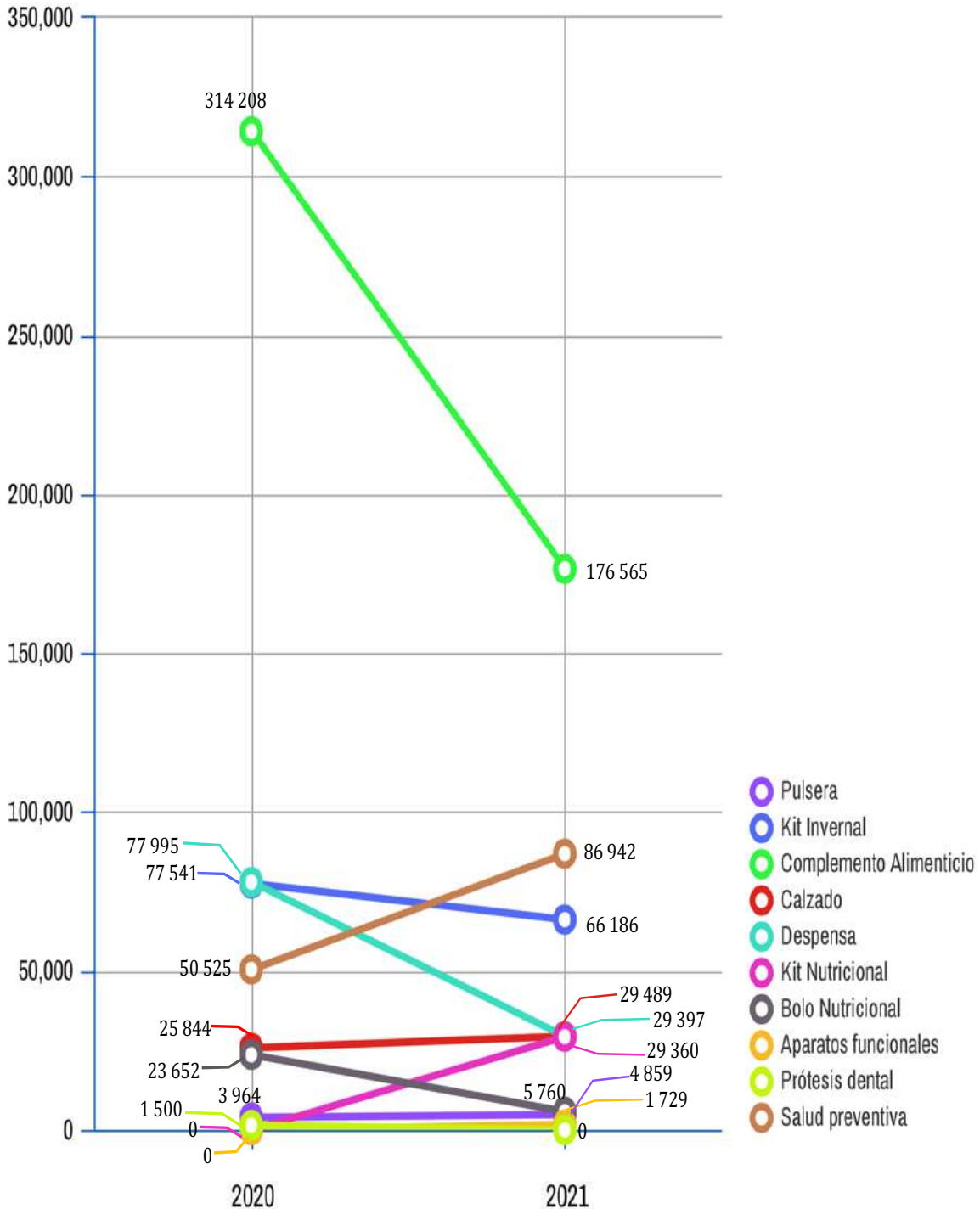
Visión 2022 del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*

En ese contexto, el programa para 2022 presenta reducciones importantes a su presupuesto de alrededor del 90%, este aspecto imposibilita la entrega de apoyos del programa tal como se han desarrollado. De manera que, se identificó que en 2022 el programa se concentrará únicamente en la entrega de lentes (especie), mientras que en servicios se concentrarán en corte de cabello y podología; en cuanto a las brigadas de salud preventiva se pretende que se ejecuten directamente en los Centros de Salud de los municipios, mientras que el apoyo de despensas se encuentra en gestiones para que sean entregadas por el DIF Jalisco en medida de su capacidad de atención.

La postura institucional sobre la justificación de los cambios se sustenta en un proceso en el que se busca optimizar la operación del programa procurando que este no duplique apoyos que son entregados por otras intervenciones en la entidad, como es el caso de las despensas la cuales se planea que sean entregadas por el DIF Jalisco.

Es importante destacar que no se dispone de información que garantice que la transferencia de servicios y apoyos a otras instancias y dependencias -que ocasionará los cambios al programa- sea eficiente y eficaz dado que se tendría que soportar a éstas de manera presupuestal y operativa.

Figura 7 Comparativo de apoyos entregados por el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020-2021



Elaboración propia con base en información proporcionada por el programa. Las cantidades se muestran en unidades y no en beneficiarios. El Componente Alimenticio se contabilizó en kilos, los aparatos funcionales incluyen sillas estándar, de baño y especiales, cómodos, aparatos auditivos, muletas, andaderas y bastones. En el caso de los servicios de salud preventiva durante 2021 fueron proporcionados por una empresa particular mediante licitación pública; un beneficiario puede recibir más de un servicio.

Figura 8 Comparativo de apoyos entregados, presupuesto asignado y población atendida, 2020-2021



Elaboración propia con base en información proporcionada por el programa. Las unidades incluyen apoyos en especie y servicios.

1.3 Actores y uso de la evaluación

Los usos potenciales de la evaluación para cada actor involucrado ubican a la Evaluación con Participación como una herramienta clave para la toma de decisiones, identificación de áreas de mejora y oportunidades para el programa, así como un mecanismo por el cual los beneficiarios conocen el resultado del proceso y el uso de los recursos públicos.

Tabla 5 Usos potenciales de la evaluación

Actor	Usos potenciales de la evaluación
Secretario del Sistema de Asistencia Social	Toma de decisiones y argumentos para justificar la asignación de recursos e implementación de acciones de mejora al Programa.
Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social	Toma de decisiones y análisis de oportunidades de mejora al Programa.
Dirección de Planeación Programática (SSAS)	Identificación de oportunidades de mejora en la información plasmada en los diferentes instrumentos de Planeación y Seguimiento al Programa.
Dirección Administrativa (SSAS)	Identificación de ajustes al presupuesto establecido, o en su caso, mejoras al proceso para la gestión y ejercicio del recurso.
Dirección de Asuntos Jurídicos (SSAS)	Identificación de mejoras en los procesos jurídicos aplicables al Programa.
Dirección de Proyectos Estratégicos (SSAS)	Toma de decisiones para consolidar la mecánica actual de operación del Programa o su replanteamiento, a fin de cumplir con el objetivo de la intervención de manera eficaz y eficiente.
Jefatura de Sistemas de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)	Mejora la plataforma para hacerla más amigable a los operadores del Programa, así como, para los beneficiarios del Programa. Integrar y actualizar el padrón de personas beneficiarias.

Actor	Usos potenciales de la evaluación
Coordinador Operativo (Honorarios)	Toma de decisiones para los apoyos en especie y servicios a entregar. Toma de decisiones para la mejora en el proceso de entrega del apoyo. Toma de decisiones para la mejora de los procesos de comprobación del recurso. Toma de decisiones para la mejora de los procesos de resguardo de la información. Toma de decisiones para la mejora de los procesos en resguardo de los bienes en especie.
Municipios	Toma de decisiones respecto a mejores prácticas para la capacitación y estrategias utilizadas para la colaboración a los enlaces. Detección de nuevas áreas de oportunidad para el monitoreo de la atención al beneficiario por parte de los enlaces.
Gestor Social	Aporta mejoras para los procesos de resguardo de la información y resguardo de los bienes para los beneficiarios del Programa.
Adultos mayores, de 65 años o más	Conocer los resultados y el uso de los recursos públicos. Sensibilizar la importancia del buen uso del apoyo y de su relevancia de los derechos y obligaciones que se tienen. Sensibilizarse sobre la complejidad del programa.
Familias de los adultos mayores, de 65 años o más	Conocer los resultados y el uso de los recursos públicos. Sensibilizarse de la importancia del buen uso del apoyo y de su relevancia. Sensibilizarse sobre la complejidad del programa.

Elaboración propia con base en información recopilada en el proceso evaluativo.

El uso de la evaluación por los diferentes actores consiste una de las etapas más importantes del estudio, cuyo objetivo es «transformar las recomendaciones generadas de la evaluación, en acciones concretas de mejora del proyecto» (MIDEPLAN, 2019, p. 42). En ese contexto, los actores involucrados participan en la elaboración de planes de acción y seguimiento, para finalmente disponer de una herramienta clave para la toma de decisiones, identificación de áreas de mejora, así como dar a conocer los resultados a la sociedad y a los beneficiarios en un marco de transparencia.

1.4 Descripción y estructura del informe

En el presente apartado, se describe el informe de evaluación y la estructura de este. El informe de Evaluación con Participación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, se compone de siete apartados los cuales se detallan a continuación:

Tabla 6 Descripción de los apartados de la Evaluación con Participación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*

Apartado	Descripción
Introducción	El apartado tiene la finalidad de describir el marco en que se desarrolla la Evaluación con Participación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, presentar información básica del programa, así como los actores involucrados. Finalmente, incluye la descripción de la estructura del informe y el uso de la evaluación
Antecedentes	Se presenta el contexto de la evaluación, así como el problema o necesidad que da origen al programa, se plantea la lógica causal de la intervención y los actores clave. Se definen y describen los factores externos

Apartado	Descripción
Estrategia metodológica	Se incluye el enfoque metodológico de la evaluación, las técnicas de recolección de datos, su justificación y las técnicas de análisis empleadas en el estudio. Se describen los riesgos identificados, las limitantes y los parámetros de valoración. Finalmente se presenta la Matriz de Evaluación que resume, los criterios, preguntas de evaluación y temáticas empleadas en el estudio, así como el diseño de la misma y las fuentes de información
Hallazgos	Se integra la respuesta de las preguntas de evaluación destacando los criterios establecidos en los TdR, de manera que se presenta aquellos resultados encontrados en la evaluación destacando la manera en que reflejan la realidad descrita a través de datos y la evidencia recolectada y desde el punto de vista perceptivo de los beneficiarios, la población objetivo no atendida y de los actores involucrados. En otras palabras, de acuerdo con CAD (2002) los hallazgos se componen por «afirmaciones basadas en hechos registrados sobre la intervención evaluada» (CAD, 2002, citado en MAEC, 2007, p. 89 y MIDEPLAN, 2017, p. 12)
Conclusiones	En este apartado se integran las conclusiones del estudio como producto del trabajo participativo de todos los involucrados en el análisis de los hallazgos, es decir, cada conclusión se compone de un «juicio razonado basado en una síntesis de hallazgos» (PNDU, 2010, citado por MIDEPLAN, 2017)
Recomendaciones	El apartado de recomendaciones incluye una serie de propuestas de acción que tienen como base los hallazgos y las conclusiones del proceso evaluativo como insumos para su construcción, con el objetivo de orientar «la toma de decisiones para mejorar el desempeño de la intervención evaluada (sea a nivel de su diseño, implementación o resultados)» (MIDEPLAN, 2017, p. 13)
Lecciones aprendidas	Se presentan los aspectos derivados del análisis del proceso de ejecución de la evaluación, sus particularidades y eventualidades, es decir, las lecciones aprendidas se caracterizan como el «conocimiento o entendimiento ganado por medio de la reflexión sobre una experiencia o proceso o conjunto de ellos» (BID, 2008, p.2, citado por MIDEPLAN, 2017. p. 14)

Elaboración propia.

2. Antecedentes de la intervención

En este apartado se presenta el contexto de la intervención, así como el problema o necesidad que da origen al programa, se plantea la lógica causal de la intervención y los actores clave. Se definen y describen los factores externos.

2.1 Contexto general de la intervención

Las Reglas de Operación del Programa (ROP) describen los principales antecedentes de la intervención entre los que destacan los siguientes aspectos (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b):

- En el año 2007 se crea en Jalisco el Programa de Atención a los Adultos Mayores, cuatro años después de que entrara en vigor la Pensión Alimentaria para Adultos Mayores en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).
- En 2013 cambia el nombre por Atención a los Adultos Mayores. Ese año, se modificaron los objetivos, tipos y montos de apoyo, así como la definición de población objetivo con el propósito de brindar un esquema de seguridad social ampliado, disminuyendo 5 años la edad de los sujetos de apoyo, pasando de personas mayores de 70 años a personas de 65 o más.
- A partir de 2013, el presupuesto del Programa no había disminuido de los 400 millones de pesos (el doble de la máxima cantidad asignada en el periodo 2007–2012).
- En 2016 se incrementó 4.33% en relación con el año anterior, quedando con el mismo presupuesto para el año 2017, registrando un incremento del 6.3% para 2018.
- En 2019 hubo una disminución de presupuesto, no así con el número de personas beneficiarias, ya que se contó con un incremento respecto al año anterior.
- En la administración 2018–2024 se incorporó como parte de la política estatal la creación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, con el objeto de lograr atención integral a las Personas Adultas Mayores, propiciar el bienestar de este sector y adherir a Jalisco a la red de comunidades amigables con los mayores en entornos que alienten el envejecimiento activo, con indicadores establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en los ejes transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión, participación cívica, comunicación e información, servicios comunitarios y de salud, espacios al aire libre y edificios, así como recreación y esparcimiento.
- En el año 2019, como parte del Programa, la Dirección de Proyectos Estratégicos solicitó un diagnóstico para identificar necesidades y prioridades de las personas mayores, en edades que van de los 64 a los 78 años y que viven en Jalisco. En el estudio, el 65% de participantes fueron mujeres y el 35% hombres. El estudio concluye que los aparatos

funcionales más solicitados son lentes, seguido de aparatos auditivos y bastones. De los hallazgos de este diagnóstico, se considera que el enfoque del Programa es el adecuado y sugiere la colaboración con diferentes instancias, como la academia y organizaciones de la sociedad civil, para atender de manera conjunta a las personas beneficiarias del Programa.

- De 2019 a 2021, el Programa entrega apoyos en especie y servicios con el objetivo de atender integralmente las necesidades específicas de la población adulta mayor en Jalisco, favoreciendo la garantía de sus derechos.

La evaluación con participación –como resultado de su implementación– facilita el diálogo entre los interlocutores, la transparencia y la adecuada determinación y análisis de problemas públicos relevantes, mediante la inclusión de los diversos enfoques sociales, las formas en que se percibe y aborda la problemática desde los intereses y necesidades que rodean al Programa público.

La evaluación con participación prevé distintos niveles de involucramiento de los actores en el proceso evaluativo (figura 9) desde la planeación, la ejecución del estudio y el uso de la evaluación; es decir, el proceso se compone de tres etapas: 1. Planear, 2. Hacer, y 3. Usar (MIDEPLAN, 2019).

Figura 9 Niveles de participación de los actores en el proceso evaluativo



Elaboración propia, con base en MIDEPLAN (2019). *Guía de Evaluación con Participación*. <<https://biblioteca.mideplan.go.cr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3206>>.

La etapa correspondiente al momento de «hacer» se compone tres pasos: 1. Recolección de información, 2. Elaboración del informe de evaluación, y 3. Comunicación de resultados de la evaluación (figura 10).

Figura 10 Pasos para la ejecución del proceso evaluativo «hacer» (mideplan, 2019)



Elaboración propia, con base en MIDEPLAN, (2019). Guía de Evaluación con Participación. <<https://biblioteca.mideplan.go.cr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3206>>.

2.2 Problema o necesidad que origina la intervención

La descripción del problema público que pretende atender el Programa se refiere a la «situación de vulnerabilidad de los adultos mayores ocasionada por alguna o más carencias sociales que impiden el aseguramiento de la calidad de vida y el bienestar psicosocial» (Gobierno del Estado de Jalisco, 2021a). De acuerdo con las Reglas de Operación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores (2021)*, se describe que:

[...] 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 la proporción sea de 9.9% y en 2040 alcance un 13.2%, lo que significa que aproximadamente 1 de cada 8 jaliscienses será un adulto mayor (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b, p. 96).

Por otra parte, después de una serie de cambios al programa mismos que datan de 2007, las ROP (2021) puntualizan lo siguiente:

[...] la administración 2018-2024, realizó en 2019 un cambio sustancial debido a que el gobierno federal, asumió el compromiso de otorgar un apoyo monetario a ese sector de la población, en este sentido, el gobierno de Jalisco, implementó el programa "*Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Adultas Mayores*", buscando atender otros aspectos que no atendía el apoyo monetario, tales como servicios de salud, entrega de aparatos funcionales, actividades de esparcimiento, entre otros, dando en su conjunto una atención integral a las personas adultas mayores de 65 años que habitan en el Estado de Jalisco (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b, p. 96).

Actores clave de la intervención

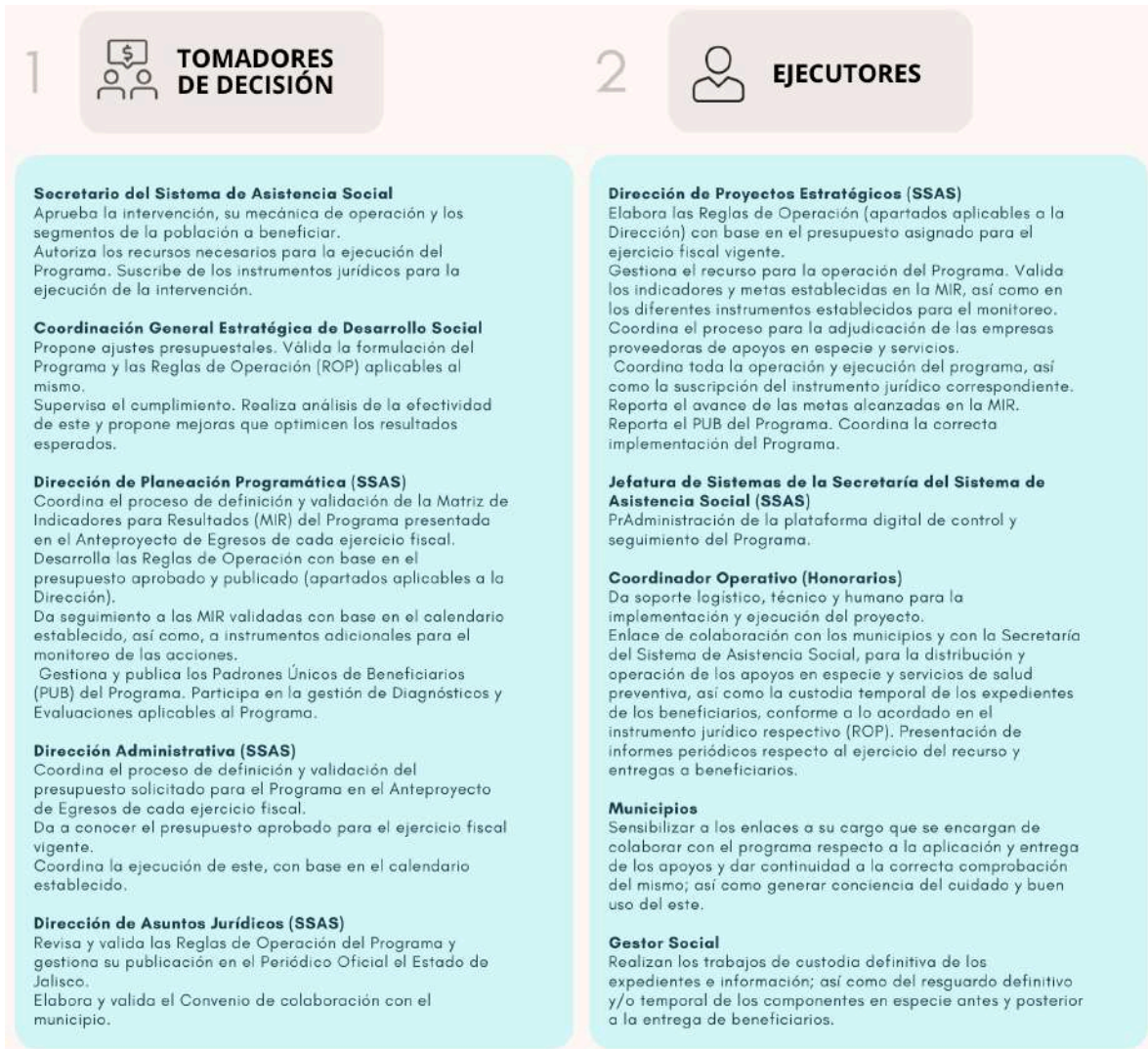
Los actores involucrados en la intervención se clasifican en tres grupos, por un lado, los tomadores de decisiones políticas, los ejecutores de proyectos y acciones, seguido de los usuarios (directos o indirectos). A continuación, se identifican los actores en cada clasificación (figura 11) y su rol dentro de la intervención, así como los usos potenciales de la evaluación (figuras 12-13).

Figura 11 Actores involucrados en la intervención (2022).



Elaboración propia con base en información recopilada en el proceso evaluativo.

Figura 12 Rol de los Tomadores de Decisión y Ejecutores en la intervención (2022).



Elaboración propia con base en información recopilada en el proceso evaluativo.

Figura 13 Rol de las personas usuarias en la intervención (2022).



Elaboración propia con base en información recopilada en el proceso evaluativo.

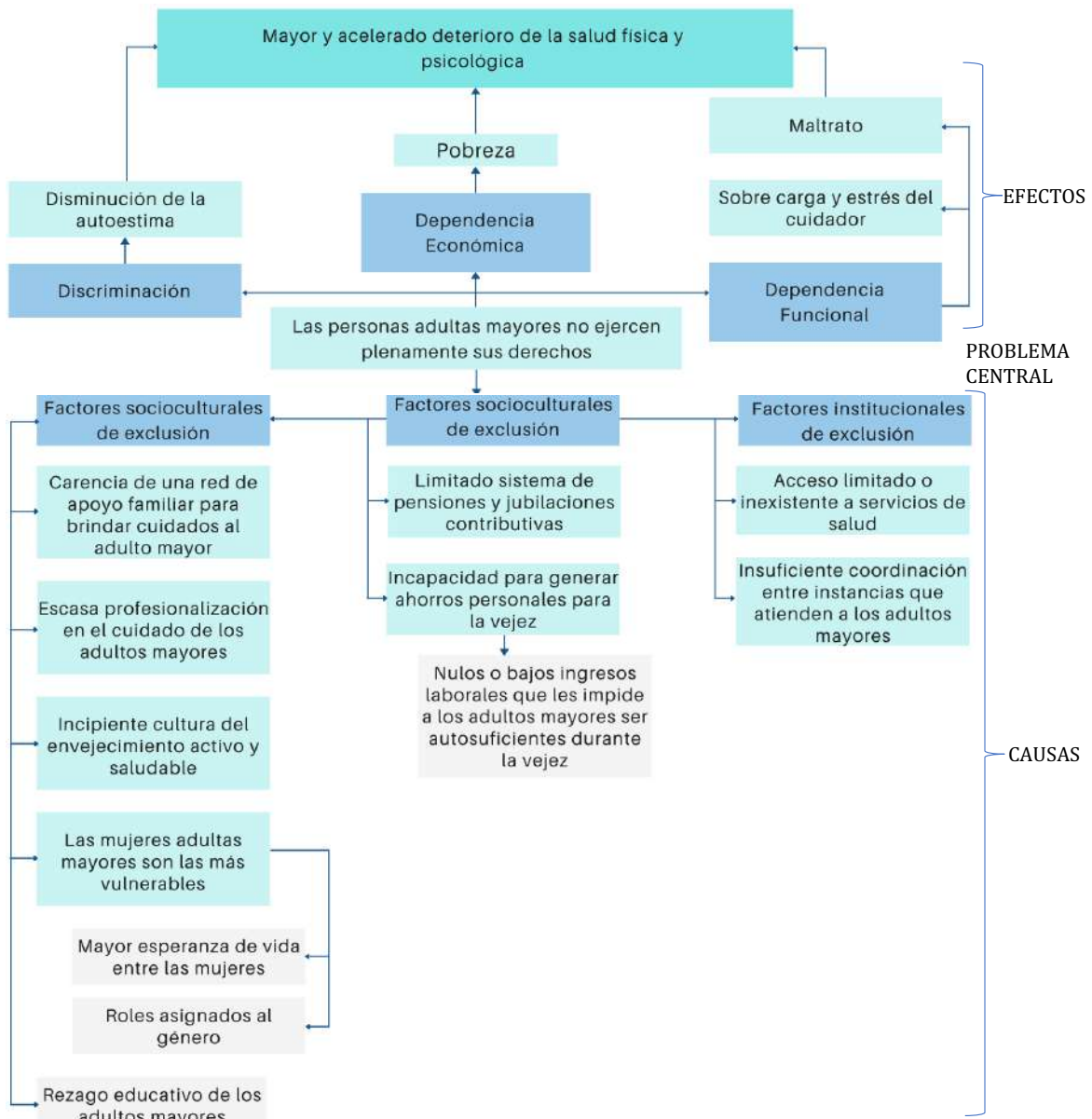
Árbol del problema

De acuerdo con el *Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores* (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2018), se identificó como problema central que las «personas adultas mayores no ejercen plenamente sus derechos», siendo las principales causas registradas los factores de exclusión socioculturales, económicos e institucionales; mientras que los principales efectos correspondieron a la discriminación, la dependencia económica y funcional de las personas adultas mayores. Estos aspectos contribuyen a un «mayor y acelerado deterioro de la salud física y psicológica».

En ese sentido, se observó que el problema central identificado en el árbol del problema del diagnóstico y el objetivo general del programa, desarrollan un nivel bajo de correspondencia, esto puede deberse a la imprecisión del árbol de objetivos -en el diagnóstico- que verifique la lógica de la intervención, de manera que, de acuerdo con la SHCP dicho árbol se construye «partiendo del árbol del problema, buscando una solución para cada uno de los recuadros de dicho árbol y redactándolo de una manera positiva» (SHCP, 2016, p. 33).

Es importante precisar que en el apartado correspondiente al árbol de objetivos del diagnóstico se incluye un símil del árbol del problema, por otro lado, en las ROP 2020 no se cita dicho árbol y en las ROP 2021 se muestra un árbol de objetivos ilegible, aspectos que limitan la claridad de la lógica de la intervención.

Figura 14 Árbol del problema del Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores, 2018



Fuente: Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores (SSAS, 2018).

2.3 Lógica causal de la intervención

En cuanto a la lógica de la intervención establecida en las ROP 2020 y 2021 del programa, se determina que «mediante la entrega de apoyos en especie y servicios, otorgados a las personas mayores de 65 años que vivan en el Estado de Jalisco, se busca contribuir a mejorar su calidad de vida» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2020b, p. 10, 2021, p. 8).

En ese aspecto, de acuerdo con la *Guía de Informes de Evaluación (2017)*, se establece que la Lógica Causal de la Intervención corresponde a la «descripción de cómo funciona la intervención, qué bienes y servicios genera o entrega, los resultados esperados, principales supuestos de la intervención y la ilustración de la cadena de resultados u otra forma de modelación operativa. Además, destaca cambios esenciales que se hayan producido con el tiempo y las implicaciones de esos cambios para la evaluación» (MIDEPLAN, 2017, p. 10).

Figura 15 Lógica de la intervención



Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores (2020 y 2021).

2.4 Factores externos

Los factores externos se identifican como aquellos «que han fomentado u obstaculizado la solución del problema (por ejemplo, presencia de otros agentes de cambio e intervenciones dirigidos a la atención del mismo problema)» (MIDEPLAN, 2017, p. 10).

De acuerdo el portal Mis Programas del Gobierno de Jalisco, se registró que existen en la entidad 6 programas estatales potencialmente complementarios que atienden la misma problemática que el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, ya sea de manera parcial o complementaria. Asimismo, se identificaron algunas intervenciones municipales y una federal (ver tabla 7).

Tabla 7 Descripción de los programas públicos potencialmente complementarios

Programa	Objetivo
Jalisco Incluyente (Estatal)	Contribuir a mejorar las condiciones de vida e inclusión social de las personas con discapacidad (1395 personas beneficiarias en 2021)

Programa	Objetivo
Mi Pasaje para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad (Estatal)	Contribuir a la economía de los hogares de los adultos mayores de 65 años y personas con discapacidad, con un ingreso inferior a la línea de bienestar a través de la implementación de un mecanismo de subsidio al transporte (40 900 personas beneficiarias en 2021)
Apoyo y Servicios Asistenciales a Familias en Situación Vulnerable (Estatal)	Brindar apoyos y servicios asistenciales diversos a familias o personas con vulnerabilidad transitoria o permanente. (10 590 personas beneficiarias en 2021)
Atención Integral a las Personas con Discapacidad o en Riesgo de Tenerla (Estatal)	Brindar apoyos y servicios de rehabilitación integral a personas con discapacidad o en riesgo de tenerla, para su inclusión social y bienestar familiar (40 396 personas beneficiarias en 2021)
Atención Integral de las Personas Adultas Mayores (Estatal)	Brindar atención integral y de apoyos asistenciales diversos para la inclusión y el envejecimiento activo de las personas adultas mayores (19 894 personas beneficiarias en 2021)
Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria (Estatal)	Apoyar a los adultos mayores, personas con discapacidad, niños de 2 a 5 años 11 meses no escolarizados, así como personas con carencia alimentaria y/o desnutrición con inseguridad alimentaria y vulnerabilidad a través de una dotación alimentaria (68 435 personas beneficiarias en 2021)
Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (Federal)	Contribuir al bienestar de la población adulta mayor a través del otorgamiento de una pensión no contributiva (universal)
Expoventa - Personas Mayores (Guadalajara)	Expoventa de artículos producidos por personas mayores
Desarrollo Integral de las Personas Mayores (Guadalajara)	Brindar atención integral con servicios y actividades para un envejecimiento activo y saludable
Queremos Cuidarte (Tlaquepaque)	Coadyuvar al aseguramiento de un ingreso mínimo, a las y los adultos mayores de 60 y hasta 64 años 10 meses de edad, que no reciban una pensión o jubilación de tipo contributivo superior a los \$4,000.00 (cuatro mil pesos mensuales)
Talleres para Adultos Mayores (Zapopan)	Impartición de diversos talleres para la población Adulta Mayor en el municipio
Comedores Asistenciales para Adultos Mayores; Club Comunitario de Adultos Mayores; Diversos Servicios Asistenciales y de Salud (DIF Zapopan)	Brindar diversos servicios asistenciales y de salud dirigidos a la tercera edad

Elaboración propia con información de incluida en las ROP del programa y los portales web institucionales.

3. Estrategia metodológica

En este apartado se presenta la descripción de la estrategia metodológica, así como la descripción de los objetivos, las técnicas de recolección de datos, sistematización y análisis, limitantes y riesgos metodológicos y los parámetros de valoración para los criterios de evaluación.

Objetivo general de la evaluación

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

Objetivos específicos de evaluación

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

3.1 Enfoque metodológico

La Evaluación con Participación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, objeto de estudio, se sustenta con la identificación, recolección, procesamiento, organización y análisis de información, como parte de una investigación participativa, rigurosa y sistemática, para cumplir los objetivos de evaluación planteados en los Términos de Referencia.

La evaluación particulariza de manera sustancial en un enfoque con participación, desde la planeación del estudio, la determinación de objetivos y preguntas de evaluación, así como a lo largo del proceso de recolección de información. El programa objeto de evaluación será operado a partir de 2022 por la SSAS en colaboración con otras instancias y dependencias estatales y municipales; de manera que, tras el análisis de la factibilidad realizado por parte de los actores involucrados y derivado de dichos cambios en la ejecución del programa se determinó que el enfoque evaluativo del estudio sería de manera participativa.

Figura 16 Esquema de ejecución de la Evaluación con Participación



Elaboración propia con base en la MIDEPLAN (2019). *Guía de Evaluación con Participación y Rotondo* (2001, pp. 14–33).

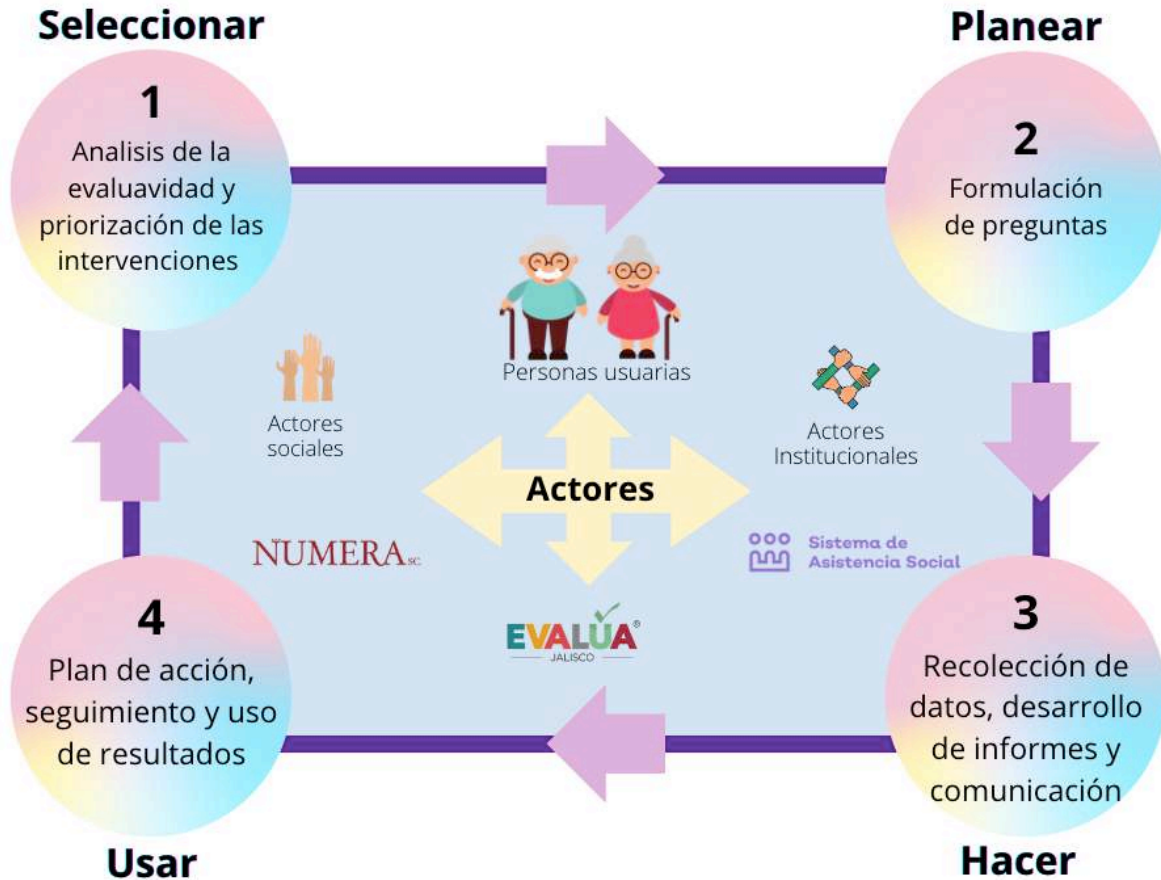
La estrategia metodológica de la Evaluación con Participación consiste en el desarrollo de pasos circulares, denominados planear – hacer – usar (figura 17); en esos pasos se establecen las actividades preparatorias del estudio, el diseño general de la logística y el plan, así como los diálogos, compromisos sobre las acciones y finalmente el uso de los resultados. En ese sentido, la evaluación incorpora pasos sistemáticos para garantizar la participación.

La Evaluación con Participación incorpora la participación de los actores en tres vertientes, por un lado, en la planificación del estudio donde se formularon las preguntas de evaluación y se determinaron aspectos clave sobre los objetivos específicos de la evaluación; asimismo durante la ejecución del proceso evaluativo en la que se diseñaron y retroalimentaron los instrumentos de recolección de información, se definió la muestra y las técnicas empleadas en el estudio.

En la etapa denominada «hacer», la participación de los usuarios y actores en el seguimiento y retroalimentación de las acciones empleadas en el trabajo de campo fue importante para el desarrollo del proceso investigativo, ya que permitió compartir las primeras impresiones y resultados de campo, producto del acercamiento y participación de personas usuarias, población objetivo y actores vinculados a la problemática que el programa pretende atender. En esta etapa del estudio es destacable la incorporación de los actores a el análisis de los hallazgos y recomendaciones. Finalmente se

contempla la etapa de «usar» en la cual se genera un plan de acción y seguimiento, así mismo se establecen acciones de difusión de los resultados.

Figura 17 Incorporación de la participación en las etapas del proceso evaluativo



Elaboración propia, con base en la Guía para Evaluación con Participación, MIDEPLAN (2019).

El enfoque metodológico con el cual se abordaron los criterios de evaluación y las preguntas de evaluación, así como la especificación puntual de los parámetros metodológicos a emplear en el proceso evaluativo, se desglosan en las siguientes tablas (8 a la 13).

Tabla 8 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de coherencia.

Criterio de evaluación	
Coherencia	
Pregunta de evaluación: ¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?	
Parámetros metodológicos	Descripción
Enfoque metodológico	Participativo, utilización de técnicas predominantemente cualitativas con valoración sintética en preguntas de investigación
Alcance del análisis	Análisis descriptivo, concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras

Criterio de evaluación	
Técnicas de investigación y análisis	<p>Predominantemente cualitativa, no experimental:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis documental y de gabinete, con base en la solicitud de información al Programa 2. Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado <p>Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183).</p>
Fuentes de información	Directas e indirectas

Elaboración propia.

Tabla 9 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de pertinencia

Criterio de evaluación	
Pertinencia	
Pregunta de evaluación: ¿En qué medida la difusión de la intervención del Programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?	
Parámetros metodológicos	Descripción
Enfoque metodológico	Participativo, utilización de técnicas cualitativas y cuantitativas con valoración sintética en preguntas de investigación
Alcance del análisis	Análisis descriptivo, concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras
Técnicas de investigación y análisis	<p>Mixtas, no experimentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis documental y de gabinete, con base en la solicitud de información al Programa 2. Encuestas, a través de instrumento estructurado 3. Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado <p>Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183).</p>
Fuentes de información	Directas e indirectas

Elaboración propia.

Tabla 10 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de calidad

Criterio de evaluación	
Calidad	
Pregunta de evaluación: ¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el Programa?	
Parámetros metodológicos	Descripción
Enfoque metodológico	Participativo, utilización de técnicas cualitativas y cuantitativas con valoración sintética en preguntas de investigación
Alcance del análisis	Análisis descriptivo, concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras
Técnicas de investigación y análisis	<p>Mixtas, no experimentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis documental y de gabinete, con base en la solicitud de información al Programa 2. Encuestas, a través de instrumento estructurado 3. Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado

Criterio de evaluación	
	Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183).
Fuentes de información	Directas e indirectas

Elaboración propia.

Tabla 11 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de eficiencia

Criterio de evaluación	
Eficiencia	
Pregunta de evaluación: ¿En qué medida los procesos de implementación del Programa están siendo eficientes para el cumplimiento de los objetivos?	
Parámetros metodológicos	Descripción
Enfoque metodológico	Participativo, utilización de técnicas cualitativas
Alcance del análisis	Análisis descriptivo , concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras
Técnicas de investigación y análisis	Predominantemente cualitativas, no experimentales: 1. Análisis documental y de gabinete, con base en la solicitud de información al Programa Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183).
Fuentes de información	Directas

Elaboración propia.

Tabla 12 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de eficacia

Criterio de evaluación	
Eficacia	
Pregunta de evaluación: ¿Cuál es el grado de eficacia del Programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?	
Parámetros metodológicos	Descripción
Enfoque metodológico	Participativo, utilización de técnicas cualitativas
Alcance del análisis	Análisis descriptivo, concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras
Técnicas de investigación y análisis	Predominantemente cualitativas, no experimentales: 1. Análisis documental y de gabinete, con base en la solicitud de información al Programa Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183).
Fuentes de información	Directas

Elaboración propia.

Tabla 13 Especificación de los parámetros metodológicos para el criterio de evaluación de impacto

Criterio de evaluación	
Impacto	
Pregunta de evaluación: ¿Cuál ha sido el impacto del Programa en la vida de los beneficiarios?	
Parámetros metodológicos	Descripción
Enfoque metodológico	Participativo, utilización de técnicas cualitativas
Alcance del análisis	Análisis descriptivo , concluyente con recomendaciones y propuesta de mejoras
Técnicas de investigación y análisis	<p>Predominantemente cualitativas, no experimentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis documental y de gabinete, con base en la solicitud de información al Programa 2. Encuestas, a través de instrumento estructurado 3. Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado 4. Casos de observación directa <p>Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183).</p>
Fuentes de información	Directas

Elaboración propia.

3.2 Descripción de las técnicas de recolección de datos, justificación, sistematización y análisis de datos

Los criterios empleados para el análisis de la información corresponden a cada una de las técnicas propuestas en cada objetivo de investigación.

Entrevistas a profundidad

Se diseñó un instrumento guía, aplicable a los participantes en el estudio, en este caso los actores involucrados, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de evaluación y las preguntas de investigación planteadas en los TdR.

El criterio de análisis es predominantemente cualitativo y descriptivo, información que será ordenada, procesada y analizada de manera cualitativa con la cual se pretende contrastar la información solicitada del Programa (normativa e institucional), las evidencias y los elementos de desempeño recopilados para dar respuesta clara y argumentada a los reactivos instrumentados.

La entrevista a profundidad no estructurada se basa en la recolección de datos de tipo transeccional y descriptivo, en virtud de que no se manipularán deliberadamente las variables del estudio; tampoco se analizarán cambios a través del tiempo, ni se estudiarán tendencias cuantitativas (Sampieri et al., 2010). El enfoque es predominantemente cualitativo, esta técnica es viable para abordar los criterios

de investigación seleccionados, pues permite conocer aspectos cualitativos vinculados con el Programa que difícilmente se obtendrían mediante otras técnicas.

A continuación, se describen los aspectos técnicos sobre la aplicación de entrevistas a profundidad, sin omitir que aspectos como el universo a investigar y la dinámica de levantamiento se determinarán de manera precisa junto con la SSAS, mediante un esquema de participación con la unidad responsable del Programa.

Tabla 14 Especificaciones sobre la técnica de Entrevistas a Profundidad

Aspecto	Descripción
Universo	Actores involucrados
Elementos	Responsables y actores clave
Tamaño de la muestra	Se establecen la siguiente muestra mínima para el levantamiento: <ul style="list-style-type: none"> • 15 casos aleatorios para población objetivo no perteneciente al programa • 15 casos aleatorios para usuarios del programa • 15 casos a actores sociales (academia, organizaciones de la sociedad civil, actores vinculados a la población adulta mayor, etc.) (muestra de carácter cualitativo, no representativa estadísticamente)
Método de selección	Por invitación/convocatoria. Identificados los actores clave y los procesos objeto de valoración, se publicará una convocatoria para aplicar la entrevista. En coordinación con las unidades responsables del proceso de evaluación se consensará el lugar, fecha y duración estimada del ejercicio
Instrumento	Guía de tópicos y preguntas (no estructurado) Tipo de formato que se conforma por preguntas generales que permite al entrevistador mayor libertad y flexibilidad en la formulación de preguntas específicas (INEGI, 2013)
Tipo de enfoque analítico	Predominantemente cualitativo Análisis inductivo de lo particular a lo general (de los datos a las generalizaciones –no estadísticas– y la teoría) (Sampieri et al., 2010, p. 11)
Tipo de análisis	Descriptivo, a través de la inducción analítica de datos en forma de texto y documentos (Universidad de Valencia, 2018)
Sistematización de datos	Entrevista a profundidad no estructurada. Tipo de recolección transeccional y descriptivo, en virtud de que no se manipularán deliberadamente las variables del estudio, tampoco se analizarán cambios a través del tiempo, ni se estudiarán tendencias cuantitativas (Sampieri et al., 2010)

Elaboración propia.

Análisis documental

Se realizará una solicitud detallada de información del programa, los procesos y la estructura, entre otros aspectos abordados en la evaluación y los reactivos de investigación, así como el evaluador hace una investigación documental adicional que da pie a un examen detallado y pormenorizado de los elementos particulares del Programa, vinculados con los objetivos de evaluación y las preguntas de

investigación, con lo cual se producirán los razonamientos de valor que permitan proporcionar una serie de conjeturas que han de servir –junto con los demás elementos técnicos– de material para las conclusiones del estudio, los hallazgos y las recomendaciones.

El proceso de investigación documental permite la identificación, recopilación, procesamiento, organización y análisis de información, como parte de una investigación exhaustiva, rigurosa y sistemática, que ha de ser procesada para lograr el cumplimiento de los objetivos de investigación planteados en los términos de referencia.

Tabla 15 Especificaciones sobre la técnica de Análisis Documental

Aspecto	Descripción
Fuentes de información	Indirectas. <ul style="list-style-type: none"> Documentación interna proveniente de la Unidad responsable, tales como documentos normativos, reglas de operación, así como informes, diagnósticos, estudios o documentos utilizados por el Programa que contengan información relevante para responder los objetivos de investigación. Todas las fuentes de información deberán ser públicas y del libre acceso Literatura, estudios externos e información relacionada con el objeto de estudio como soporte del marco analítico y de investigación formal
Tipo de enfoque analítico	Predominantemente cualitativo Análisis inductivo de lo particular a lo general (de los datos a las generalizaciones –no estadísticas– y la teoría) (Sampieri et al., 2010)
Tipo de análisis	<ul style="list-style-type: none"> Descriptivo, a través de la inducción analítica de datos en forma de texto y documentos (Universidad de Valencia, 2018)
Sistematización de datos	Solicitud de información e investigación documental

Elaboración propia.

Observación directa participante

Se diseñó una estrategia de trabajo de campo para analizar el modo de vida de beneficiarios y su relación con el Programa, así como la población objetivo, a fin de documentar los posibles efectos generados por este, a través de la descripción y observación directa participante; es decir, el investigador se interrelaciona con el elemento sujeto a estudio, para explorar los efectos producidos y problemáticas, siempre que esté dispuesto a participar.

Las observaciones directas fueron utilizadas como elemento de análisis sobre los procesos e interrelación de los involucrados, de manera que permitió conocer aspectos y detalles de los beneficiarios con el programa. Se realizó una guía de tópicos y se generó una serie de temas a explorar, especialmente sobre aquellos que cobraron relevancia durante el trabajo de campo; finalmente, se integrarán los hallazgos junto con los demás elementos de análisis.

En ese aspecto, Rodríguez et al. (citado por Rekalde, 2014) mencionan que «la observación participante es un método interactivo de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada, que difícilmente podríamos lograr sin implicarnos de una manera afectiva» (Rodríguez, Gil y García, 1996; citado por Rekalde et al., 2014, p. 209). La técnica resulta relevante para el proceso evaluativo, ya que permite recolectar información con un nivel alto de implicación y participación de los beneficiarios, permitiendo conocer los efectos producidos por el Programa de manera directa, aspecto que aporta conocimiento cualitativo de valor para la evaluación.

Tabla 16 Especificaciones sobre la técnica de Observación Directa Participante

Aspectos	Descripción
Fuentes de información	Indirectas
Muestra	10 casos aleatorios
Tipo de enfoque analítico	Predominantemente cualitativo Análisis inductivo de lo particular a lo general (de los datos a las generalizaciones –no estadísticas– y la teoría) (Sampieri et al., 2010, p. 11)
Tipo de análisis	Descriptivo, a través de la inducción analítica de datos que se están observando del contexto, los casos o participantes (Sampieri et al., 2010, p. 377)
Sistematización de datos	No obstructiva, en relación con procesos o interacciones, por lo que el investigador registrará las observaciones como ocurren para su análisis (Sampieri et al., 2010, p. 271)

Elaboración propia.

Encuestas

Para el uso de esta técnica de recolección, se propone una muestra de 385 encuestas efectivas a beneficiarios y 385 a población objetivo no beneficiaria, es decir, 770 encuestas efectivas, lo anterior, con base en la información sobre el universo de beneficiarios y sus diversas segmentaciones. El diseño propuesto de la muestra contempla como margen de error del $\pm 5\%$ y un intervalo de confianza del 95%, para cada una; de manera que la cantidad de encuestas efectivas para aplicar resultan de dicha composición, lo que permite analizar representativamente a la población objeto de estudio.

De acuerdo con Casas et al. (2003), una de las ventajas del uso de encuestas como proceso de investigación es «la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez» (Casas Anguita et al., 2003), aspecto que encuadra en la obtención de información sobre los diversos objetivos específicos en el presente estudio, en el que se pretenden abordar diversos criterios y temáticas de evaluación en el instrumento de recolección de datos.

Por otra parte, García (1993) define que la encuesta es «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características» (García, 1993), es decir, la técnica es apropiada para abordar los objetivos en los que se propone, toda vez que los datos recabados se pretende describir y explorar aspectos directamente de los beneficiarios del Programa y la población objetivo en un contexto sistemático y representativo del universo a estudiar.

Diseño del instrumento de recolección de datos a través de encuestas

El instrumento de recolección de datos se compone de un cuestionario estructurado, el cual «consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse» (Bernal Torres, 2010, p. 250), de manera que, el cuestionario incluye los reactivos cuyo diseño pretende servir como herramienta para documentar y registrar información de valor que ha de ser procesada con respecto a los objetivos de estudio, en ese sentido, de acuerdo con Sampieri et al (2010) el cuestionario se constituye como el «recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables» (Sampieri et al., 2010, p. 200).

Las preguntas de investigación y las temáticas del estudio «se transforman en preguntas cuidadosamente redactadas en el instrumento de investigación para que se aplique a la población o muestra del estudio» (Morán Delgado and Alvarado Cervantes, 2010, p. 41), es decir, a través de un análisis con fundamento teórico y empírico, el equipo evaluador procedió a construir la redacción de los reactivos.

Tabla 17 Matriz de congruencia de la técnica propuesta de recolección de datos a beneficiarios

Criterio de evaluación	Temáticas	Pregunta de evaluación	Técnica propuesta de recolección de datos	Población sujeta a la aplicación
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia de los canales de difusión de la convocatoria. • Análisis de los métodos o tipos de comunicación más efectivos para dar a conocer la intervención, tomando en cuenta la población objetivo. 	¿En qué medida la difusión de la intervención del programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?	Encuesta, aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral +-5%.	Beneficiarios del programa, seleccionados aleatoriamente a través del padrón de beneficiarios.
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los mecanismos más efectivos para evaluar la calidad de los productos y servicios que otorga la intervención. 	¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el programa?	Tamaño muestral 379 encuestas efectivas. Con base en el	

Criterio de evaluación	Temáticas	Pregunta de evaluación	Técnica propuesta de recolección de datos	Población sujeta a la aplicación
	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de las fechas en las que es adecuado evaluar la calidad de los servicios y apoyos. Pertinencia de la calidad de los servicios que otorga el programa de cumplimiento de los objetivos. 		universo de 29,400 beneficiarios.	
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la calidad de vida de los beneficiarios después de recibir los apoyos y servicios que otorga la intervención. Beneficios de las personas que reciben un servicio o apoyo de la intervención. Análisis en temas de salud, integración y movilidad de los beneficiarios al ser parte del programa. Satisfacción de los beneficiarios al recibir un servicio y / o apoyo. 	¿Cuál ha sido el impacto del programa en la vida de los beneficiarios?		

Elaboración propia.

Tabla 18 Especificaciones sobre la técnica de análisis a través de Encuestas

Aspectos	Descripciones
Fuente de información	Beneficiarios y población objetivo <ul style="list-style-type: none"> En los municipios de residencia donde se realiza la intervención del Programa, distribuidos de manera proporcional al universo. La ficha de distribución será presentada para consenso en la etapa inicial de desarrollo del proyecto
Tipo de enfoque analítico	Análisis deductivo de lo general a lo particular (de las generalizaciones y la teoría a los datos –estadísticos–)
Tipo de análisis	Descriptivo, a través de la deducción analítica de datos en forma de estadísticos, porcentajes y promedios; se presentarán hallazgos y propuestas de mejora como resultado del proceso de análisis. Se profundiza en una realidad objetiva
Sistematización de datos	Aplicación del instrumento de medición (cuestionario) estructurado, captura de datos en SPSS y generación de reporte gráfico de resultados
Método de recolección	Muestreo aleatorio-simple y estratificado para cada muestra
Márgenes de error estadístico e intervalo de confianza	Muestra: 385 encuestas efectivas (apoyo en servicios); 385 encuestas efectivas (población objetivo) Margen de error del +-5% y un intervalo de confianza del 95% (para cada muestra)
Técnica de recolección de datos	Encuesta presencial. Aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral +-5%. Tamaño muestral 370 encuestas efectivas (beneficiarios) y 370 encuestas efectivas para (población objetivo / no beneficiaria).

Elaboración propia.

3.3 Descripción de las limitaciones, riesgos relacionados y parámetros de valoración de la estrategia metodológica de evaluación

En el siguiente apartado se describen las limitaciones y riesgos relacionados con la estrategia metodológica de evaluación y la forma en que fueron administrarlos.

Tabla 19 Especificaciones de los límites y riesgos

Técnicas	Especificación
Análisis documental y de gabinete	<p>Limitaciones presentadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiempos de entrega de la información documental Limitada información sobre la determinación de la población objetivo y la determinación de la estrategia de difusión Cambios sustantivos a la intervención durante el proceso evaluativo Baja actualización de la información sobre evaluaciones de procesos y/o auditorías de servicio al programa Deficiencias en la determinación del diagnóstico del programa, especialmente en la determinación del árbol de objetivos <p>Riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dificultad en la obtención de información sustantiva Bajo nivel de calidad de la información en cuanto a la población objetivo (adultos mayores con al menos una carencia social) Baja pertinencia de la información sobre la determinación de la estrategia de difusión del programa <p>Administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realizaron 4 solicitudes de información y diversas consultas con personal del programa para solventar la mayor cantidad de dudas e información requerida por parte del equipo evaluador Se estableció una ruta crítica para atender los riesgos presentados Identificar fuentes de información adicionales que complementen los datos
Aplicación de encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a beneficiarios y población objetivo en la entidad	<p>Limitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Algunas personas beneficiarias no se encontraron en el domicilio al momento de la visita domiciliar para la aplicación de las encuestas Personas entrevistadas que habían fallecido al momento de la vista Domicilios de personas beneficiarias que se encontraban en el padrón sin especificar que pertenecían a localidades rurales o suburbanas perteneciente al municipio asignado Zonas inseguras para el equipo de trabajo de campo Se registraron algunas personas con dificultades para responder la encuesta <p>Riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento en el tiempo de aplicación de encuestas efectivas Pandemia de COVID-19 <p>Administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realizaron sustituciones de domicilios y reemplazos para cubrir el número de encuestas efectivas Se solicitó una prórroga de tiempo para terminar el levantamiento de campo Se tomaron medidas sanitarias y de sana distancia.
Entrevistas a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado de aplicación a los beneficiarios, población	<p>Limitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dificultad para establecer contacto con académicos involucrados con la problemática de adultos mayores Dificultad para el establecimiento de citas para la entrevista a profundidad con operadores municipales del programa

Técnicas	Especificación
objetivo y actores involucrados.	<p>Riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento en el tiempo de aplicación de entrevistas efectivas Resistencia a entrevistas frente a frente por temor al COVID-19 <p>Administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se reagendaron en diversas ocasiones las citas y se establecieron agendas con mayor tiempo para su atención Se procuró adecuar totalmente a la disponibilidad de los actores Se tomaron medidas sanitarias y de sana distancia.
Casos de observación (participante), análisis del modo de vida de beneficiarios del Programa a través de la descripción y observación directa.	<p>Limitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> El programa no se encuentra en operaciones de entrega de apoyos por lo que se limita la observación a las personas beneficiarias y población objetivo Se realizaron observaciones en casa de las personas usuarias, donde mostraron como utilizan los apoyos recibidos, sin embargo, algunos beneficiarios se encontraban solos al momento de la observación, de manera que, por seguridad de la persona usuaria y del equipo se procedía a sustituir el hogar <p>Riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento en el tiempo de aplicación de las observaciones efectivas <p>Administración del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se reagendaron en diversas ocasiones las citas y se establecieron agendas con mayor tiempo para su atención Se procuró adecuar totalmente a la disponibilidad de las personas beneficiarias y que preferentemente no estuvieran solas al momento de la observación Se tomaron medidas sanitarias y de sana distancia.

Elaboración propia.

Parámetros de valoración:

Valoración sintética de cada reactivo.

Escala de *Likert* de 5 niveles, siendo 1 Nada pertinente al 5 Totalmente pertinente. Justificación: Se utiliza una escala tipo *Likert*, donde se hace una pregunta y se solicita una respuesta del participante en una escala relativa con varios rangos, lo que permite mejor discriminación de las respuestas; de acuerdo con Hernández et al., se deriva de «un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios» en los cuales se le solicita al entrevistado «su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala, estas pueden ser analizadas ordinalmente y entendidas de manera nominal» (Sampieri et al., 2010).

3.4 Matriz de evaluación

Con el objeto de presentar la consistencia y coherencia de la evaluación, se elaboró una matriz de congruencia, que permite resumir de manera clara el abordaje del estudio, la cual se denomina *Matriz de Evaluación*.

De acuerdo con los TdR de la Evaluación con Participación del Programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* la *Matriz de Evaluación* «resume y presenta visualmente, el diseño y

metodología de la evaluación. Debe presentarse la matriz ajustada por el EE y aprobada por el ET» (Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, 2022, p. 58).

Según Pedraza (2001), la matriz de congruencia permite «apreciar a simple vista el resumen de la investigación y comprobar si existe una secuencia lógica, lo que elimina las vaguedades que pudieran existir durante los análisis correspondientes para avanzar en el estudio» (Pedraza Rendón, 2001, p. 313), en ese sentido, la matriz de congruencia presenta de manera sintética la secuencia existente entre los criterios de evaluación, las preguntas de investigación y temas de análisis, así como las técnicas de investigación, recolección de datos y análisis empleadas, además especifica por cada criterio las fuentes de información que fueron consultadas en la evaluación.

Tabla 20 Matriz de evaluación

Criterios de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación, técnicas de recolección de datos, técnicas de análisis	Fuentes de información
Coherencia	¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) con los que cuenta la intervención. • Análisis de la suficiencia y necesidad de recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos de la intervención. • Descripción de los objetivos de la intervención. • Análisis de los objetivos planteados para verificar su cumplimiento con los recursos que se cuenta. • Identificación de riesgos o amenazas a la sostenibilidad de la intervención 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas empleadas. Predominantemente cualitativa, no experimental: • Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al Programa. • Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado • Técnica de análisis: Triangulación, Palella Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183). 	Directas e indirectas. Unidad responsable del Programa y actores clave
Pertinencia	¿En qué medida la difusión de la intervención del Programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del proceso de difusión de la intervención • Pertinencia de los canales de difusión de la convocatoria • Descripción de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Mixtas, no experimentales: • Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al Programa • Encuestas, a través de 	Directas e indirectas. Unidad responsable del Programa Actores clave

Criterios de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación, técnicas de recolección de datos, técnicas de análisis	Fuentes de información
		<p>mecanismos y tipos de comunicación que se utilizan en la intervención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los métodos o tipos de comunicación más efectivos para dar a conocer la intervención, tomando en cuenta la población objetivo • Claridad y pertinencia de la información utilizada para la difusión del Programa • Análisis de la pertinencia de las campañas de la intervención 	<p>instrumento estructurado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado • Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que, para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183). 	<p>Beneficiarios</p>
<p>Calidad</p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el Programa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los apoyos y servicios que otorga la intervención • Descripción de los mecanismos que utiliza la intervención para evaluar la calidad de los servicios y apoyos que otorga la intervención • Pertinencia de los procedimientos que tiene la intervención para evaluar la calidad de los servicios o apoyos • Análisis de los mecanismos más efectivos para evaluar la calidad de los productos y servicios que otorga la intervención • Análisis de las fechas en las que es adecuado evaluar la calidad de los servicios y apoyos • Pertinencia de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Predominantemente cualitativa, no experimental: • Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al Programa. • Encuestas, a través de instrumento estructurado • Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado • Técnica de análisis: Triangulación, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 	<p>Directas e indirectas. Unidad responsable del Programa y actores clave</p>

Crterios de evaluacón	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigacón, tcnicas de recoleccón de datos, tcnicas de análisis	Fuentes de informaci3n
		de los servicios que otorga el Programa de cumplimiento de los objetivos	2012, p. 183).	
Eficiencia	¿En qué medida los procesos de implementacón del Programa están siendo eficientes para cumplir los objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> • Descripci3n de los procesos de la intervenci3n • Análisis de la eficiencia en cada uno de los procesos de implementacón de la intervenci3n (planeaci3n, convocatoria, autorizaci3n, publicaci3n, validaci3n del padr3n de beneficiarios, licitaci3n de los recursos, agenda, notificaci3n de fechas a municipios y comprobaci3n de recursos) • Mecanismos para mejorar la eficiencia en los procesos de implementacón del Programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Predominantemente cualitativa, no experimental: • Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de informaci3n al Programa. • Técnica de análisis: Triangulaci3n, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusi3n de resultados se debe realizar una triangulaci3n, «la cual consiste en contrastar la informaci3n obtenida en el trabajo de campo, la posici3n te3rica y la posici3n del investigador; en funci3n de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183). 	Directas e indirectas. Unidad responsable del Programa y actores clave
Eficacia	¿Cuál es el grado de eficacia del Programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?	<ul style="list-style-type: none"> • Descripci3n de los objetivos de la intervenci3n • Análisis de la eficacia en cada uno de los procesos de la intervenci3n • Descripci3n y análisis de los indicadores planteados para verificar el cumplimiento de metas de la intervenci3n • Pertinencia de los objetivos planteados para lograr el cambio esperado 	<ul style="list-style-type: none"> • Predominantemente cualitativa, no experimental: • Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de informaci3n al Programa. Técnica de análisis: • Triangulaci3n, Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusi3n de resultados se debe realizar una triangulaci3n, «la cual consiste en contrastar la informaci3n obtenida en el trabajo de campo, la posici3n te3rica y la posici3n del investigador; en funci3n de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183). 	Directas e indirectas. Unidad responsable del Programa y actores clave

Criterios de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación, técnicas de recolección de datos, técnicas de análisis	Fuentes de información
Impacto	¿Cuál ha sido el impacto del Programa en la vida de los beneficiarios?	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del problema público que atiende la intervención • Análisis de la calidad de vida de los beneficiarios después de recibir los apoyos y servicios que otorga la intervención • Beneficios de las personas que reciben un servicio o apoyo de la intervención. Análisis en temas de salud, integración y movilidad de los beneficiarios al ser parte del Programa • Satisfacción de los beneficiarios al recibir un servicio o apoyo • Análisis de los impactos cualitativos que provoca el ser beneficiario del Programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Predominantemente cualitativa, no experimental: • Mixtas, no experimentales: • Análisis documental y de gabinete con base en solicitud de información al Programa Encuestas, a través de instrumento estructurado dirigida a la población objetivo en la entidad con incorporación de reactivo. • Encuestas, a través de instrumento estructurado • Entrevista a profundidad, a través de un instrumento guía (de tópicos) no estructurado • Casos de observación directa • Técnica de análisis: Palella y Martins (2012) recomiendan que para facilitar la discusión de resultados se debe realizar una triangulación, «la cual consiste en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y la posición del investigador; en función de las dimensiones de las variables de estudio» (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, p. 183). 	Directas e indirectas. Unidad responsable del Programa, actores clave y beneficiarios

Elaboración propia con base en los Términos de Referencia de la Evaluación con Participación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores.

4. Hallazgos

El presente apartado se integran las preguntas de evaluación y sus respuestas destacando los criterios y temáticas establecidas en los TdR como resultados encontrados en el proceso evaluativo, en los cuales se describe la manera en que reflejan la realidad a través de datos y la evidencia recolectada y desde el punto de vista perceptivo de los beneficiarios, la población objetivo no atendida y de los actores involucrados. En otras palabras, de acuerdo con CAD (2002) los hallazgos se componen por «afirmaciones basadas en hechos registrados sobre la intervención evaluada» (CAD, 2002, citado en MAEC, 2007, p. 89 y MIDEPLAN, 2017, p. 12).

4.1 Coherencia

De acuerdo con Cejudo & Michel (2015) señalan que

[...] La coherencia en las políticas públicas se refiere a la teoría causal que estructura una política, la coherencia interna de las políticas. La pregunta central en este nivel de análisis es si la forma que toma la intervención del Estado es congruente con la definición del problema público y si hay conexión lógica y articulación causal entre la definición del problema, los instrumentos de política y la solución esperada (Cejudo, Guillermo M.; Michel, 2015, p. 8).

En ese aspecto en el presente criterio de evaluación se aborda la coherencia interna del programa en materia de recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Con lo cual se estableció la pregunta de evaluación cuya respuesta atiende a la descripción de los recursos del programa, el análisis de la suficiencia y necesidad de estos para el cumplimiento de objetivos, asimismo, se realiza la descripción de los objetivos de la intervención, la verificación del cumplimiento de objetivos a través de los recursos con que dispone, así como los riesgos y amenazas a la sostenibilidad de la intervención.

4.1.1 ¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?

De acuerdo con los recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos plasmados en las Reglas de Operación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, así como los recursos disponibles y resultados alcanzados durante 2020 y 2021, se puede afirmar que el programa contó con los recursos necesarios para alcanzar las metas programadas en la Matriz de Indicadores para Resultados, asimismo, el programa encontró mecanismos para optimizar recursos presupuestales y

que permitieran atender a la población adulta mayor en la entidad que se encuentra inscrita al programa, esto a pesar de la reducción presupuestal que presentó con relación a 2021.

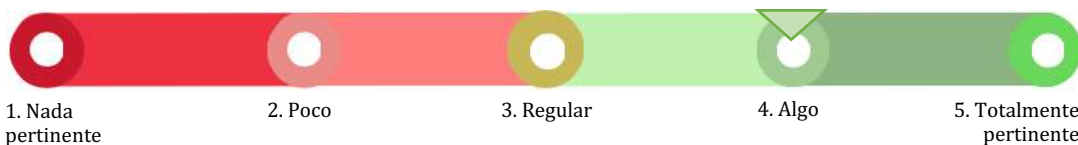
Se presentan algunas áreas de mejora en cuanto a la determinación de indicadores y objetivos del programa, así como en la necesidad de un plan de difusión con enfoque en la población objetivo. También se observó que el Manual de Operación no dispone de los perfiles del personal requerido para la prestación de los servicios de salud preventiva, asimismo, no se presentó evidencia de que los proveedores externos contaran con los perfiles para prestar los servicios de salud preventiva y la y utilización del Manual de Operación.

Por otra parte, una vez analizados los objetivos y su alcance, se puede determinar que la brecha de atención de las personas Adultas Mayores con al menos una carencia social, requiere de un esfuerzo presupuestal mayor que permita llegar a más personas beneficiarias y abatir las listas de espera con que disponen las áreas de enlace en los municipios, con ello contribuir a los objetivos que el programa se ha propuesto cumplir.

Considerando la visión institucional de optimizar recursos y canalizarlos a otras áreas prioritarias en la entidad, que ha promovido una disminución presupuestal y un reenfoque del programa para 2022, es pertinente citar que, en ese contexto, el programa presenta riesgos para su sostenibilidad en el corto y mediano plazo, así como limitaciones para cumplir con los objetivos que dieron origen a la intervención.

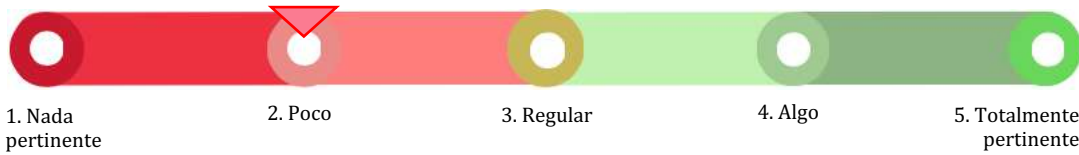
Valoración sintética del criterio de coherencia 2020-2021

Por lo anterior, la valoración del criterio de coherencia en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente, para los ejercicios 2020-2021 es de 4 (algo pertinente).



Valoración del criterio de coherencia con visión de corto y mediano plazo

La valoración del criterio de coherencia de cara a 2022 es de 2 (poco pertinente) en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente a 5 totalmente pertinente, esto derivado de los cambios aplicados al programa.



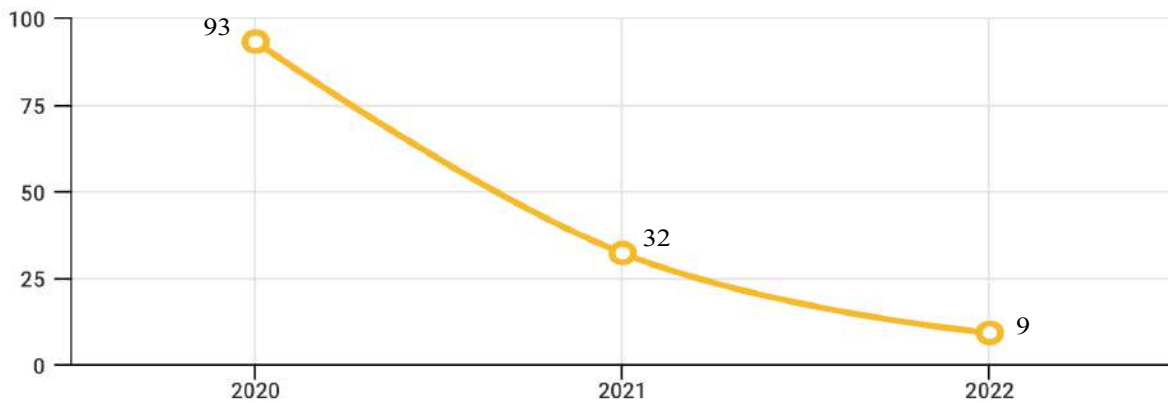
Temáticas de análisis

- a) Descripción de los recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) con los que cuenta la intervención.

De acuerdo con la información recabada sobre los recursos humanos con que dispone el programa para realizar las diversas actividades y cumplir con sus objetivos, se registró lo siguiente:

- 1) Durante el ejercicio 2020, los recursos humanos consistieron en 93 de personas, que de acuerdo con su perfil y al *Manual de Operación del Programa*, 62 correspondieron a personal de cambio y que se enfocaba principalmente a la gestión y entrega de servicios. La modalidad de contratación fue por honorarios y confianza. Durante este ejercicio fiscal, el programa ejecutó los servicios de salud preventiva y entrega/gestión de apoyos en especie de manera directa, con lo cual ejercieron 575 229 apoyos consistentes en servicios de salud preventiva y entrega de apoyos en especie en la entidad.

Figura 18 Histórico de personal contratado bajo esquema de honorarios / confianza



Elaboración propia con datos proporcionados por el programa.

- 2) En el ejercicio 2021, el total de recursos humanos ocupados en la intervención fue de 32 personas, de las cuales 14 se mantuvieron en actividades operativas o de campo y el resto del personal se mantuvo como staff. La modalidad de contratación del personal fue por honorarios y confianza. En este ejercicio fiscal el programa logró concretar 430 587 apoyos en la entidad. Es importante destacar que en este ejercicio fiscal se optó por contratar a

personal externo para el aprovisionamiento de los servicios de salud preventiva, lo que se reflejó en la reducción del número de personas contratadas directamente por la SSAS.

En ese sentido, se registró que los servicios de salud preventiva ofrecidos por el programa en 2021 se incrementaron en 72% con relación a los servicios ofrecidos en 2020 (50 525 servicios en 2020 y 86 942 en 2021). Este aspecto se derivó – entre otras cosas – de un esfuerzo por optimizar la operatividad y los recursos del programa, mismos que fueron reducidos en 43.9% con relación a 2020.

- 3) Visión 2022 de la intervención. El programa opera con 9 personas, La modalidad de contratación es por honorarios y confianza. Se pretende que los servicios de salud preventiva se ofrezcan directamente con los Centros de Salud Municipal, mientras que la entrega de despensas sea canalizada al DIF Jalisco, de manera que solo se otorgarán servicio de corte de cabello a la población beneficiaria y podología. Se estima una reducción en los recursos de alrededor del 90% con relación a 2021.
- 4) El manual de operación permite entender las actividades que realiza el personal responsable de operar el programa, sin embargo, no permite entender los perfiles requeridos y/o necesarios para poder atender y operar el programa, es decir, qué formación y/o experiencia requiere el personal para realizar sus funciones de manera adecuada y pertinente. Asimismo, debe actualizarse de acuerdo con los mecanismos de contratación bajo licitación pública para que sea accesible a los proveedores.
- 5) El organigrama presentado no es coincidente con la estructura o personal de recursos humanos documentados en los ejercicios 2020 – 2021, aspecto que sugiere desactualización del manual operativo.

En relación con el perfil del personal involucrado en la atención de las personas adultas mayores, se observó que entre las mejores prácticas que existen respecto a programas de Cuidados de Largo Plazo (CLP) de apoyo a adultos mayores, es importante señalar que el perfilamiento de los recursos humanos es relevante por lo siguiente:

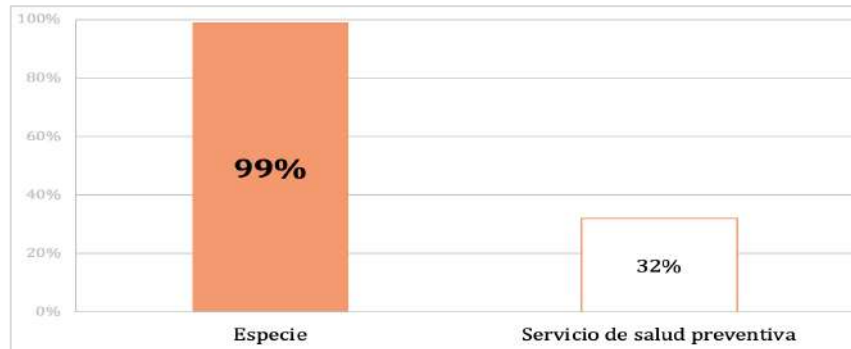
- Se requiere de personal lo suficientemente capacitado, esto porque el trato y atención que se otorga los beneficiarios requiere de una calidad en la atención, que un personal sin entrenamiento no otorga.

- Para lograr que el personal que otorga los servicios se sienta satisfecho, es importante el tema de su remuneración, entrenamiento, esquemas de retención, perfiles de ingreso, etc., entre otras características que permitan formar y/o contar con personal adecuado para los CLP (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2019, pp. 39–40).

De acuerdo con los objetivos e indicadores del programa y las actividades relacionadas con la entrega de los apoyos, así como con el ajuste realizado en 2021, se puede determinar que la estructura de los recursos humanos y materiales fue pertinente para atender las metas de beneficiarios programadas en 2021 y 2020.

Sin embargo, es importante acotar los siguientes aspectos relevantes, por un lado, el 68% de las personas beneficiarias manifestaron en la encuesta que no han recibido o solicitado algún servicio de salud preventiva. En las entrevistas a profundidad se mencionó como principales causas, por una parte, lo limitado de las jornadas que no permiten a los beneficiarios tomar los servicios, así como la incapacidad de las personas adultas mayores para permanecer tiempos prolongados en los sitios donde se otorgan los servicios de salud preventiva, también se mencionó la falta de conocimiento sobre dichos beneficios.

Figura 19 ¿Cuáles son los tipos de apoyos que ha recibido del programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores (2020-2021)?

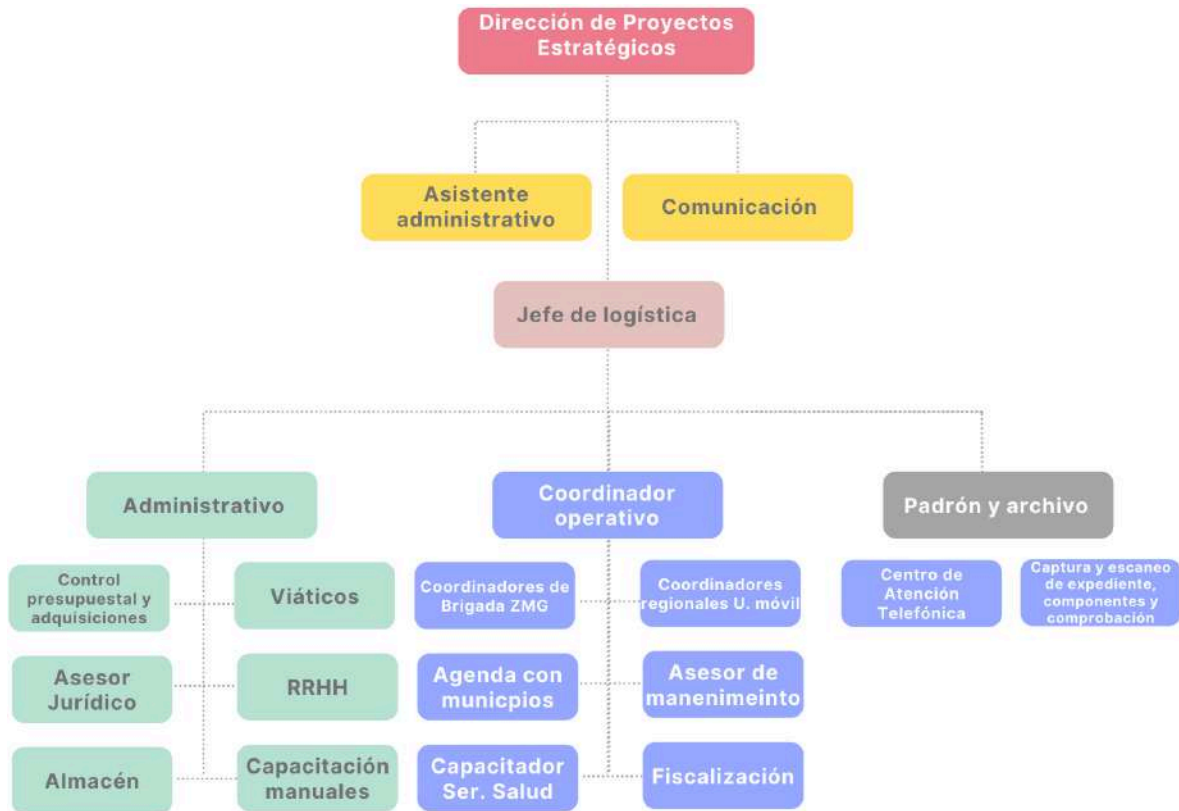


Encuesta de percepción aplicada a personas beneficiarias, 2022.

Este aspecto, pone de relieve los recursos del programa para atender integralmente a un mayor número de personas beneficiarias, asimismo, es necesario considerar que la población potencial del programa suma 477 486 personas en el estado de Jalisco (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2020b, 2021), es decir, la población atendida correspondió en 2021 al 6.2% del total, esos datos dimensionan el tamaño del problema público en la entidad y la necesidad de mejorar los recursos humanos y presupuestales para su atención.

Por otra parte, se observó que el organigrama del programa no se encuentra actualizado conforme a la nueva modalidad de operación bajo licitaciones públicas, así como los cambios empleados a la estructura operativa organigrama durante 2021, por lo que no se ajusta a cabalidad con la realidad del programa.

Figura 20 Organigrama del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021



Elaboración propia con información proporcionada por el programa.

- b) Sobre los recursos materiales que dispone el programa, se documentó que dispone de diversos equipos para la realización de sus objetivos los cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 21 Recursos materiales que dispone el programa en 2020 y 2021

Recursos materiales	Tipo de almacén
Banner, lonas, folletos etc.	Brigada
Caja para archivo	Archivo
Combustible	Brigada
Diablo bodeguero	Bodega
Equipo de cómputo, escáner, electrónica y materiales	General
Fajas	Bodega
Indumentaria de identificación (playeras, chalecos, filipinas etc.)	Brigada

Recursos materiales	Tipo de almacén
Material de limpieza	General
Mesas de exploración p / equipar unidades móviles	Brigada
Pantallas p/ equipar unidades móviles	Brigada
Papelería	Papelería
Patín hidráulico	Bodega
Racks	Archivo
Rehabilitación de espacios en bodegas	Bodega
Sillas plegables	Brigada
Tablones	Brigada
Unidades móviles y mantenimiento	Brigada

Elaboración propia con base en información proporcionada por el programa. No se precisan unidades.

El equipamiento del programa se compone por implementos y consumibles para el desarrollo de las actividades administrativas y de ejecución de las brigadas, sin embargo, la unidad ejecutora del programa no evidencia datos sobre las unidades correspondientes a cada recurso material listado. Para el cumplimiento de las metas establecidas en el programa, no se identificó la necesidad de recursos materiales en 2020, mientras que a partir de 2021 se contrata a un proveedor externo que optimiza los recursos materiales para la ejecución de brigadas.

- c) Con relación a los recursos económicos y normativos que dispone el programa se precisa lo siguiente:
- 1) Las Reglas de Operación y reformas para cada año de operación del Programa definen los montos asignados para las dos modalidades de beneficios. Así como los ajustes derivados de la pandemia de COVID-19, fueron realizadas durante el ejercicio 2020 lo que significó cambios en la modalidad de servicios, priorizando el distanciamiento social y las medidas sanitarias pertinentes.

El porcentaje asignado para gastos indirectos en 2020 correspondió al 19% del total del recurso asignado; por otra parte, el 80.9% de recursos se distribuyó en gasto directo en favor de las personas beneficiarias, de los cuales el 65% correspondió a la modalidad de apoyos en especie y el 16% a apoyos en servicios. Una vez ajustadas las reglas de operación la distribución entre gasto indirecto y directo, quedo entre el 19.1% y 80.9% respectivamente. Esto significó una asignación total directa de \$3,488.50 pesos en promedio por beneficiario del universo definido incluido en las ROP sobre el presupuesto de \$127,634,940.00 pesos.

- De los resultados del análisis de las ROP en 2020 se identificó que la modalidad de apoyos en servicios no incluyó los siguientes componentes citados en las ROP:

- Análisis clínicos
- Actividades turísticas

Estos servicios no fueron presentados por el programa debido a las medidas tomadas por la pandemia de COVID-19 y a las modificaciones realizadas a las Reglas de Operación a través del acuerdo correspondiente publicado en julio de 2020 en el que se modifican algunos apoyos, montos y temporalidades.

- La frecuencia de entrega de los siguientes apoyos no fue clara en las ROP 2020:
 - Sobre el apoyo en despensas se cita una frecuencia de entrega de manera «periódica», sin precisar la temporalidad (ROP, 2020). Este aspecto fue uno de los principales reclamos de los beneficiarios manifestados en las entrevistas a profundidad, ya que afirmaban desconocer a cabalidad cada cuánto les sería entregado el apoyo. Por otra parte, no es claro el contenido de esta ya que no se encuentra detallado en las ROP del programa.

«Al principio nos dieron una sola despensa y al año siguiente nos dieron tres entregas... pero este año no sabemos si nos darán»

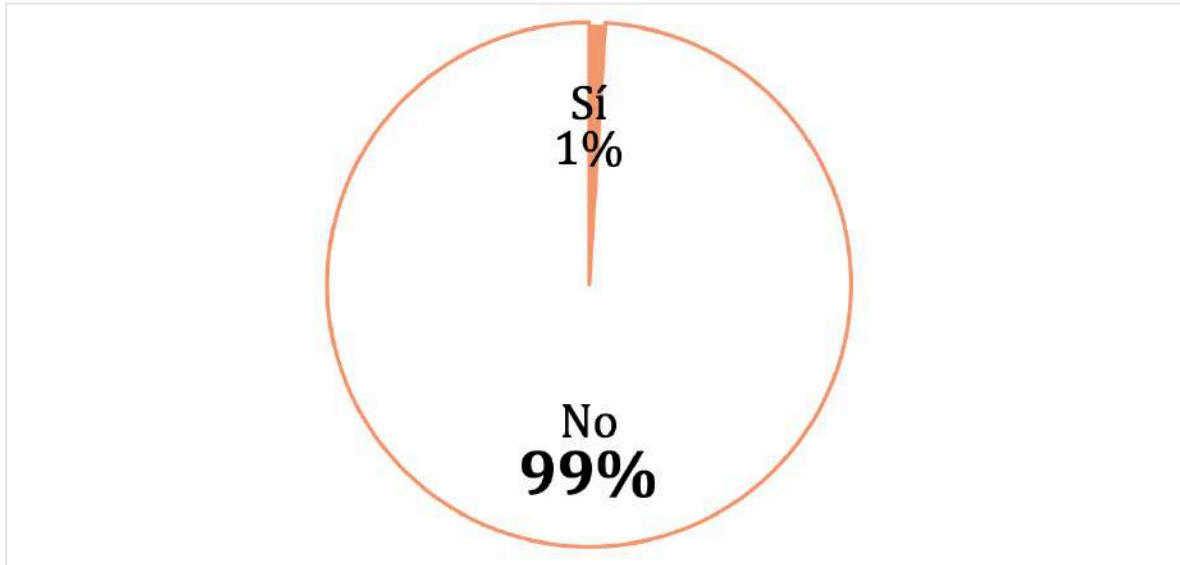
Beneficiario de AMG Guadalajara

«Nos gustaría saber cada cuanto nos entregaran, así no tenemos que estar preguntando en el municipio...ya que estoy enferma y no me puedo mover con facilidad»

Beneficiaria del AMG Guadalajara

En ese sentido, se registró en la encuesta de percepción a personas beneficiarias, un amplio desconocimiento de la temporalidad en la entrega de apoyos, ya que 99% afirmó no conocer las fechas de entrega (figura 21).

Figura 21 ¿Usted está enterado /a de la próxima fecha de entrega de los apoyos en especie del programa?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

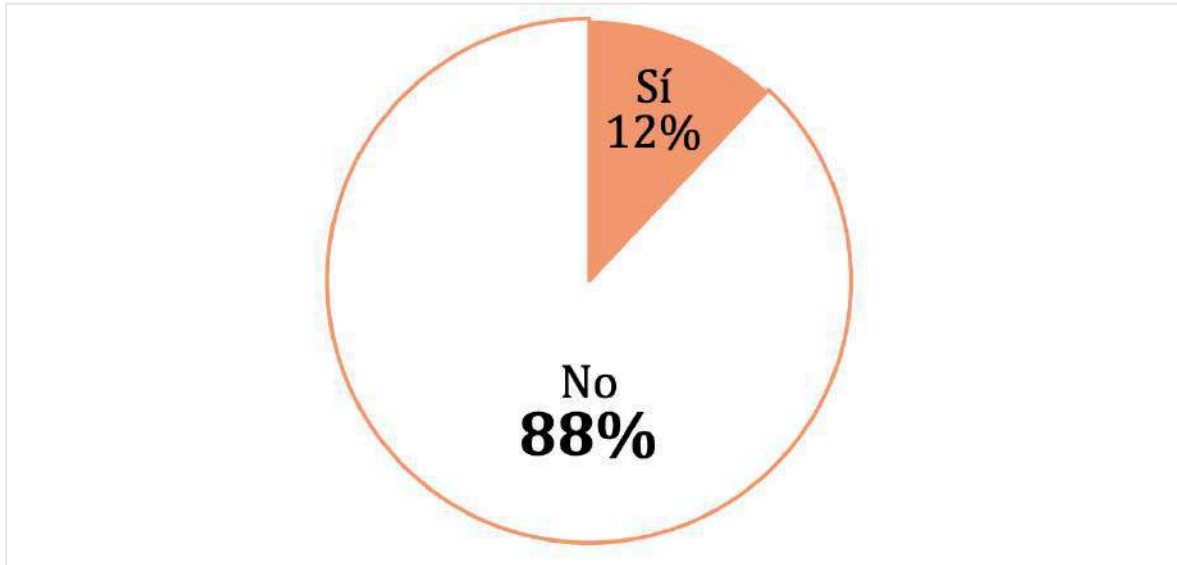
- La frecuencia de entrega de los servicios de salud preventiva no es clara en las ROP 2020 y sus respectivos acuerdos modificatorios, ya que no define una temporalidad determinada, únicamente se precisa que «serán entregados una vez que la unidad móvil o brigada asista al municipio» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2020a) aspecto que no permite una adecuada calendarización y socialización del apoyo.

«Nos avisan por teléfono o nos enteramos por conocidos o amigos que se van a entregar los apoyos y nos preparamos... pero sobre los servicios de salud no sabemos cuántos días están disponibles o de que se trata...»

Beneficiario de Zapotlanejo

Se registró a través de la aplicación de encuestas de percepción y entrevistas a profundidad, que existe un amplio desconocimiento sobre la temporalidad de la entrega de los apoyos en la población beneficiaria, de ahí que 88% dijo desconocer los lugares en que se prestan los servicios de salud preventiva, así mismo, se observó en la entrevistas a profundidad que existe desconocimiento sobre las fechas en que se realizan las brigadas de atención, esto en parte se debe a la carencia de un plan anual de difusión orientado a la población objetivo.

Figura 22 ¿Usted está enterado/ a de los lugares en que se prestan los servicios de salud preventiva?



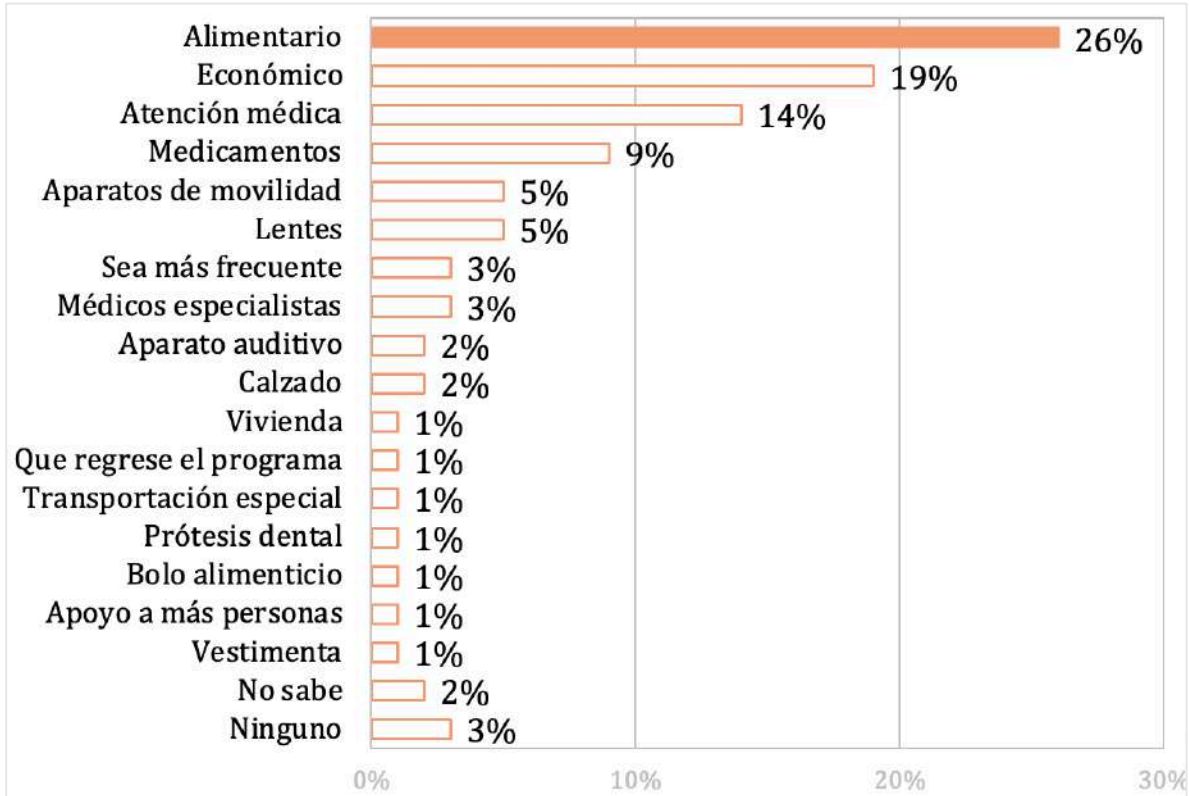
Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

2) En el ejercicio 2021 la distribución de los recursos asignados al programa fue de 10.96% para gasto indirecto y 89.04% para gasto directo (apoyos a personas beneficiarias), de los cuales 26.61% se asignaron a servicios y 63.43% en especie. Esto significó una asignación promedio de \$3,012 pesos por persona beneficiaria (padrón de personas atendidas) de manera que, el monto presupuestal asignado correspondió a \$88 445 635.70 pesos.

- La reducción sobre el presupuesto asignado al programa y sus consecuentes efectos en los apoyos entregados tiene como única justificación el traslado de recursos del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, hacia el programa *Jalisco Revive tu Hogar, Apoyo a la Vivienda* por un monto de \$30 000 0000; los cuales se canalizaron como apoyos a personas con carencia de agua derivado de la «grave situación es estiaje en la ZMG» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021a).
- Los apoyos que reflejaron mayor afectación fueron el complemento alimenticio, que pasó de 314 208 kg en 2020 a 176 656 kg en 2021; seguido de la despensa que pasó de 77 995 unidades en 2020 a 29 397 unidades en 2021. En ese aspecto, no se logra identificar la justificación por la que se priorizó la reducción de dichos componentes sobre otros apoyos o servicios, este dato cobra importancia pues fueron apoyos valorados positivamente por las personas beneficiarias en los ejercicios de trabajo de campo,

además de ser considerados apoyos focalizados a sus necesidades prioritarias como se muestra en los siguientes gráficos y comentarios:

Figura 23 De acuerdo con sus necesidades más importantes y apremiantes en este momento: ¿Cuál apoyo en especie o servicios adicionales le gustaría que le diera el programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Se registró que el apoyo alimentario es uno de los aspectos más apremiantes en la población beneficiaria del programa, pues resultó ser el de mayor relevancia en el 26% de las menciones recibidas en la encuesta de percepción (figura 23). Mientras que, para la población no atendida por el programa, se registró que la alimentación es la necesidad más apremiante en el 31% de los casos (figura 24).

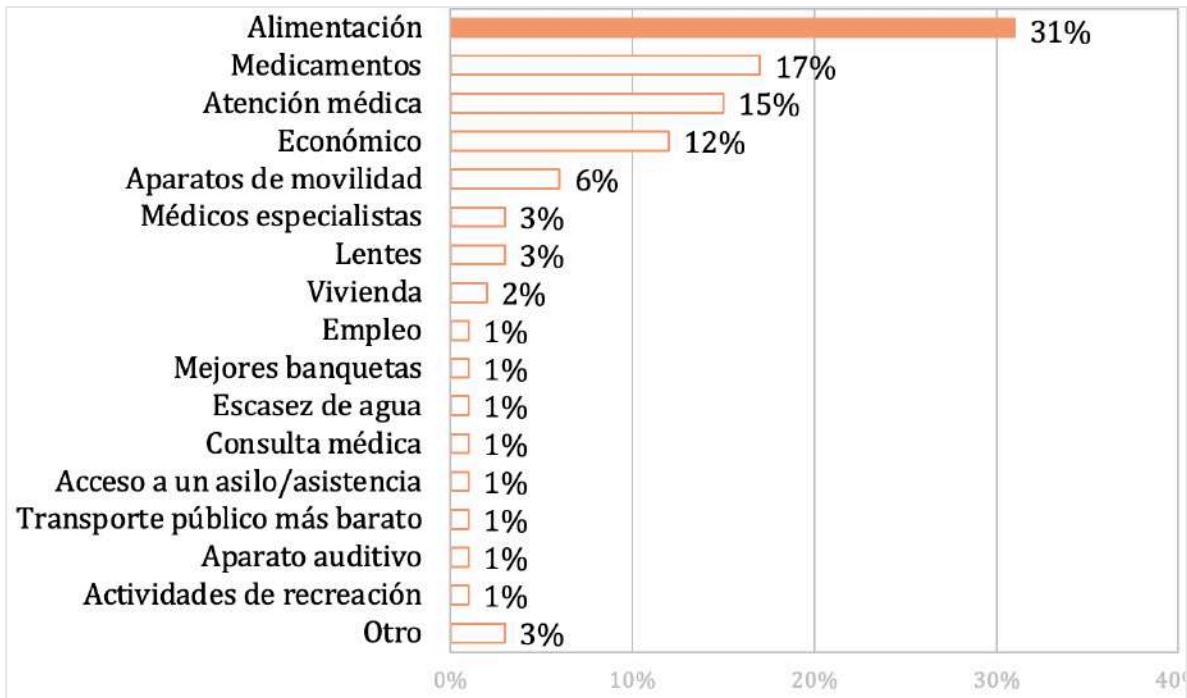
En cuanto a los comentarios captados en las entrevistas a profundidad y casos de observación se registró una valoración positiva sobre la despensa y el complemento alimenticio:

«La leche (complemento) nos sirve mucho, me siento con fuerza y ánimos para realizar actividades en la casa... yo la preparo con agua tibia» Beneficiaria, Zapopan

«La despensa me fue de mucha utilidad, nos comimos todo lo que contenía, sabemos que no dura mucho tiempo, pero nos ayuda porque en ocasiones no tenemos dinero para comer...» Beneficiaria,

Ameca

Figura 24 ¿Me podría mencionar cuáles son sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento para ser atendidas por un programa público?



Encuesta de percepción a la población no beneficiaria del programa, 2022.

- Finalmente, para los efectos normativos, las ROP y las adecuaciones son claras en cuanto a la asignación y distribución de los recursos, así como los apoyos programados.
- Sobre el análisis de las MIR para los ejercicios 2020 y 2021, no se determina qué tipo de beneficios en especie se entregaron por encima de la meta establecida en el indicador de componente (2020), aspecto que abonaría a entender el comportamiento del programa. Por lo que se deduce que los apoyos entregados en especie fueron dosificados a la población beneficiaria en varias entregas, sin embargo, este aspecto no debe considerarse como apoyos entregados toda vez que se trataba de los mismos apoyos en especie con entregas parcializadas. En ese tenor, es pertinente que el programa disponga de una justificación detallada sobre las variaciones entre lo programado y lo alcanzado.

d) Análisis de la suficiencia y necesidad de recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos de la intervención.

De acuerdo con los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados del programa, se registró que este cumplió con las metas programadas en función de sus objetivos y metas específicas. Con respecto a la MIR 2020 del programa presupuestario 342 «Generación de la red interinstitucional para la atención y desarrollo integral de las y los Adultos Mayores» los indicadores a nivel de componente y actividad vinculados con el programa registraron un avance positivo, en ese aspecto, se observó que la meta a nivel componente alcanzó 166% de avance, esto no representa necesariamente más apoyos entregados, sino una dosificación de estos, lo que representa un área de oportunidad para una correcta medición.

Tabla 22 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020

Indicador	Meta	Alcanzado	Justificación
Total de apoyos en Especie y/o Servicios entregados a adultos mayores de 65 años o más, residentes del estado de Jalisco y que presenten al menos una carencia social	29 360	166%	La meta de apoyos entregados se superó porque se realizaron varias entregas a los beneficiarios del programa
Total de municipios beneficiados por el Programa Jalisco Te Reconoce	125	95%	No hubo convocatoria para nuevas inscripciones
Total de adultos mayores beneficiados por el Programa Jalisco Te Reconoce	29 360	103%	El programa realiza atención periódica a los adultos mayores registrados en el padrón por lo que los adultos mayores beneficiarios pueden acudir cada vez que son convocados a recibir los componentes del programa en bienes y/o servicios

Elaboración propia con datos de la MIR, 2020 del programa.

De acuerdo con la MIR 2021 del programa presupuestario 339 «Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores» los indicadores a nivel de componente y actividad registraron el siguiente comportamiento.

Tabla 23 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021

Indicador	Meta	Alcanzado	Justificación
Componente. Porcentaje destinado para gastos de operación del Programa Jalisco Te Reconoce	100%	98%	El porcentaje de gastos de operación es menor a lo proyectado, debido a que no se ejerció el recurso en algunos rubros definidos inicialmente dentro de este apartado
Componente. Total de apoyos en especie entregados a adultos mayores	100% (146 800)	99.94% (146 721)	La meta alcanzada se presenta por debajo de lo programado, considerando que se recibieron actas de los municipios por robo, extravío o descomposición de los apoyos en especie, conforme a lo establecido en los Convenios de

Indicador	Meta	Alcanzado	Justificación
			Colaboración, lo cual limitó el alcance en la entrega de apoyos
Componente. Total de servicios otorgados a adultos mayores	100% (90 000)	97% (86 942)	La meta alcanzada se presenta por debajo de lo programado, considerando la suficiencia presupuestal del Programa, además que los servicios entre sí, presentan variación en sus costos
Actividad. Total de reportes generados por el Programa Jalisco Te Reconoce	100% (3)	100% (3)	
Actividad. Total de informes ejecutivos elaborados Por el Programa Jalisco Te Reconoce	100% (1)	100% (1)	
Actividad. Total de municipios atendidos con apoyo en especie	125 (100%)	119 (95%)	Con base en la respuesta recibida de los municipios para el proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso conforme a Reglas de Operación, la meta se presenta por debajo de lo proyectado
Actividad. Total de hombres adultos mayores beneficiados con apoyo en especie	100% (13 212)	82% (10 812)	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron menos solicitudes de hombres adultos mayores
Actividad. Total de mujeres adultas mayores beneficiadas con apoyo en especie	100% (16 148)	115% (18 588)	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron más solicitudes de mujeres adultas mayores
Actividad. Total de municipios atendidos con servicios	100% (119)	92.4% (110)	Con base en la respuesta recibida de los municipios para el proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso conforme a Reglas de Operación, la meta se presenta por debajo de lo proyectado
Actividad. Total de hombres adultos mayores beneficiados con servicios	100% (5 878)	71% (4 155)	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron menos solicitudes de hombres adultos mayores
Actividad. Total de mujeres adultas mayores beneficiadas con servicios	100% (7 014)	113% (7 959)	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron más solicitudes de mujeres adultas mayores

Elaboración propia con datos de la MIR, 2021 del programa.

El comportamiento de la MIR 2021, refleja áreas de oportunidad en los resultados de cobertura municipal ya que en 2021 se programaron 119 municipios para ser atendidos en la entrega de servicios, de los cuales se atendieron 110, y en especie 119 de 125 municipios, esto debido a los trámites de «refrendo y atención a solicitudes de ingreso» (MIR, 2021).

Se observó disparidad en la entrega de apoyos a hombres, debido a la propia demanda de solicitudes por parte de la población beneficiaria, en la cual las mujeres tienen una mayor presencia o registro, la cual fue más notoria en la solicitud de apoyos en servicios que desarrolló 71% de avance sobre la meta programada de hombres adultos mayores atendidos en apoyos en servicios; así como 82% de la

meta de apoyos en especie. Este aspecto puede estar incidido por diversos aspectos externos al programa, sin embargo, es pertinente mejorar la atención a hombres beneficiarios.

*«No pude acudir a recibir mi apoyo porque cuando llegó me encontraba vendiendo lonches...
Estuve visitando las oficinas, pero no me decían cuando sería la entrega y cuando me avisaron no
me fue posible recoger mi despensa ya que no tengo auto para desplazarme...»*

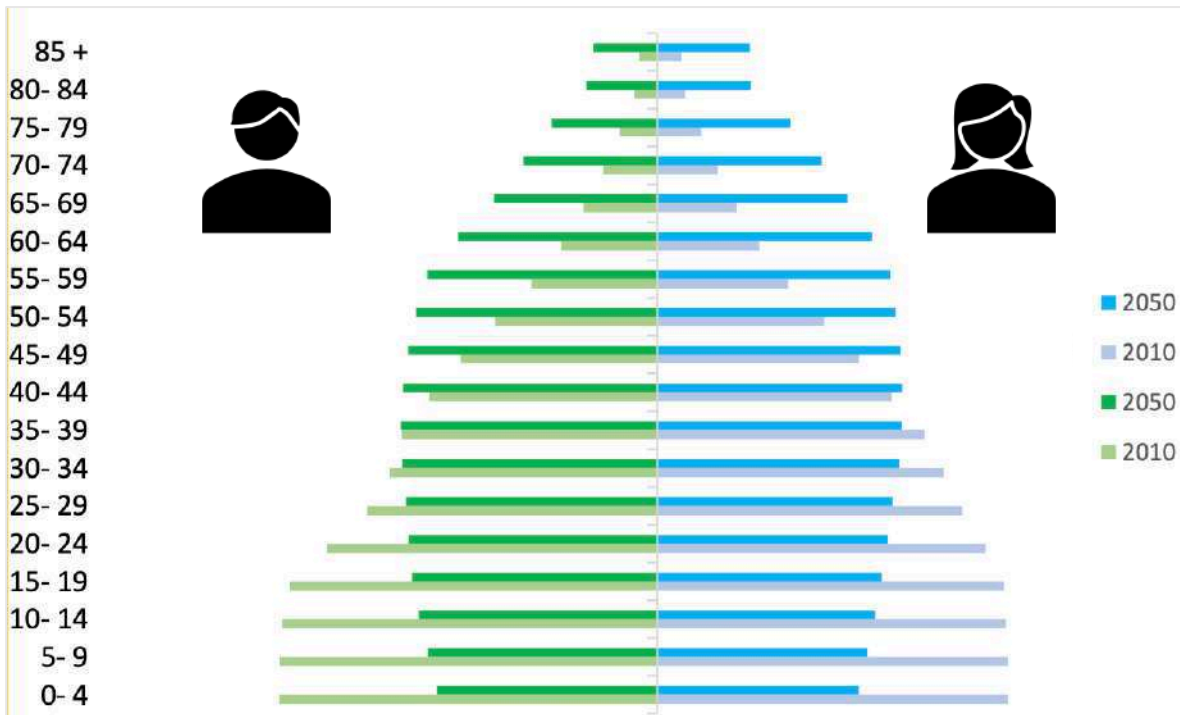
Beneficiario de Zapopan

Considerando el tamaño de la población adulta mayor en la entidad con al menos una carencia social (477 486 personas) que requiere ser atendida por la intervención, así como la capacidad de atención desempeñada en 2021 por el programa (29 400 personas) lo que representa un 6% del total, en ese sentido, la CONAPO estima que la tendencia en la esperanza de vida en el país estima alcance los 79 años de edad promedio en 2050 (Citado por Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2019, p. 13), este aspecto potencializa la magnitud del problema público por lo que los recursos presupuestarios para atender el problema público serán un factor importante en el corto plazo.

Los cambios observados en las ROP del programa, las disminuciones a las asignaciones presupuestales y la dinámica poblacional ponen en riesgo la sostenibilidad de la intervención y la atención del problema público en la población objetivo y atendida.

En resumen, el programa en 2021 y 2020 contó con los recursos presupuestales suficientes para asumir los compromisos determinados en los acuerdos modificatorios de las ROP, mientras que, atendiendo a los objetivos redactados en la intervención, el resultado de los indicadores y la percepción recolectada en el trabajo de campo (personas beneficiarias y no beneficiarias), así como las proyecciones de la dinámica poblacional (figura 25), se puede concluir que los recursos económicos, materiales y humanos, son insuficientes para el cumplimiento global de los objetivos y la problemática que el programa pretende atender pretende atender en el mediano y largo plazo.

Figura 25 Pirámide poblacional por sexo, 2010-2050



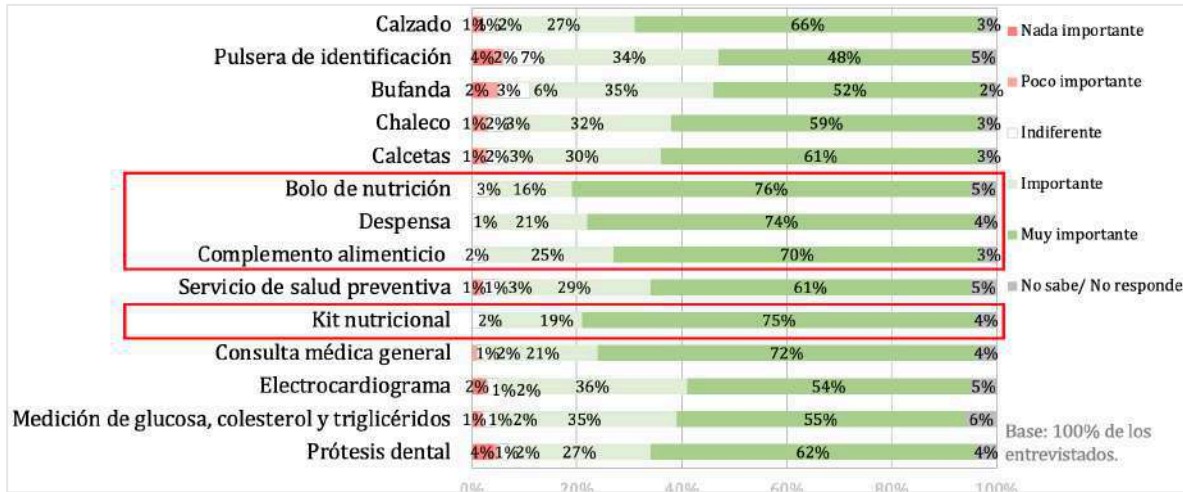
Fuente: Elaborado por el CONEVAL con información de la CONAPO, (2019).

En ese contexto, es importante acotar que, de acuerdo con las metas planteadas en los instrumentos de planeación del programa, se puede afirmar que éste ha contado con los recursos suficientes para su operación en 2020 y 2021, no obstante, para 2022 se ha limitado la contribución del programa de manera sustantiva a través de reducciones presupuestales de alrededor del 90% con relación a 2021.

«Estamos muy agradecidos con la despensa que nos da el Gobierno, pero la verdad es que no nos alcanza para mucho... Se nos termina la despensa y la comida y tardan mucho en regresar con ayuda...» Beneficiaria de Autlán de Navarro

«Tengo más de dos años queriendo entrar al programa, ya dejé los papeles y nada, no hay espacio para nosotros, mi esposo esta grave y no tengo quien me ayude...» Beneficiaria de Tlaquepaque

Figura 26 De acuerdo con sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento, ¿Qué tan importante es para usted contar con los siguientes bienes y servicios que entrega del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores?



Encuesta de percepción a la población no beneficiaria del programa, 2022.

e) Descripción de los objetivos de la intervención

Los objetivos de la intervención determinados en las ROP han recibido diversas modificaciones durante 2021, en cuanto al objetivo general se observa una mejor determinación al incluir en la redacción los aspectos con los cuales pretende atender a las personas beneficiarias.

En ese tenor, se observó que la redacción del problema central en el árbol del problema incluido en el Diagnóstico de la intervención se definió como «Las personas Adultas Mayores no ejercen plenamente sus derechos» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2018), dicha redacción no se ajusta totalmente a los elementos citados por SHCP: *Población o área de enfoque + problemática central + magnitud del problema* (SHCP, 2016, p. 30), lo que limita una adecuada traducción al objetivo. En ese sentido, es importante que la unidad responsable del programa realice la actualización del diagnóstico, específicamente en la construcción del árbol del problema y objetivos con el fin de fortalecer su lógica causal.

La redacción del objetivo general es pertinente de acuerdo con la literatura sobre Cuidados de Largo Plazo para Personas Adultas Mayores, aspecto que ayuda a la orientación a los resultados del programa. Asimismo, la redacción de los objetivos específicos, permiten clarificar la acción del programa a nivel particular.

Tabla 24 Comparativo de objetivos del programa, 2020-2021

Objetivos General 2020	Objetivo General 2021
Mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más, que habita en el Estado de Jalisco.	Mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más, que habita en el Estado de Jalisco, a través de proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para un envejecimiento, saludable, pleno y activo
Objetivos específicos	Objetivos específicos
<ul style="list-style-type: none"> I. Implementar acciones de asistencia y beneficios, enfocadas a la atención integral de las personas adultas mayores. II. Generar un ambiente propicio para la comodidad, inclusión y proactividad de la población adulta mayor que habita en el Estado de Jalisco. III. Generar dinámicas sociales que aumenten la integración y participación en la sociedad de las personas adultas mayores a través de talleres, encuentros y/o capacitaciones. IV. Fomentar el envejecimiento activo y la buena convivencia de las familias con sus adultos mayores al ser beneficiados de servicios asistenciales de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> I. Dotar de artículos de primera necesidad tales como alimento, prendas de vestir, y calzado a los beneficiarios del programa. II. Generar dinámicas sociales que aumenten la integración y participación en la sociedad de las personas adultas mayores a través de talleres de nutrición, psicología, el fomento al envejecimiento activo, encuentros y/o capacitaciones, que mejoren su calidad de vida. III. Proporcionar servicios de salud preventiva adecuados para los adultos mayores IV. Contribuir a la prevención de enfermedades a través de la atención de la podología, misma que ayuda a mejorar su sistema motriz. V. Proporcionar dispositivos funcionales que permitan una mejor movilidad de acuerdo con los procesos degenerativos derivados de la edad o enfermedades crónico-degenerativas. VI. Garantizar el acceso a la alimentación a través de la entrega periódica de alimentos de la canasta básica y un complemento alimenticio apto para el consumo de personas mayores.

Elaboración propia con base en la ROP 2020 y 2021 del programa.

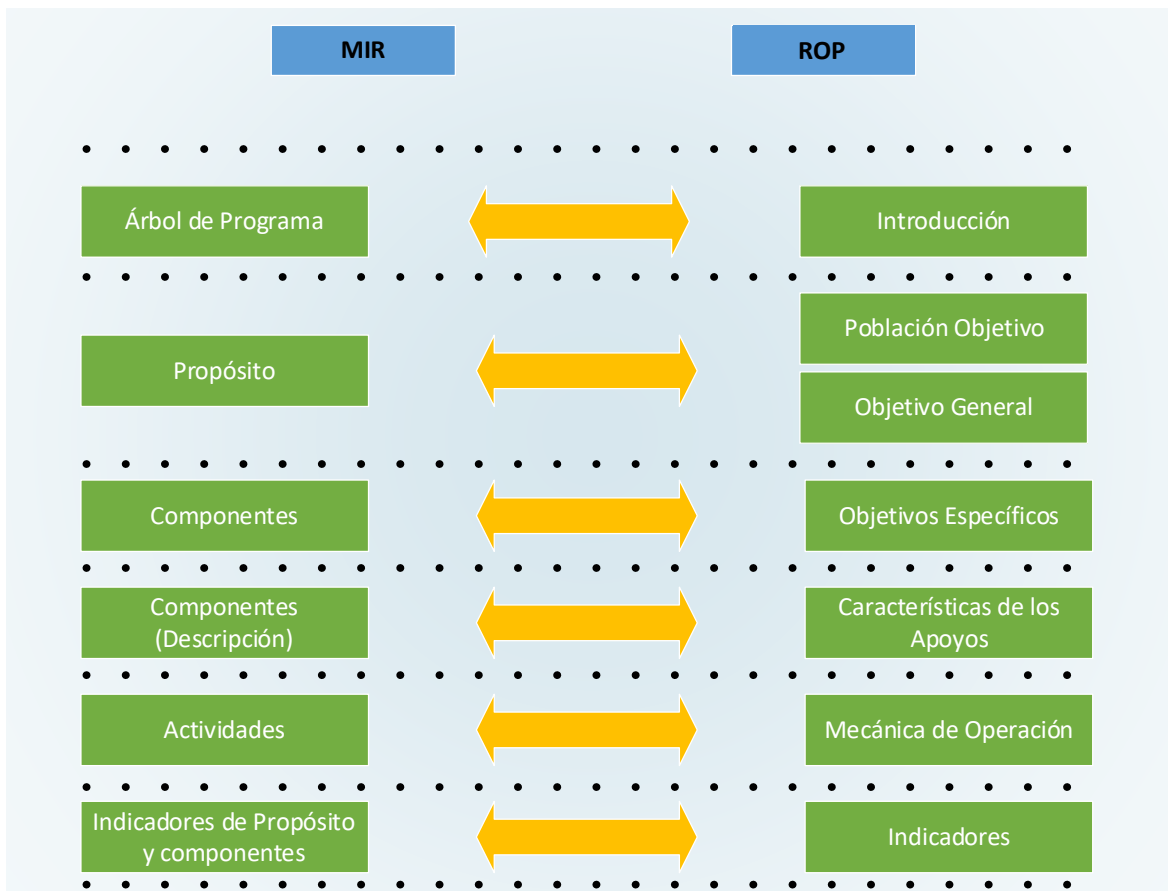
En términos generales, los objetivos, aun cuando las variaciones o ajustes a las ROP para ambos ejercicios no significó cambios en la intervención, el análisis muestra coherencia, en términos de lo que se pretende lograr, sin embargo, al revisar la MIR, no siempre se encuentra una relación causal directa que permita determinar si el objetivo general se cumple, ya que ni los medios de verificación ni los supuestos, buscan establecer dicha valoración de forma clara y precisa (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2013, pp. 58–62) al menos no desde el punto de vista de relevancia del indicador.

El indicador de propósito debe estar alineado directamente con el objetivo del programa, asimismo, la fuente del indicador debe ser disponible y periódica por lo que la medición a través del coeficiente de GINI resulta poco provechosa para verificar el cumplimiento del objetivo central del programa, toda vez que dicho coeficiente mide la desigualdad económica en una sociedad, mientras que el objetivo del programa busca mejorar condiciones de vida de una población en particular.

f) Análisis de los objetivos planteados para verificar su cumplimiento.

Para poder analizar los objetivos planteados en las ROP, es necesario observar la congruencia entre estas y la MIR de acuerdo con lo definido por el CONEVAL (Martínez Mendoza et al., 2014), de manera que, se vincularon ambos documentos a través de una matriz de análisis general la cual permite explicar el ejercicio de vinculación.

Figura 27 Diagrama de alineación entre la MIR y las ROP del programa



Elaboración propia con base en Mendoza et al, 2014.

La lógica de vinculación propuesta por CONEVAL, precisa establecer una serie de relaciones las cuales en cada nivel se desglosan y explican la lógica para entender la relación entre ambos instrumentos. La tabla 25, representa una alineación -al menos- al nivel de los tres primeros niveles. No se incluyó la matriz completa, ya que se vuelve muy compleja de leer y analizar, sin embargo, los resultados de alineación mostraron que tanto la forma en la cual se explica mediante la MIR el cumplimiento de las metas programas para cada nivel, dan sustento y respuesta a la lógica de los objetivos general y específicos planteados en las ROP. Para plantear el análisis de los objetivos y verificar el cumplimiento del programa se desarrolló una introducción a las Reglas de Operación (tabla 25).

Tabla 25 *Introducción a las ROP del programa*

Introducción a las Reglas de Operación del programa	
1	Porqué surgió el problema: 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 el caso de Jalisco, a los 60 años las personas son consideradas adultos mayores, según la Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco.
2	Para qué opera el programa, En la administración 2018-2024, se incorporó como parte de la política estatal la creación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, con el objetivo de lograr atención integral a las Personas Adultas Mayores, para propiciar el bienestar de este sector y adherir a Jalisco a la red de comunidades amigables con los mayores, dentro de entornos que alienten el envejecimiento activo, con indicadores establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los ejes: transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión, participación cívica, comunicación e información, servicios comunitarios y de salud; espacios al aire libre y edificios, así como recreación y esparcimiento.
3	Para qué opera el programa, En la administración 2018-2024, se incorporó como parte de la política estatal la creación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, con el objetivo de lograr atención integral a las Personas Adultas Mayores, para propiciar el bienestar de este sector y adherir a Jalisco a la red de comunidades amigables con los mayores, dentro de entornos que alienten el envejecimiento activo, con indicadores establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los ejes: transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión, participación cívica, comunicación e información, servicios comunitarios y de salud; espacios al aire libre y edificios, así como recreación y esparcimiento.
4	Hacia quién va dirigido el programa. Según datos del Instituto de Información Estadística y Geografía de Jalisco (IIEG), emitió una ficha informativa el día 14 de mayo de 2019, en la que se indica la situación de los adultos mayores en el Estado, donde mencionan que la población de 65 años o más según su sexo para mitad de 2019 en la entidad fue de: 55% (333,300) de la población con 65 años y más eran mujeres, y el 45% (272,503) hombres; por lo que hubo aproximadamente 122 mujeres por cada 100 hombres en esas edades. Para 2030 se espera que esta relación sea de 125 mujeres por cada 100 varones en edades avanzadas.
5	El problema público que plantea atender el Programa es la situación de vulnerabilidad de los adultos mayores ocasionadas por alguna o más carencias sociales que impiden el aseguramiento de la calidad de vida y el bienestar psicosocial.

Elaboración propia.

Tabla 26 *Análisis del objetivo general (ROP) y Población Objetivo, 2021*

Objetivo general (ROP) / Población Objetivo	Resumen narrativo Propósito	Supuesto
I. Mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más, que habita en el Estado de Jalisco, través de proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para el envejecimiento, saludable, pleno y activo.	Que las mujeres y hombres en Jalisco tengan mayor equidad e igualdad de oportunidades, donde cada vez existan menos personas que habitan en condiciones de pobreza y desigualdad, a través de la disminución de carencias sociales y las brechas que estas provocan, bajo una perspectiva multidimensional de la pobreza, así como de respeto a los Derechos Humanos, y poniendo un énfasis especial en el acceso a la salud y la educación	Los habitantes del estado de Jalisco hacen efectivo el cumplimiento de sus derechos humanos.
II. Población Objetivo: Las personas de 65 años o más que presenten al menos una carencia social, que residan en el ámbito rural o urbano de conformidad con el apartado de criterios y requisitos de elegibilidad establecidos en las presentes Reglas de Operación		

Elaboración propia.

El resumen narrativo del Propósito y el supuesto, son amplios y no están acotados pertinentemente, de acuerdo con lo analizado, se puede afirmar que el objetivo de las ROP y el resumen narrativo del Propósito no se encuentran vinculados efectivamente, con lo cual, se imposibilita verificar el cumplimiento sobre el objetivo general del programa a través del indicador de propósito propuesto.

El indicador propuesto se elabora en base a datos nacionales y específica si los cambios son producto de esta intervención pública o de otras intervenciones gubernamentales y a qué nivel.

Tabla 27 Análisis del objetivo general (ROP) y Población Objetivo, 2021

Objetivo específico (ROP)	Resumen narrativo Componente / Actividad	Supuesto
<p>I. Implementar acciones de asistencia y beneficios, enfocadas a la atención integral de las personas adultas mayores.</p> <p>II. Generar un ambiente propicio para la comodidad, inclusión y proactividad de la población adulta mayor que habita en el Estado de Jalisco.</p> <p>III. Generar dinámicas sociales que aumenten la integración y participación en la sociedad de las personas adultas mayores a través de talleres, encuentros y/o capacitaciones.</p> <p>IV. Fomentar el envejecimiento activo y la buena convivencia de las familias con sus adultos mayores al ser beneficiados de servicios asistenciales de salud.</p>	<p>COMPONENTE I</p> <p>Apoyos en especie y/o servicios entregados a adultos mayores de 65 años o más, residentes del estado de Jalisco y que presenten al menos una carencia social, a través del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</p>	<p>Los proveedores cumplen en tiempo, forma y condiciones pactadas con la entrega del apoyo y/o servicio contratado.</p>
	<p>ACTIVIDADES</p> <p>3-02 A3-02 Proporcionar el apoyo y Atención a los adultos mayores de 65 años o más, del ámbito rural y urbano, en el rubro de apoyo en especie, mediante el programa Jalisco te Reconoce. que residen en los 125 municipios del estado de Jalisco y que cumplen con los criterios de elegibilidad en las ROP, en coordinación con los ayuntamientos.</p>	<p>Las personas cumplen con los requisitos establecidos en las ROP y entregan la documentación en tiempo y forma.</p>
	<p>ACTIVIDADES</p> <p>A3-01 Implementación del Programa Jalisco te Reconoce en el rubro de apoyo en especie para beneficio de adultos mayores de 65 años o más, que residen en los 125 municipios del estado de Jalisco, en coordinación los ayuntamientos que contribuya a la mejora de su calidad de vida.</p>	<p>Las personas cumplen con los requisitos establecidos en las ROP y entregan la documentación en tiempo y forma.</p>
	<p>COMPONENTE II</p> <p>Presupuesto destinado para la operación, difusión y/o evaluación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</p>	<p>El congreso aprueba el recurso para la implementación del programa en el presupuesto de egresos del ejercicio fiscal vigente</p>
	<p>ACTIVIDADES</p> <p>Generación de reportes periódicos de las acciones realizadas mediante los gastos de operación del programa</p>	<p>Los actores vinculados a la realización de las acciones y el ejercicio del recurso proporcionan la información soporte en tiempo y forma</p>
	<p>ACTIVIDADES</p> <p>Elaboración del informe ejecutivo de los gastos de operación del programa</p>	<p>Los actores vinculados con la realización de acciones, así como, con el ejercicio u comprobación de los gastos de operación cumplen con lo acordado y presentación requerida en tiempo y forma</p>

Objetivo específico (ROP)	Resumen narrativo Componente / Actividad	Supuesto
	<p>COMPONENTE II Presupuesto destinado para la operación, difusión y/o evaluación del Programa Jalisco Te Reconoce, apoyo a personas mayores</p>	<p>El congreso aprueba el recurso para la implementación del programa en el presupuesto de egresos del ejercicio fiscal vigente</p>
	<p>ACTIVIDADES Generación de reportes periódicos de las acciones realizadas mediante los gastos de operación del programa</p>	<p>Los actores vinculados a la realización de las acciones y el ejercicio del recurso proporcionan la información soporte en tiempo y forma</p>
	<p>ACTIVIDADES Elaboración del informe ejecutivo de los gastos de operación del programa</p>	<p>Los actores vinculados con la realización de acciones, así como, con el ejercicio u comprobación de los gastos de operación cumplen con lo acordado y presentación requerida en tiempo y forma</p>

Elaboración propia.

En 2021, se agregaron nuevas actividades en la MIR, las cuales permiten al programa ser más preciso en el seguimiento y cumplimiento de metas y acciones, se puede distinguir una correlación directa entre los componentes del programa y los entregables citados en las reglas de operación, así como la gestión a través de los indicadores de actividades.

g) Identificación de riesgos o amenazas a la sostenibilidad de la intervención.

Los riesgos para la sostenibilidad se determinan y acotan a los espacios de intervención de otras instancias públicas, cabe destacar que en ocasiones el presupuesto disponible no logra cubrir la población objetivo, por ejemplo, se encontraron diversos programas tanto estatales como municipales vinculados con las personas adultas mayores, pero ninguno con el alcance de *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, es decir, existen apoyos de salud preventiva y activación física en algunos municipios, incluso entrega de despensas por parte del DIF Jalisco, de manera que, la probable duplicidad en la entrega de apoyos se constituye como el riesgo principal para la sostenibilidad del programa.

A nivel Federal, a través de la Secretaría del Bienestar y del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), los programas asociados a las personas adultas mayores están acotados al beneficio económico, de manera que, de acuerdo con las Reglas de Operación del Programa, estos no representan un problema toda vez que los apoyos fueron diseñados, para la población beneficiaria

que no recibe ninguno de los apoyos por parte de otras instituciones gubernamentales, quienes lo manifiestan bajo protesta de decir verdad.

Ciertamente, existe un riesgo en la duplicidad de funciones y entregas de apoyos a las personas adultas mayores en la entidad, sin embargo, no se encontraron elementos en las entrevistas que pudieran soportar sólidamente una duplicidad generalizada en la población atendida.

La verificación de padrones y bases de datos de las intervenciones complementarias podrían ser justo una medida que el programa pudiera imponer para evitar problemas en la demanda por parte de los beneficiarios, mejor conocidos como problemas en la función de bienestar social, los cuales se reflejan en la poca o nula disposición que tiene la población beneficiaria de valorar los bienes que recibe gratuitos, es por ello que este tipo de programas son normalmente, diseñados y proporcionados por el Estado, el cual tiende a establecer la oferta de los mismos, de manera generalizada. (Weimer & Vinning, 2011, págs. 132-138). En ese sentido, es el Estado quien debe promover estos beneficios o apoyos a las personas adultos mayores (CONEVAL, 2019, págs. 44-45).

Es importante considerar que las intervenciones del Gobierno, desde el punto de vista de las políticas públicas, se consideran como una corrección (de ámbito social), que tiene entre otras soluciones la atención de la demanda a través de subsidios, que para el caso de este programa en particular y en general sobre los Cuidados de Largo Plazo, se les denomina subsidios en especie / servicios (no económicos) (CONEVAL, 2019, pág. 44) (Weimer & Vinning, 2011, pág. 220). Derivado de ello, y ante la posibilidad de una estrategia o política pública mejor diseñada en estos momentos, el esquema del Programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, desde su diseño y concepción de entrega de apoyos en especie y servicios, es más completo y amplio, a diferencia de los programas existentes.

Es justamente la visión institucional de optimizar recursos y canalizarlos a las áreas prioritarias en la entidad, la que ha promovido una disminución presupuestal y un reenfoque del programa para 2022, sin embargo, se ha documentado que los apoyos dirigidos a las personas adultas mayores a través del programa, generan una percepción de utilidad y contribución a su bienestar general (figura 28), aspecto que al momento del estudio solamente se pueden equiparar con la Pensión Universal para Personas Adultas Mayores otorgada por el Gobierno Federal.

Figura 28 A nivel general, ¿considera que los apoyos en especie y/o servicios que ha recibido del Programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores, han sido de utilidad para usted?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Validación de hallazgos

Los hallazgos del criterio de *Coherencia* fueron validados, retroalimentados y dialogados en el marco del Taller de Análisis de Hallazgos y Recomendaciones, cuyo objetivo fue analizar con mecanismos participativos los hallazgos y recomendaciones de la Evaluación con Participación del *Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*; se validaron y retroalimentaron hallazgos y se construyeron recomendaciones con la participación de los diversos actores, equipo ampliado y personas atendidas por el programa.

4.1.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de *Coherencia*

- H1.1 El manual de operación no describe la formación y/o experiencia que requiere el personal para realizar sus funciones de manera adecuada y pertinente; solamente se presentan actividades que realiza cada puesto.
- H1.2 No se encontró evidencia documentada que los proveedores externos cuenten con los perfiles (experiencia y formación) para prestar los servicios de salud preventiva y la utilización del Manual de Operación.
- H1.3 El programa no cuenta con un plan de difusión para dar a conocer los apoyos que entrega en especie y los servicios de salud preventiva, aspecto que no contribuye a una buena planeación de las actividades de difusión para el programa.
- H1.4 En relación con las Reglas de Operación, se observó que la frecuencia de entrega del apoyo consistente en despensas se establece como «periódico⁴» sin precisar la temporalidad;

⁴ Durante el taller de evaluación con Participación, la recomendación de la mesa fue que se cambiase la palabra periódico, por periódica, sin embargo, se mantiene, toda vez que es la palabra referida en las ROP respectivas.

En consecuencia, 99% de las personas entrevistadas afirmó no conocer las fechas de entrega próximas.

- H1.5 La frecuencia de entrega de los servicios de salud preventiva no es clara en las Reglas de Operación y sus respectivos acuerdos modificatorios, ya que no define una temporalidad determinada, pues precisa que «serán entregados una vez que la unidad móvil o brigada asista al municipio» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2020a) aspecto que no permite una adecuada calendarización y socialización del apoyo. En ese sentido, 88% de las personas entrevistadas afirmó no estar enterada (o) de los lugares en que se prestan los servicios de salud preventiva.
- H1.6 Se registró que el apoyo alimentario es uno de los aspectos más apremiantes en la población beneficiaria del programa según el 26% de las menciones recibidas en la encuesta de percepción. Mientras que, en la población no atendida por el programa, se registró que la alimentación es la necesidad más apremiante en el 36% de los casos. Sin embargo, entre 2020 y 2021, el programa redujo los recursos para la entrega de despensas y complemento alimenticio, sin justificar la manera en que se dio prioridad a otros apoyos.
- H1.7 De acuerdo con el análisis de las metas establecidas en la Matriz de Indicadores (2020 y 2021) y los objetivos del programa, se puede afirmar que la estructura de los recursos humanos y materiales fue pertinente para atender las metas de beneficiarios programadas.
- H1.7.1 En un escenario donde se incremente la atención de servicios de salud preventiva a personas adultas mayores (corto, mediano y largo plazo) los recursos económicos, materiales y humanos, serían insuficientes para el cumplimiento de los objetivos y la problemática que el programa pretende atender, debido al tamaño de la población potencial (477 486 personas adultas mayores con al menos 1 carencia social) en la entidad, aspecto al que se suma el incremento de la población mayor de 65 años en los próximos años.
- H1.7.2 Se observó disparidad en la entrega de apoyos a hombres, debido a la propia demanda de solicitudes por parte de la población beneficiaria, en la cual las mujeres tienen una mayor presencia o registro, este aspecto fue más notorio en la solicitud de apoyos de servicios donde sólo se alcanzó la atención del 71% de avance de la meta de atención a hombres; así como 82% de la meta de apoyos en especie. Este aspecto puede estar incidido por diversos aspectos externos al programa, sin embargo, es pertinente mejorar la atención a hombres beneficiarios.
- H1.8 Se observó que la redacción del problema central en el árbol del problema incluido en el Diagnóstico de la intervención se definió como «Las personas Adultas Mayores no ejercen plenamente sus derechos» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2018), dicha redacción no se ajusta totalmente a los elementos citados por SHCP: *Población o área de*

enfoque + problemática central + magnitud del problema (SHCP, 2016, p. 30), lo que limita una adecuada traducción al objetivo del programa.

- H1.9 Los riesgos para la sostenibilidad del programa se determinan y acotan a los espacios de intervención de otras instancias públicas, cabe destacar que en ocasiones el presupuesto disponible no logra cubrir la población objetivo, por ejemplo, se encontraron diversos programas tanto estatales como municipales vinculados con las personas adultas mayores, en los cuales existen apoyos de salud preventiva y activación física en algunos municipios, incluso entrega de despensas por parte del DIF Jalisco, de manera que, la probable duplicidad en la entrega de apoyos se constituye como un riesgo para la sostenibilidad del programa.
- H1.10 El Programa logró cumplir con sus metas programadas en la entrega de apoyos en 2020 y 2021 (MIR), obteniendo resultados positivos en 3 de 3 indicadores durante 2020 y en 9 de 11 durante 2021.
- H1.11 Los servicios de salud preventiva aumentaron durante 2021, pasando de 50 525 servicios en 2020 a 86 942 en 2021, esto se debió –entre otros aspectos– a un cambio sustantivo en la contratación del personal que proporciona los servicios de salud preventiva, a través de un proveedor externo, esto mejoró la gestión del programa.
- H1.12 El Programa cuenta con manuales del Monitor de Nutrición, Monitor de Activación Física, Monitor de Psicología, Manual de Capacitación para Activación Física y Vida Saludable para el Adulto Mayor, así como la descripción de las actividades que realiza cada puesto, este aspecto contribuye en la mejora de los servicios prestados

4.2 Pertinencia

La pertinencia en la comunicación de un programa público está relacionada con las acciones para llegar a determinada población objetivo. El tema de la comunicación de un programa público está asociado a la transmisión del mensaje adecuado al objetivo poblacional para difundir el valor público de la gestión, así como los mecanismos que emplea el Programa en un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas (Canel Crespo, 2018).

De acuerdo con Gallardo et al. (2019), la difusión externa «tiene como objetivo tanto la difusión, promoción y comunicación a los potenciales beneficiarios directos como a otros destinatarios generales, atendiendo a sus peculiaridades como es el idioma, la cultura, el ámbito geográfico, etc.» (Gallardo Echenique et al., 2019, pp. 15–22).

En ese sentido, medir la pertinencia de los canales de difusión implica en un primer momento analizar documentalmente cuál es el plan de difusión implementado por el programa; por otra parte, conocer cuáles son los medios y canales de comunicación más asequibles para la población potencial y objetivo, aspecto que encuadra con el análisis de medios a través de la encuestas y entrevistas.

4.2.1 ¿En qué medida la difusión de la intervención del programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?

La difusión del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* en 2020 y 2021 se focalizó en la publicación de mensajes, como la fecha y municipios donde se realizaron las entregas de los apoyos. La difusión institucional se realizó principalmente en redes sociales de internet y en la página web de la SSAS, por otra parte, en menor proporción se realizaron acciones locales como llamadas telefónicas, visitas y mensajes boca a boca; así mismo, en la escala local se realizaron publicaciones de las agendas y lugares de entrega en portales municipales y sus redes sociales de los municipios, aunque estos aspectos pueden ser variables de municipio en municipio, incluso, la comunicación y éxito de la difusión puede ser altamente incidida por el perfil y experiencia del enlace local.

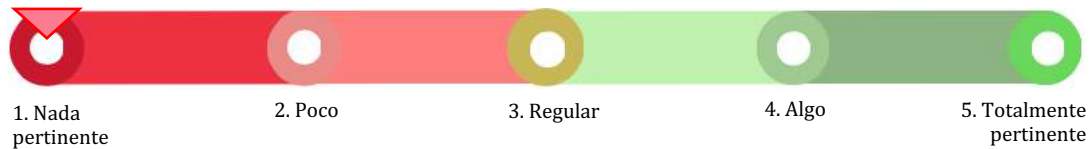
De manera que no se observó un mecanismo o estrategia dirigida desde el programa o la SSAS para comunicar adecuadamente los aspectos relevantes del mismo, para motivar la participación de las personas beneficiarias y por ende generar un efecto positivo en ellas al proporcionar la información clave para que puedan obtener los apoyos en tiempo y forma.

La población adulta mayor presenta relaciones y hábitos con los medios de comunicación que la hacen un segmento con necesidades particulares por su condición; presentan un acceso limitado a internet y redes sociales (90% no tiene acceso al medio) y solamente 2% de los usuarios usa con frecuencia las redes sociales como Facebook o Twitter. Si bien, el uso de los medios digitales ayuda diseminar el mensaje y contribuir en la comunicación, se observó en el trabajo de campo que no es pertinente de acuerdo con el perfil de la población que atiente la intervención.

Los mecanismos empleados para la comunicación efectiva están altamente vinculados con las redes de apoyo y participación ciudadana, grupos de personas que contribuyen a que las personas beneficiarias se mantengan al día sobre el programa, sin embargo, se registran áreas de mejora en el proceso de difusión derivado de los hallazgos en la población adulta mayor y objetivo, que evidencian aspectos que el programa necesita atender para lograr un efecto multiplicador en la población atendida.

Valoración sintética del criterio de pertinencia 2020-2021

Por lo anterior, la valoración del criterio de pertinencia en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente, para los ejercicios 2020-2021 es de 1 (nada pertinente).



Temáticas de análisis

a) Descripción del proceso de difusión de la intervención

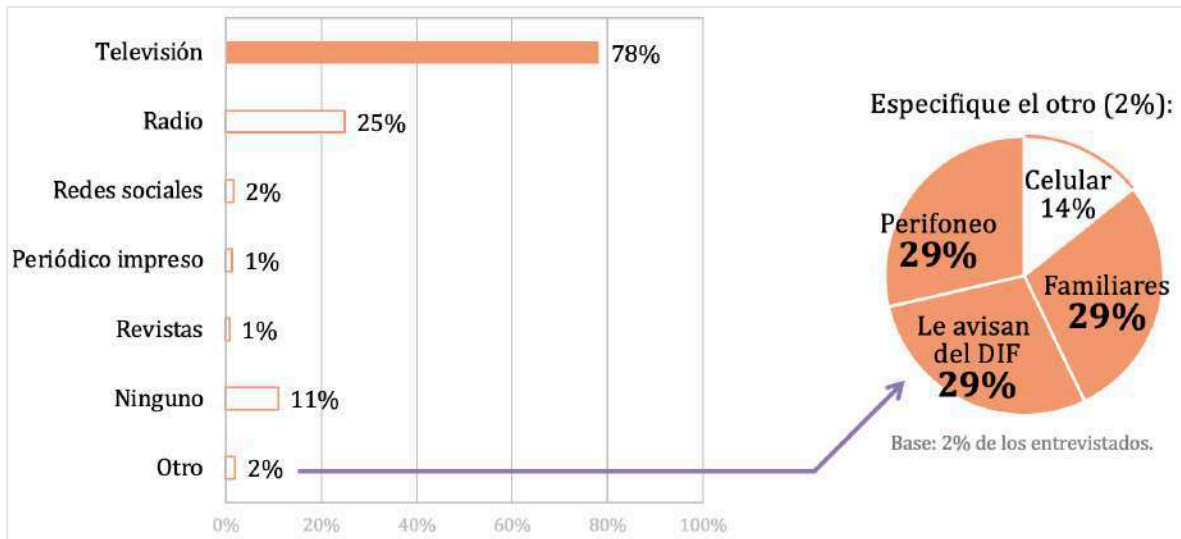
De acuerdo con el proceso investigativo realizado, el mecanismo de difusión no está descrito de manera puntual, es decir, no existe un plan de difusión específico para el programa, si no acciones de difusión y diseño de afiches y otros elementos gráficos cuyo canal de difusión fue básicamente en redes sociales de internet y el portal institucional.

La evidencia recolectada muestra que se realiza difusión en redes sociales (Facebook, Twitter y el portal web institucional), también se mencionó la difusión mediante llamadas telefónicas, sin embargo, no se dispone directamente de información documental sobre la cantidad de llamadas realizadas. Por otra parte, se evidenció la producción de un folleto informativo con información sobre actividad física y nutrición, pero no se evidencia información sobre su distribución.

El medio de comunicación que las personas adultas mayores consultan con mayor frecuencia es la televisión (78%), seguido del radio (25%), 11% no consulta ningún medio de comunicación y 2% dijo consultar con mayor frecuencia las redes sociales. Este aspecto indica que los medios a los que accede frecuentemente la población objetivo tienden a ser tradicionales.

*«Tengo un teléfono celular, pero sólo lo uso para contestar llamadas ya que no lo sé usar...
Eso de las redes no le entiendo...» Beneficiaria de Zapotlán El Grande*

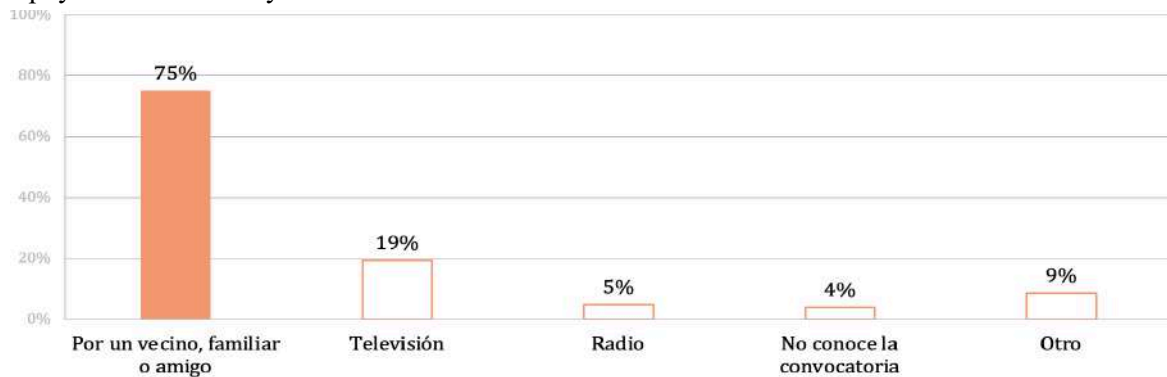
Figura 29 ¿Cuál es el medio de comunicación/difusión que consulta con mayor frecuencia?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Se registró que la población atendida por el programa se enteró de la convocatoria por medio de un familiar, vecino o amigo en el 75% de los casos, otros refieren haber visto, leído o escuchado en medios tradicionales o noticias locales.

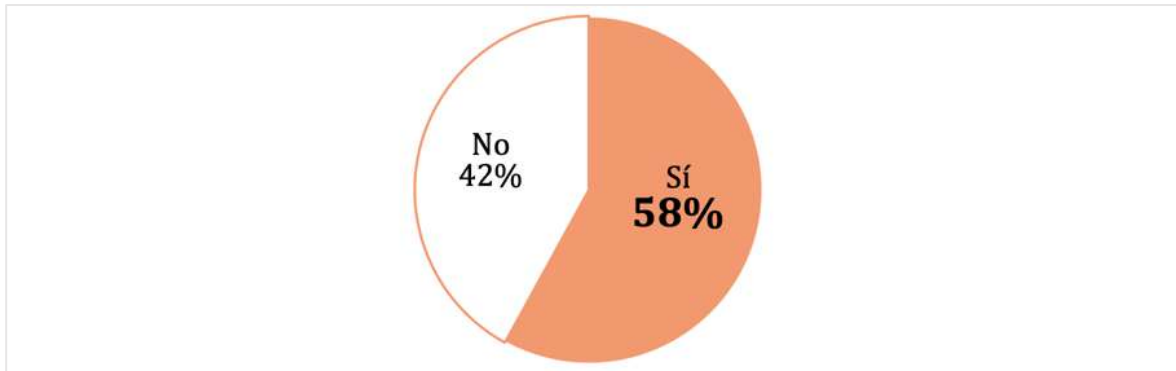
Figura 30 ¿A través de qué medio se enteró de la convocatoria del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Un aspecto mencionado recurrentemente en las entrevistas y encuestas fue el desconocimiento de la totalidad de los apoyos y servicios que otorga el programa, de manera que, 42% de las personas encuestadas dijeron considerar que no conocen los beneficios que otorgó el programa en 2020 y 2021. Quienes dijeron conocer los apoyos y servicios entregados, se focalizaron en calzado (53%), calcetas (50%), chaleco (50%), bolo de nutrición, pulsera, despensa y bufanda (48% respectivamente).

Figura 31 ¿Usted considera que conoce los beneficios que otorgó el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en 2021 y 2020?

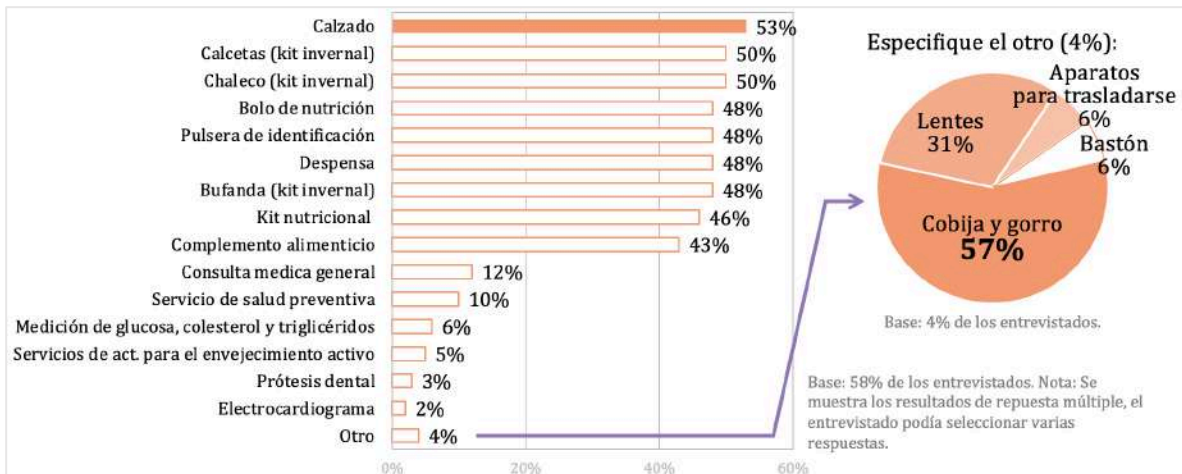


Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

«El programa sólo incluye una despensa y alimentos, también nos dan zapatos y calcetas son una gran ayuda porque no tenemos ingresos... pero no estoy enterada que podían hacerme un estudio de glucosa y triglicéridos, el otro día pregunte y cuestan alrededor de \$250 pesos...»

Beneficiaria de Puerto Vallarta

Figura 32 En caso de responder que sí: ¿Mencione cuáles de los beneficios que usted sabe que entregó el programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores en 2020 – 2021 (58%)?



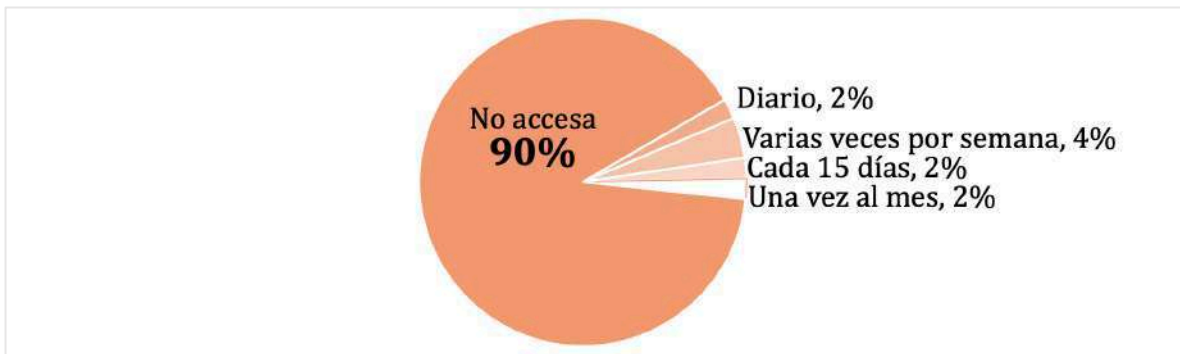
Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Se observó que quienes afirman acceder a redes sociales correspondieron al 10%, de los cuales 2% tienen un acceso diario al medio, seguido de varias veces a la semana (4%) y esporádicamente 4%. Estos datos describen el perfil de la población beneficiaria, que por lo general carece de acceso a internet y equipos móviles con capacidad de conexión.

Asimismo, en los casos de observación se documentó que las personas beneficiarias presentan diversas carencias y necesidades que les limitan la conectividad, con lo cual, la telefonía fija fue el medio idóneo de comunicación, ya sea en sus hogares o de familiares. Como dato adicional, el padrón de beneficiarios cuenta con al menos un teléfono fijo propio o de contacto en el 95% de los casos.

«La mayoría de las personas mayores han dejado un teléfono ya sea de ellos o de un familiar, y son ellos (familiares) quienes se encargan de ir a avisarles sobre el apoyo y las fechas, desafortunadamente quienes viven solos (as) son quienes llegan a perder la oportunidad de recoger sus beneficios...» Operador municipal

Figura 33 ¿Cada cuánto accesa a redes sociales de internet?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

b) Pertinencia de los canales de difusión de la convocatoria

Los canales de difusión que el programa utiliza para transmitir información sobre la intervención son principalmente los medios digitales, específicamente las redes sociales como Facebook y Twitter, así como la página web institucional. En ese sentido, estos medios desarrollan gran alcance para la población en general, pero no para la población adulta mayor a quienes estos medios les resultan de difícil acceso.

Se documentó a través de encuestas y entrevistas a profundidad que los medios digitales, como las redes sociales y las publicaciones web son poco pertinentes para la población adulta mayor, pues solamente el 2% usa de manera frecuente dicho medio y 90% no tiene acceso al medio.

Si bien los mensajes emitidos por medios digitales pueden llegar a un familiar o conocido de la persona adulta mayor y a su vez este replique el mensaje o lo comunique directamente a la persona interesada, se registró que la comunicación es deficiente, es decir, el perfil al que se dirige el programa tiene características especiales en sus conductas y hábitos hacia los medios de comunicación, incluso

algunos van disminuyendo su contacto con los medios, limitando su comunicación a través de quien los cuida o los frecuenta, ya sea por que presentan problemas de visión o auditivos, o simplemente porque no tienen acceso pleno a la información.

Es ahí donde cobra importancia la participación de la red de apoyo, la familia directa y los vecinos, pues son ellos quienes pueden servir de enlace y soporte para la comunicación y seguimiento de las personas adultas mayores. Una muestra de este aspecto fue que 75% afirmó que se enteró de la convocatoria del programa a través de un vecino, familiar o amigo.

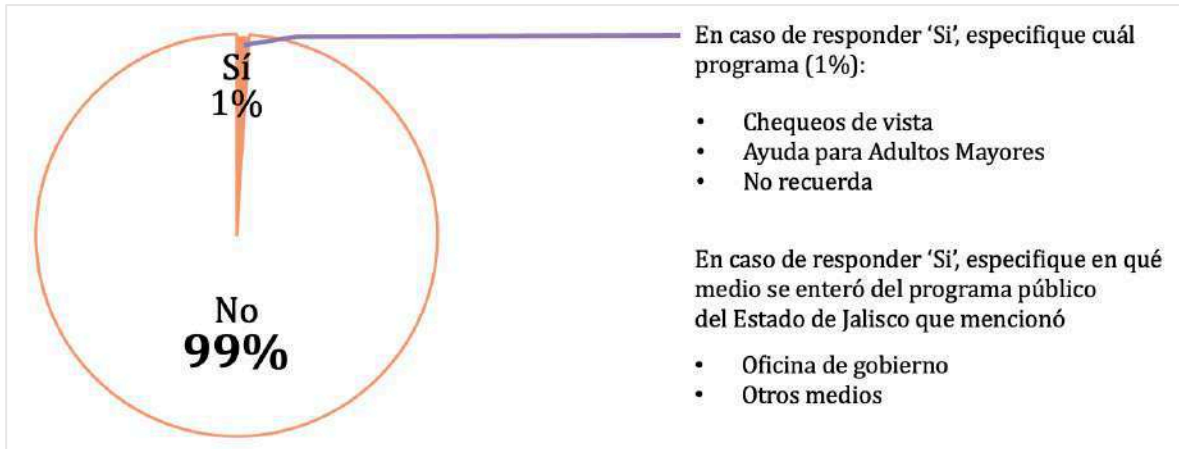
En ese aspecto, no se logró identificar estrategias de integración de redes de apoyo alrededor de la persona beneficiaria, que permitan mejorar la comunicación y atención, es decir, mecanismos de comunicación como grupos de socialización, incluso WhatsApp donde estén directamente conectados los miembros de la red de apoyo.

En cuanto a los medios tradicionales, se identificó la difusión de la entrega de apoyos a manera de noticia, atendida ya sea por reportes en televisión local o medios digitales e impresos, pero no como una estrategia pensada para difundir las fechas y lugares de atención de la población beneficiaria.

«Por medio de mi hijo nos hemos enterado, es el que nos puede decir, nosotros no tenemos ni teléfono celular ni nada, la otra situación es que nos han hablado por teléfono nos dicen tal fecha, tal día, etcétera, etcétera y vamos...» Pareja beneficiaria en Guadalajara

Este aspecto de comunicación relacionada con las personas adultas mayores no se limita al programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, pues se identificó en la encuesta aplicada a la población no beneficiaria que 99% no conoce o ha escuchado sobre algún programa público de Gobierno del Estado de Jalisco.

Figura 34 ¿Ha visto, leído o escuchado recientemente sobre algún programa público del Estado de Jalisco en el último mes?



Encuesta de percepción a la población no beneficiaria del programa, 2022.

c) Descripción de los mecanismos y tipos de comunicación que se utilizan en la intervención. Análisis de los métodos o tipos de comunicación más efectivos para dar a conocer la intervención, tomando en cuenta la población objetivo.

Mecanismo de difusión del programa

Figura 35 Proceso de difusión institucional del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores



Elaboración propia con información del programa.

En el proceso de difusión institucional destaca la participación de los enlaces municipales, quienes tienen el papel de contactar y dar seguimiento a los beneficiarios, ellos realizan llamadas para informar a los beneficiarios sobre la agenda de entrega de apoyos y los lugares de entrega, así como de comunicar la convocatoria. En gran medida el éxito de la difusión del programa queda en manos

de los enlaces municipales ya que se observó que las personas adultas mayores acceden poco a los medios de comunicación digital e incluso a medida que la edad avanza dejan de frecuentar los medios tradicionales, limitándose a recibir información de boca en boca, ya sea de vecinos, amigos o familiares.

Figura 36 Proceso de difusión local (municipios) del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores



Elaboración propia con información de enlaces municipales.

Sobre el proceso de difusión realizado a escala local (municipios) se documentó que el esfuerzo inicia desde la recepción de los apoyos, su almacenaje y resguardo, la comunicación final de fechas de entrega y el inicio de las llamadas telefónicas a las personas beneficiarias, también se realizan en algunos casos esfuerzos para comunicar a los beneficiarios a través de delegados y líderes de colonias que colaboran en la comunicación boca a boca, en algunos casos se realizan publicaciones en portales oficiales y en redes sociales de los municipios, aunque en el ámbito local la difusión puede presentar variaciones de municipio en municipio, incluso, la comunicación y éxito de la difusión puede ser altamente incidida por el perfil y experiencia del enlace local.

«La persona adulta mayor por lo general es muy cumplida y ordenada en sus trámites... además siempre están atentos para saber cuándo llega su apoyo... aquí se les puede ver todos los días desfilando, para preguntar por Jalisco te Reconoce... Nosotros les informamos en función de lo que nos informen a nivel estatal... tenemos que cuidar mucho no confundirlos con la agenda y los lugares, además de ayudarnos de los líderes de colonias para difundir rápidamente las fechas buscando que el adulto mayor no pierda su apoyo...» Operador municipal

En cuanto a la estrategia de difusión, la información y acciones no se encuentran dentro de un plan anual, es decir, no formaron parte de un ejercicio o plan de difusión del programa, sino únicamente como un conjunto de acciones realizadas por separado tanto por municipios como por la Dirección de Comunicación Social de la SSAS. De manera que no se observa un mecanismo o estrategia dirigida

desde el programa para comunicar eficientemente los aspectos relevantes del mismo, motivando la participación de las personas beneficiarias y por ende produciendo un efecto positivo en ellas.

Cabe mencionar que el Gobierno de Jalisco ha determinado el establecimiento de la figura de la Contraloría Social, conceptualizándola como una de las modalidades que promueve y asume la participación ciudadana, asimismo constituye un mecanismo que promueve la difusión de los programas sociales, en ese sentido, la Contraloría Social estipula que el plan de difusión será determinado por la Instancia Normativa y que ésta «definirá los medios que utilizará para dar a conocer a los beneficiarios la información relacionada con la operación del programa estatal, de tal manera que garantice su efectividad en cuanto a la oportunidad de los mensajes» (Contraloría del Estado, 2022).

Para lograrlo, la Instancia Normativa deberá emplear:

[...] la utilización de los medios, cobertura y un lenguaje que favorezca la recepción de los contenidos y la respuesta activa de la población. Con anterioridad a su implementación, es necesaria la programación y calendarización de las actividades del referido plan para cada uno de los programas de desarrollo social (Contraloría del Estado, 2022).

Y tal como lo plantea el *Manual General para la Promoción, Difusión y Operación de las Contralorías Sociales*, además del plan, se debe indicar los medios a utilizar, informarle al beneficiario, los apoyos, trámites, y demás información que se considere necesaria para el beneficiario, con lo cual la Contraloría Social pueda ejercer como mecanismo de participación ciudadana para observar y vigilar que el programa social se lleve a cabo con transparencia. Sobre la difusión realizada, el programa contó con un margen de acción limitado. La difusión en las redes sociales y en la página web de la SSAS, fue poco efectiva para llegar a las personas adultas mayores y esto se debe en parte a la falta de planeación o de la inexistencia de un plan de difusión orientado a la población objetivo.

La comunicación efectiva de un programa público está relacionada con la utilización de los canales adecuados para llegar a la población objetivo; el diseño de un mensaje pertinente para transmitir lo que se desee comunicar sobre la intervención (Canel Crespo, 2018), y en este caso en particular, aunado a un profundo conocimiento de la población adulta mayor. Los resultados encontrados en la

difusión del programa son relevantes, dado que uno de los problemas más complejos es saber qué es lo que queremos comunicar y cuál es el propósito:

«Un propósito comunicativo es una intención que se pretende se cumpla en todo momento, en cada acción de difusión; no es una meta medible en sentido estricto. Los propósitos comunicativos crean climas sociales, organizacionales o políticos favorables, proactivos y bien intencionados; además, generan sentidos y significados que guían las acciones de difusión» (INEE, 2018).

Un propósito comunicativo se redacta como un objetivo, aunque su contenido es cualitativamente distinto: mientras que el objetivo es medible porque señala metas; el propósito se cumple permanentemente. El propósito deberá incluir necesariamente la selección de interlocutores o receptores de la información, es decir, según la perspectiva del emisor quiénes son aquellas personas a las que les serviría/interesaría conocer y utilizar los resultados de las evaluaciones. (INEE, 2018, pág. 9). Como se registró en el trabajo de campo, los adultos mayores desarrollan un limitado acceso a internet y a las redes sociales, por lo tanto, las estrategias de difusión que se sigan el futuro deberán tomar en consideración a los receptores de esta. En ese tenor, es pertinente que el programa establezca un plan de difusión cuyo objetivo y propósito de comunicación sea claro y focalizado.

- e) Claridad y pertinencia de la información utilizada para la difusión del Programa y pertinencia de las campañas.

El análisis de las publicaciones realizadas como parte de los mecanismos de difusión del programa para dar a conocer las fechas de las brigadas de servicios y entrega de apoyos, presentan calidad gráfica y de imagen institucional en su diseño, se muestran personas beneficiarias siendo atendidas por el programa, se citan fechas en que se realizarán las jornadas pero no transmiten más información, incluso, se hace referencia a ‘Brigadas de servicios y entrega de apoyos’ de manera que no se logra comunicar de manera pertinente a la población objetivo de qué se trata cada apoyo/servicio publicado.

Figura 37 Ejemplificación de difusión del programa en redes sociales

- Difusión diseñada con menor contenido explicativo y mayor contenido visual
- Se limita a comunicar el tipo de brigada, pero no profundiza en los apoyos y servicios que serán ofrecidos
- En algunos casos, se mencionan municipios de atención con fechas agendadas, pero no los lugares puntuales
- Las imágenes destacan a personas adultas mayores siendo atendidas
- No se hace uso de otros medios audiovisuales de difusión

Elaboración propia con información proporcionada por el programa.

Tabla 28 Matriz de valoración de la claridad y pertinencia de la difusión

Aspecto	Valoración
Claridad del mensaje	✗
Imagen institucional adecuada	✓
Despierta interés	✗
Se orienta a la población objetivo	✗
Es informativo y comunica adecuadamente	✗
Nivel de recordación	✗

Elaboración propia.

En las imágenes evaluadas de la difusión en Facebook, se valoró que el nivel de claridad de los mensajes es bajo, pues se identificó que únicamente se transmite la fecha en que se realizan las brigadas y en algunos casos los municipios. Deja de lado algo relevante que es la caracterización de los servicios que se otorgarán, este dato se puede observar en el 42% de las personas beneficiarias que dice no conocer los beneficios que entrega el programa, mientras que 88% dijo no conocer los lugares donde se prestan los servicios de salud preventiva del programa, lo que indica que a pesar de que las brigadas de servicios y entrega de apoyos son en muchos casos simultaneas, las personas adultas mayores no logran identificar que otros servicios otorga el programa.

«Cuando llegamos a la brigada, nos pasan a hacer ejercicios un rato, los que puedan... porque muchos ya no pueden moverse, después nos dicen donde recoger las despensas y el calzado... pero no sabía que podría recibir un bastón o andadera... no estoy enterada de eso...» Beneficiaria de Zapopan

En cuanto a la valoración del uso apropiado de la imagen institucional en la difusión, se registró que esta es adecuada y pertinente, pues proyecta el trabajo de las instancias involucradas incluyendo su imagen gráfica y las leyendas requeridas por ley.

El mensaje difundido debe tener como objetivos y propósitos comunicativos despertar el interés, informar en detalle y de manera pertinente, así como elevar el nivel de recordación del programa y de lo que se pretende comunicar, aspectos que se valoran negativamente, pues la recordación del programa y sus apoyos fue baja en la población objetivo que fue entrevistada (no beneficiarios del programa), es decir, no fue identificado en la encuesta (figura 34). No se documentaron otros medios como el video o video corto en la difusión del programa.

Fairclough define la publicidad discursiva, básicamente estratégica porque está orientada a objetivos instrumentales. Al igual que Moriyón Mojica que habla de 4 niveles comunicativos en cualquier publicidad: capturar la atención del receptor; asegurar el interés; generar deseo; y obtener el acto o hecho (Fairclough & Moriyón, citados por Gea Valor, 2005, p. 44).

Gea (2005) señala que, el discurso publicitario tiene dos elementos comunicativos principales: información y persuasión. Ambos elementos son fundamentales, pero es la persuasión el propósito último de la publicidad, y la función informativa es secundaria a la función persuasiva (Gea Valor, 2005, pp. 44-47).

Validación de hallazgos

Los hallazgos del criterio de *Pertinencia* fueron validados, retroalimentados y dialogados en el marco del Taller de Análisis de Hallazgos y Recomendaciones, cuyo objetivo fue analizar con mecanismos participativos los hallazgos y recomendaciones de la Evaluación con Participación del *Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*; se validaron y retroalimentaron hallazgos y se construyeron recomendaciones con la participación de los diversos actores, equipo ampliado y personas atendidas por el programa.

4.2.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de *Pertinencia*

- H2.1 La difusión del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* en 2020 y 2021 se focalizó en la publicación de mensajes, como la fecha y municipios donde se realizaron las entregas de los apoyos. Sin embargo, no se difundieron adecuadamente el tipo de apoyos y servicios que se ofrecerían en las brigadas. De manera que no se observó una estrategia o plan de difusión dirigida a la población objetivo, este aspecto motivó el desconocimiento de los tipos de apoyo, fechas y lugares específicos de atención.
- H2.2 La difusión institucional se realizó principalmente en redes sociales de internet y en la página web de la SSAS, por otra parte, en menor proporción se realizaron acciones locales como llamadas telefónicas o algunas visitas a beneficiarios. Sin embargo, el programa no consideró que solamente el 2% de las personas beneficiarias accedan a redes sociales de internet.
- H2.3 El teléfono y la comunicación boca a boca fue la más efectiva para que los beneficiarios se enteraran de la entrega de los apoyos, 75% de las personas entrevistadas afirmaron que se enteraron de la convocatoria por medio de un familiar, vecino o amigo.
- H2.4 Se registró que los mensajes publicados no son claros para las personas adultas mayores y carecen de elementos informativos clave sobre las brigadas, aspecto que motiva el desconocimiento general de los apoyos que entrega el programa. En ese aspecto, transmitir los mensajes depende de cada proceso administrativo y valoración de cada licitación y sobre todo presupuestal.

4.3 Calidad

De acuerdo con Batalla Moreno (2003), la calidad vinculada con la gestión pública «supone responder de forma regular y continua a las necesidades y a las expectativas de los ciudadanos» (Nevado Batalla

Moreno, 2003, p. 22); en ese sentido, se refiere a una valoración directa en la percepción de los beneficiarios del Programa público, de aquello que esperaban recibir y lo que recibieron finalmente, de manera que cobra relevancia que la «organización pública prestataria de servicios se trate como responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia» (Nevado Batalla Moreno, 2003, p. 22).

Berry y Parasurama (1991) definen que los consumidores poseen dos niveles de expectativas: «el nivel deseado y el nivel adecuado. El primero se refiere a lo que le gustaría recibir; y el segundo refleja lo que es aceptable recibir. Se destaca que, entre estos niveles, existe una zona de tolerancia»; en ese sentido, Kotler y Keller (2006) mencionan que «la satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona» (Kotler , Philip; Keller, 2006).

Por tanto, la relación entre calidad y satisfacción es amplia sobre el bien o servicio proporcionado, pues se espera que a medida que la calidad general percibida crece, ocurra lo mismo con la satisfacción de los beneficiarios.

Cobra importancia, entonces, conocer los mecanismos de medición de la calidad y las variables que son consideradas en tal valoración, así como los procesos del Programa que van moldeando la percepción general de los beneficiarios.

4.3.1 ¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el programa?

Propiamente no existen mecanismos documentados en el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* en materia de evaluación de la calidad de los productos y servicios, donde se consulte a una muestra representativa de las personas beneficiarias.

Por otra parte, se dispone del mecanismo de verificación de la entrega de los apoyos a través de los comités de Contraloría Social en los Municipios de la entidad (60) los cuales recaban información sobre quejas, sugerencias y otros aspectos, estos informes se encuentran documentados y sistematizados mediante una *cédula de vigilancia*. Aunque se puede considerar un mecanismo que documenta fallas en la calidad, no cuenta con las características, alcance y temporalidad de un estudio focalizado para tal fin.

Lo anterior, debido a que no incluye las variables de análisis vinculadas a la calidad de los apoyos, así como una metodología que garantice sistemáticamente la generación de información representativa de la población atendida, de manera que, solamente se pueden considerar como acciones de vigilancia y seguimiento al programa. Es valorable que una vez instaladas todas las Contralorías Municipales, se implementen mecanismos participativos y de gran alcance para conocer la percepción de la calidad de los beneficiarios.

A nivel general, se observó una calificación positiva de la calidad de los bienes y servicios entregados por el programa, cuya calificación promedio fue de 4.4 en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente; mientras que la satisfacción promedio con el programa fue de 4.2 en la escala del 1 al 5, siendo 5 totalmente satisfecho. También se observó en el estudio de campo la pertinencia en la oferta de servicios y bienes que otorga el programa pues estos fueron coincidentes con las necesidades más apremiantes de la población atendida. Sin embargo, uno de los reclamos más comentados por operadores y actores sociales es la necesidad de incrementar y atender a más personas adultas mayores con calidad e inclusión.

Adicionalmente, se identificaron algunos apoyos en especie cuya percepción de calidad afectó la valoración del programa, se trató del kit nutricional que recibió 23% de las menciones negativas (poco o nada satisfecho con la calidad), esto se vinculó con el «mal sabor y textura» de los alimentos y su condición de *‘instantáneos’* que causaba una impresión de ser poco saludables, por lo que finalmente algunas personas no los consumieron, lo tiraron o regalaron, esto se confirmó en la información cualitativa y comentarios recibidos por personas beneficiarias y operadoras municipales del programa.

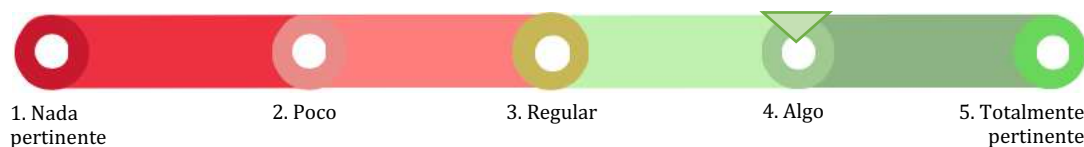
Valoración sintética del criterio de calidad 2020-2021

De acuerdo con lo analizado en el presente criterio, la valoración obtenida en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente, para los ejercicios 2020-2021 es de 3 (regular), ya que no dispone de mecanismos institucionalizados y documentados sobre dicho criterio, a pesar de contar con una percepción general positiva.



Valoración del criterio de calidad con visión de corto y mediano plazo

La valoración del criterio de calidad de cara a 2022 es de 4 (algo pertinente) en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente a 5 totalmente pertinente, esto derivado de la creación reciente de las Contralorías Sociales que podrían contribuir a gran escala para mejorar los mecanismos de medición de la calidad del programa.



Temáticas de análisis

a) Descripción de los apoyos y servicios que otorga la intervención.

Con respecto a los apoyos (especie y servicios) durante 2020 y 2021, el programa entregó los siguientes componentes:

Tabla 29 Apoyos y servicios otorgados en 2020

Apoyo/Servicio	Descripción
Pulsera	Pulsera de identificación silicón vulcanizado con impresión de número de folio de beneficiario
Kit invernal	Bufanda, tela polar tamaño: 30 cm de ancho x 1.60 cm de largo; con barbitas o fleco de 10 cm de largo Chaleco, tela polar talla: unitalla. características: unisex Calcetas terapéuticas para síntomas de diabetes y problemas de circulación, con elasticidad en el tejido, fresca y confort para los pies y sin costuras
Complemento alimenticio	Complemento alimenticio a base de concentrado de proteína de suero de leche, leche deslactosada, harina de arroz pregelatinizada, harina de soya, harina de avena, fibra soluble añadida fortificada y endulzada
Calzado	Un par de zapatos apropiados para la persona adulta; calzado confort cerrado o abierto para dama o caballero
Despensa	Consiste en productos alimenticios básicos a cada adulto mayor

Apoyo/Servicio	Descripción
Bolo de nutrición	Carrito multiusos con identificador de beneficiario, plegable con bolso; 2 piezas de sobre de crema de vegetales (espinacas); 3 piezas de sobre de crema de vegetales (papa); 3 piezas de sobre de crema de vegetales (frijol); 2 piezas de sobre de vegetales (queso); 3 piezas de sobre de crema de vegetales (elote); 1 piezas sobre de papilla para adulto (mango); 1 piezas sobre de papilla para adulto (guayaba); 1 piezas sobre de papilla para adulto (ciruela); 1 piezas sobre de papilla para adulto (piña); 2 piezas paquete de galletas nutricionales con 17 piezas en sobre de 30 gramos cada una;
Prótesis dental	Dentadura monomaxilar con dientes estéticos de acrílico de alto impacto de cuatro capas con cucharilla fisiológica
Salud preventiva	Servicios de nutrición, psicología, promoción de la actividad física y podología

Elaboración propia con datos proporcionados por el programa.

Tabla 30 Apoyos y servicios otorgados en 2021

Apoyo/Servicio	Descripción
Kit invernal	Chaleco, tela polar talla: unitalla. características: unisex Calcetas terapéuticas para síntomas de diabetes y problemas de circulación, con elasticidad en el tejido, fresca y confort para los pies y sin costuras
Complemento alimenticio	Complemento alimenticio a base de concentrado de proteína de suero de leche, leche deslactosada, harina de arroz pregelatinizada, harina de soya, harina de avena, fibra soluble añadida fortificada y endulzada
Calzado	Un par de zapatos apropiados para la persona adulta; calzado confort cerrado o abierto para dama o caballero
Despensa	Consiste en 15 productos alimenticios básicos a cada adulto mayor
Kit nutricional	Consiste en un kit de 30 productos que incluyan proteínas bajas en grasas y azúcares que se requieren para un envejecimiento saludable
Aparatos funcionales	Andadera, silla estándar, especial y de baño, bastón, cómodo, muletas y aparatos auditivos
Salud preventiva	Consulta médica general, Activación física, Podología preventiva, Atención Psicológica, Servicio nutricional, Electrocardiograma, Glucosa, Triglicéridos, Colesterol

Elaboración propia con datos proporcionados por el programa.

En 2020 el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* entregó 575 229 apoyos en especie y servicios (unidades), mientras que en 2021 fueron entregados 430 587 apoyos, lo que representó una disminución de 25%. Los apoyos con mayor disminución en 2021 fueron la entrega del complemento alimenticio (56%) y la despensa (37%), mientras que el Bolo Nutricional (carrito

con productos nutricionales) disminuyó su entrega dado que fue entregado casi a la totalidad de los beneficiarios en 2020, y solo fue recibido en 2021 por aquellos que no tuvieron cobertura del apoyo en dicho ejercicio, por lo que de manera práctica fue remplazado por un Kit Nutricional (sin el carrito).

Los servicios de salud preventiva registraron un aumento en la prestación de servicios durante 2021, pasando de 50 525 servicios en 2020 a 86 942 en 2021, esto se debió –entre otros aspectos– a un cambio sustantivo en la contratación del personal que proporciona los servicios de salud preventiva los cuales se proporcionaron bajo un esquema de licitación pública, mismo que, durante 2020 fueron realizados a través de honorarios directos.

b) Descripción de los mecanismos que utiliza la intervención para evaluar la calidad de los servicios y apoyos que otorga la intervención.

La modalidad de servicios cuenta con manuales específicos en términos de los alcances y las actividades que realiza el programa, así como de la operación de las brigadas, sin embargo, no se dispone de un mecanismo de medición y revisión de gran alcance sobre la calidad general experimentada por las personas beneficiarias. En ese sentido, es relevante la conformación de las Contralorías Sociales en los Municipios, se evidenció información sobre los reportes de la Contraloría Social (CS) y las Cédulas de la CS en las cuales se realiza el chequeo del cumplimiento de los servicios, entrega de beneficios, pases de lista, entre otros ítems que se verifican, dichas fichas de las contralorías sociales, incluso se observó que entre las fichas del periodo 2020 y 2021, se experimentó una mejoría en su diseño, lo cual ayuda al seguimiento y verificación por parte de los monitores o contralores ciudadanos.

Se observó como limitante la conformación de Contralorías Sociales o su participación, pues se registró que de los 125 que conforman el estado de Jalisco, emitieron una ficha de la contraloría social el 48%, equivalente a 60 municipios en 2021, mientras que 2020 la participación fue de tan solo 7% de los municipios en la entidad.

De la revisión realizada a las Cédulas de Vigilancia proporcionadas se encontraron los siguientes señalamientos generalizados en los siguientes municipios.

Tabla 31 Aspectos reportados por las Contralorías Sociales durante 2021 y 2020

Contraloría Social	Señalamientos de las CS / temas a trabajar por los responsables del levantamiento de las fichas	Municipios
Evaluación 2020	Los beneficios tardan en llegar y las fechas de entrega no están definidas	Ojuelos de Jalisco y Villa Corona
Evaluación 2021	Falta de aparatos auditivos y dentales	Ahualulco
	Falta de aparatos auditivos, se necesita ampliar el programa, / existen problemas de comunicación y fechas de reuniones	Atotonilco
	Mayor claridad en la entrega de los apoyos (fechas)	Cocula
	Se sugiere mayor personal en la entrega de apoyos	El Grullo
	Se sugiere ampliar el programa	Jesús María
	Mencionan que al usar de manera constante los zapatos, no duran más de 3 meses, se rompen las suelas y se despegan.	Lagos de Moreno
	El cambio de fechas de entrega frecuentes es un problema, solicitan que estas se definan y cumplan	Tequila

Elaboración propia con datos proporcionados por el programa.

También es relevante mencionar que municipios como Guadalajara, Puerto Vallarta, Tlajomulco y Zapotlanejo, por citar algunos poblacionalmente relevantes y destacados en el padrón de personas beneficiarias en la entidad, no presentan cédulas de CS, por lo que no se dispone de datos sobre quejas y sugerencias al programa.

Los aspectos documentados por las Contralorías Sociales de 8 municipios son relevantes pues coinciden con la información cualitativa y cuantitativa recabada en el trabajo de campo y los aspectos sobre la valoración de los apoyos en materia de difusión, tiempos de entrega y cobertura del programa.

De acuerdo con la encuesta aplicada a la población atendida en la entidad el promedio general de satisfacción con el programa fue de 4.2 en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho; en ese aspecto el 58% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la comunicación de la convocatoria, mientras que 91% valoró la satisfacción con la atención recibida por parte de los servidores públicos como positiva (muy satisfecho y satisfecho), seguido del 89% que se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el trámite de entrega, siendo estos los aspectos mejor valorados.

En cuanto a las valoraciones promedios obtenidas por los aspectos en materia de satisfacción de las personas beneficiarias, se registró que el cumplimiento en las fechas de entrega y la frecuencia de entrega fueron los aspectos con menor satisfacción con 3.7 (promedio) en la escala del 1 al 5 donde 5 es totalmente satisfecho. Seguido de la comunicación de la convocatoria que recibió un 3.9 de

valoración promedio. Por otro lado, la mejor calificación promedio fue para la atención recibida por parte de los servidores públicos con 4.5 en la misma escala.

Figura 38 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

«La atención que recibimos por parte de las personas que nos atienden en las brigadas es muy buena son personas muy amables, se siente muy bonito que alguien ajeno a la familia y más que sean del Gobierno nos den ese trato... estamos muy agradecidos...»

Beneficiaria en Guadalajara

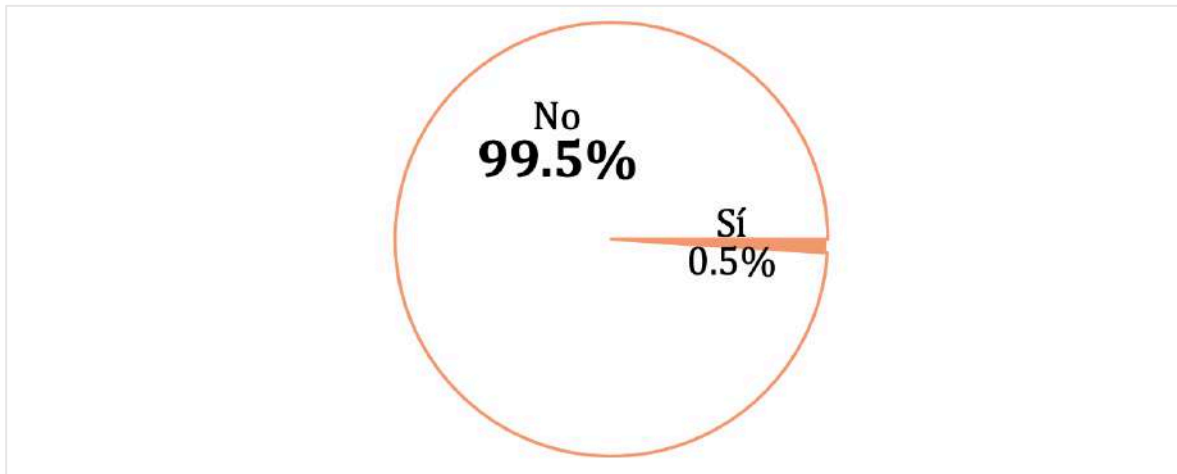
Tabla 32 Valoraciones promedio sobre la satisfacción de las personas beneficiarias

Aspecto	Valoración promedio	Promedio general 4.2
Comunicación de la convocatoria	3.9	
La atención por parte de los servidores públicos del programa	4.5	
La frecuencia y tiempo de entrega de los bienes o servicios	3.7	
Trámite de entrega de los bienes / servicios	4.3	
Cumplimiento en las fechas de la entrega de los bienes y servicios	3.7	

Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Por otra parte, se corroboró mediante trabajo de campo que la participación de la población beneficiaria en mecanismos de evaluación de la calidad del programa es prácticamente nula, pues 99.5% dijo no haber participado en dichos mecanismos en los últimos tres años.

Figura 39 Sobre la calidad de los bienes o servicios que entrega el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. ¿En los últimos 3 años, ha participado en algún ejercicio para calificar la calidad del programa, ya sea a través de encuestas, formatos u otros medios?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

c) Pertinencia de los procedimientos que tiene la intervención para evaluar la calidad de los servicios o apoyos.

Los procedimientos vinculados a la verificación de la calidad, definidos en los manuales específicos de servicios y operación, así como las líneas definidas en las ROP del programa y los mecanismos definidos en la Contraloría Social, son relevantes, pero de bajo alcance, pues son pocas las personas beneficiarias que tienen la oportunidad de participar en los mecanismos de evaluación de la calidad.

No se registraron procedimientos de valoración de la calidad en los que se involucren aspectos relacionados directamente con la percepción de las personas beneficiarias. En el presente proceso evaluativo se incluyeron reactivos sobre la satisfacción y calidad ofrecida por el programa con el objeto de disponer de información relevante sobre dichos aspectos.

Sobre el trabajo de las Contralorías Sociales, es importante mencionar que no se dispone de mecanismos que permitan ayudar a éstas para incrementar al interior la participación de los ciudadanos en la recolección y gestión de las quejas y sugerencias que evidentemente se vinculan con la calidad ofrecida por el programa.

No se logró evidenciar las acciones que el programa realizó para atender las quejas o sugerencias presentadas por las Contralorías Sociales, aspecto que es necesario para mejorar la pertinencia del proceso.

d) Análisis de los mecanismos más efectivos para evaluar la calidad de los productos y servicios que otorga la intervención.

En el caso de la modalidad de servicios, estos se miden siempre en términos del cumplimiento de lo establecido como meta y considerando los parámetros establecidos para ello. Destacan las métricas, usuarios simulados, análisis de datos y la medición de la percepción ciudadana en redes o directamente mediante encuestas aplicadas (*Entidad Mexicana de Acreditación A.C.*, 2022).

De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) determinan cinco factores para medir la calidad de los servicios (Berry, Leonard; Parasuraman, 1991):

1. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y medios de comunicación
2. Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable
3. Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
4. Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
5. Empatía: Atención individualizada que se ofrecen

De acuerdo con lo plasmado, es viable la inclusión de mecanismos que permitan valorar la calidad del servicio otorgado por el programa a través de los factores descritos por Parasuraman & Berry, adicionalmente, es importante definir el enfoque metodológico y tipología del estudio que de acuerdo con AEVAL (2009) para determinar la herramienta de medición, siendo estos los siguientes (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2009, p. 12):

Enfoque metodológico:

- Visión Usuario / Beneficiario Externo (Encuesta de Satisfacción)
- Visión Usuario / Beneficiario Experto o Auditor (Cliente Misterioso)
- Visión Usuario / Beneficiario Interno (Encuesta Interna...)

Tipología del servicio público analizando:

- Informativo
- Asistencial
- Trámites

En el caso de los apoyos en especie, además de la medición de la percepción sobre la calidad de estos mediante encuestas durante o después de la entrega, es pertinente el aseguramiento de la calidad en función de las certificaciones que sean requeridas en materia alimentaria.

De acuerdo con el perfil de las personas adultas mayores que son beneficiarias del programa, es ideal y efectivo la medición de la calidad posterior a la entrega de los apoyos y que esta considere las limitaciones de la población objeto de estudio. También es pertinente que se consideren aspectos relacionados a la duración del instrumento de aplicación y aplicación por personal experto para la gestión de sesgos.

e) Análisis de las fechas en las que es adecuado evaluar la calidad de los servicios y apoyos.

Para evaluar la calidad se deben considerar distintos momentos en el proceso de entrega de los servicios y apoyos, de acuerdo al tipo de apoyo valorado es recomendable evaluar la calidad de los servicios de manera posterior a la recepción de estos y considerando el perfil de la población atendida es pertinente que no hayan pasado más de 6 meses de su recepción, pues se pudieran sesgar la opiniones y olvidar detalles sobre el proceso de entrega de los apoyos, esto porque la operación del programa no es una actividad permanente, además permite obtener la percepción y valoración de la calidad una vez que los productos fueron consumidos y se dispone de una experiencia completa.

Se observó en el trabajo de campo que la valoración de los apoyos entregados a las personas beneficiarias posterior a la entrega permitió detectar diversos aspectos, por un lado, quienes no consumieron algunos productos nutricionales debido a que no les gustaron, no les agradó la textura o modo de preparación, o porque en algunos casos caducaron rápidamente. Asimismo, el trabajo de campo permitió verificar que las personas adultas mayores mantenían la recordación y detalle de los procesos que vivieron para la obtención del apoyo.

Un aspecto de complejidad al abordar a las personas entrevistadas fue pedirles la evaluación de apoyos entregados hace más de un año, por ejemplo, el bolo de nutrición que se caracterizaba por un carrito para transportar alimentos, entregado en 2020, pues algunas personas no recordaban al momento de que se trataba sino hasta que se mostraba una imagen o descripción de este.

Es ahí donde de acuerdo a lo observado en las entrevistas y encuestas de campo, es recomendable que las valoraciones de la calidad se realicen en un periodo pertinente después de la entrega y que no

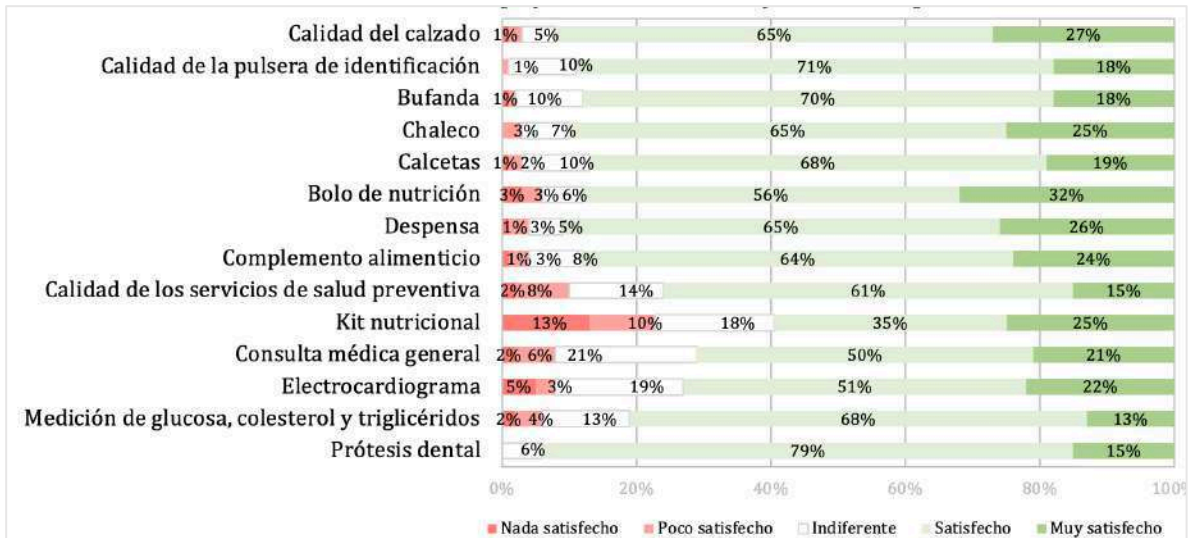
excedan los 6 meses, también es importante considerar que las entrevistas telefónicas y breves son un instrumento de gran alcance pues se observó que el teléfono fijo es el medio de comunicación con que más se familiarizan las personas beneficiarias, sin menos cabo de los casos que por su condición les sea complejo responder una llamada telefónica.

f) Pertinencia de la calidad de los servicios que otorga el Programa de cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo con los datos recabados en la encuesta de percepción aplicada a la población beneficiaria del programa se observó que el kit nutricional en 2020-2021 fue el apoyo con mayor percepción negativa ya que 23% consideró que su satisfacción con la calidad recibida fue poco o nada satisfactoria, le siguieron los servicios de salud preventiva con 10% de valoraciones negativas, seguido de consulta médica y electrocardiograma con 8% respectivamente (poco o nada satisfecho), el bolo de nutrición y la medición de niveles en sangre (glucosa, triglicéridos y colesterol) recibió 6% (poco o nada satisfecho) respectivamente.

Los apoyos con mejor percepción fueron la prótesis dental con 94% de las valoraciones positivas, seguido del calzado con 92% de las menciones satisfactorias y la despensa con 91% de las menciones positivas (satisfecho o totalmente satisfecho con la calidad).

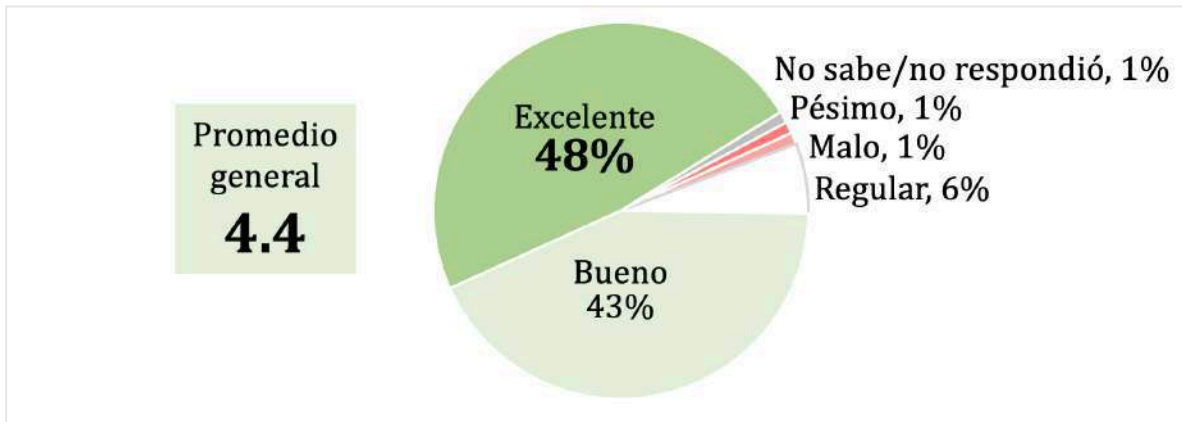
Figura 40 ¿Cómo califica la calidad de los siguientes bienes y servicios que entrega del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

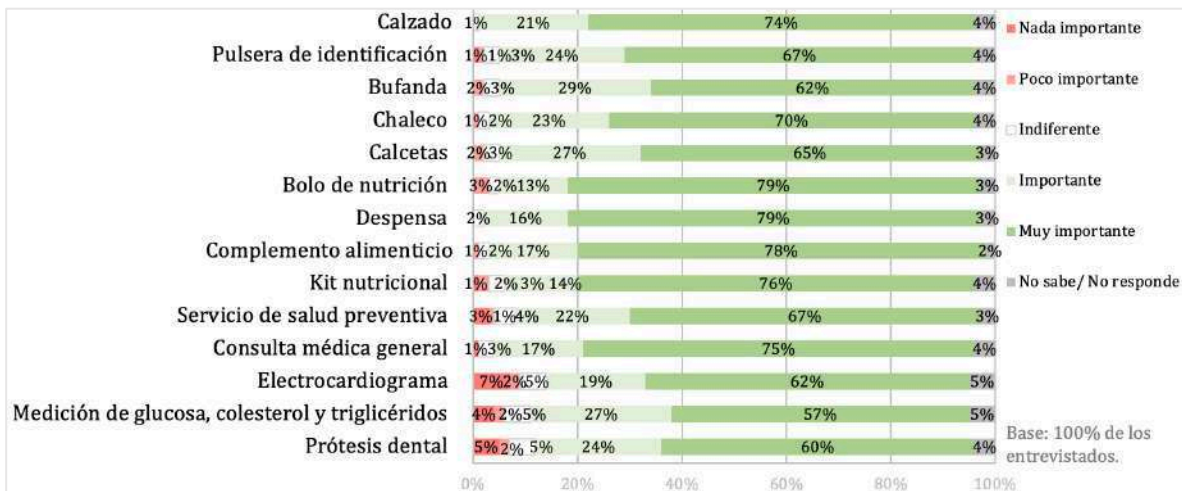
A nivel general, la valoración de la calidad de los apoyos en especie y servicios correspondió a 91% que afirmaron que fue excelente o bueno, 6% mencionó que es regular y 2% malo o pésimo, lo que representó una calificación promedio de 4.4 en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente.

Figura 41 De acuerdo con su experiencia sobre los bienes o servicios recibidos por el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. A nivel general, ¿Cómo califica la calidad de los servicios o bienes recibidos?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Figura 42 De acuerdo con sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento, ¿Qué tan importante es para usted contar con los siguientes bienes y servicios que entrega del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Sobre la pertinencia de los apoyos en relación con las necesidades más apremiantes, se registró que el apoyo en calzado (95%) y en despensa (95%) son los más requeridos e importantes para los beneficiarios, eso tiene que ver con el ahorro inmediato que representan y a la posibilidad de «ahorrar

algo de dinero, ya que no tiene que desembolsar en la compra del calzado y los alimentos», lo que supone una rápida satisfacción de la necesidad.

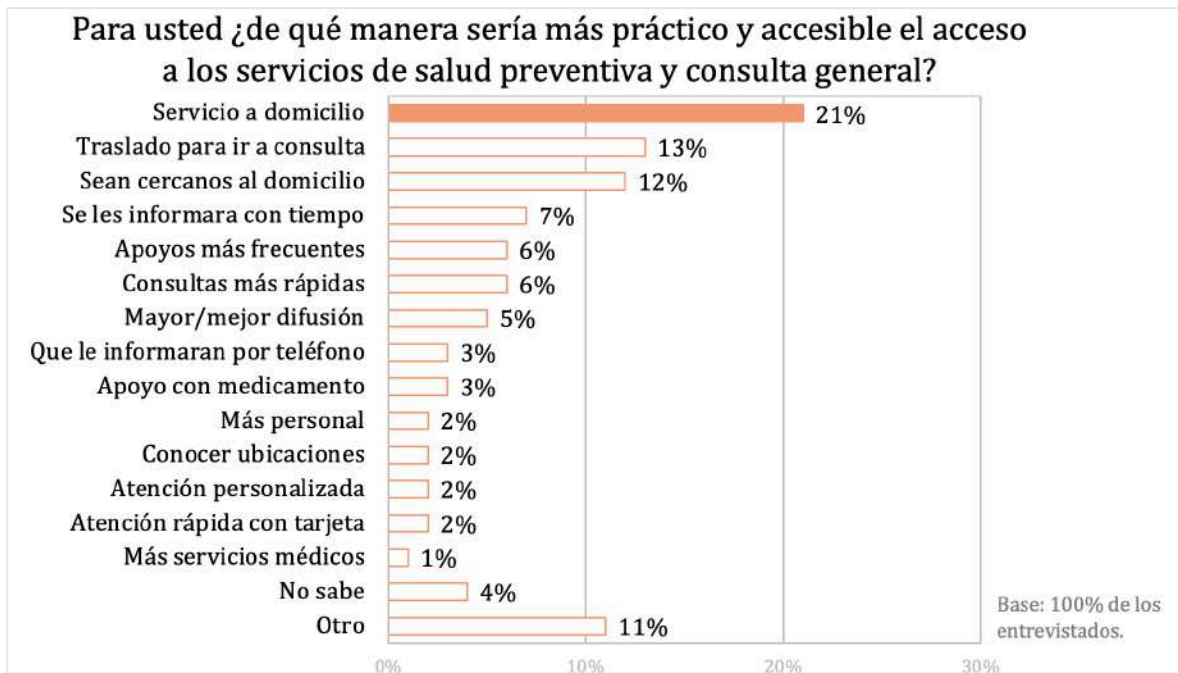
«Caminar es de lo más importante para mí, poder salir cuando menos para ir al mercado... y estos zapatos de piel me ayudan mucho y son de buena calidad...»

«La despensa tiene muchos productos, aunque se ha ido reduciendo en las últimas entregas... es los apoyos que más esperamos mi esposo y yo...» Beneficiaria de Tlaquepaque

En cuanto a la pertinencia en la comunicación de los servicios de salud preventiva, 21% de las personas entrevistadas mencionaron que sería recomendable que proporcionaran servicio a domicilio ya que no pueden desplazarse, no tienen auto o les queda muy lejos el punto donde se realiza la brigada.

«Con el costo del taxi, me sale más caro ir, que el ahorro con la despensa... en una ocasión me llamaron que fuera a El Sauz por mi apoyo, pero no tenía quien me llevara y desafortunadamente se perdió esa entrega...» Beneficiaria de Guadalajara

Figura 43 Servicios de salud preventiva



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

«Como Adultos Mayores debemos prepararnos para la vejez y la jubilación, es necesario enseñar al adulto mayor a cuidarse sobre todo de la inactividad que es el vehículo al deterioro en conjunto con la mala alimentación» Adulta mayor y operativa municipal

Figura 44 Necesidad general más apremiante



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

La necesidad más apremiante para la población atendida en este momento es de tipo económico o por falta de ingresos en el 20% de las menciones, seguido de servicios médicos (18%) y problemas visuales (16%), es decir, que requieren lentes. Con lo anterior se puede afirmar que, descontando la problemática económica, el programa ofrece apoyos de manera pertinente con las necesidades de la población adulta mayor.

«Una de las necesidades más imperantes para el mejoramiento de la población adulta mayor en el estado de Jalisco, es que se logre incentivar a la prevención del envejecimiento social y cognitivo...» Académico con experiencia en la población adulta mayor

«La inversión de la pirámide poblacional es de los principales motivos de preocupación, por lo que no se deben descuidar las políticas públicas en materia de Adultos Mayores...al mismo tiempo que se fortalezca la red de apoyo para Adultos Mayores» (Académico con experiencia en la población adulta mayor)

«Los centros de cuidado como asilos son vistos como lugares de abandono por los familiares y para los mismos ancianos... Falta capacitar a adultos mayores y a la sociedad sobre lo que es el envejecimiento y darle el lugar que se requiere...» (Directivo de un asilo en Guadalajara)

Validación de hallazgos

Los hallazgos del criterio de *Calidad* fueron validados, retroalimentados y dialogados en el marco del Taller de Análisis de Hallazgos y Recomendaciones, cuyo objetivo fue analizar con mecanismos participativos los hallazgos y recomendaciones de la Evaluación con Participación del *Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*; se validaron y retroalimentaron hallazgos y se construyeron recomendaciones con la participación de los diversos actores, equipo ampliado y personas atendidas por el programa.

4.3.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de *Calidad*

- H3.1 No se evidenciaron mecanismos documentados en el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* en materia de evaluación de la calidad de los productos y servicios, en los cuales se consulte a una muestra representativa de las personas beneficiarias o en materia de valoración de la calidad de los productos y servicios. En ese sentido, 99.5% de las personas encuestadas dijo no haber participado en mecanismos de evaluación de la calidad, al menos en los últimos tres años.
- H3.2 El programa dispone del mecanismo de verificación de la entrega de los apoyos a través de los comités de Contraloría Social en los Municipios de la entidad (60) los cuales recaban información sobre quejas, sugerencias y otros aspectos, estos informes se encuentran documentados y sistematizados mediante una *cédula de vigilancia*. Aunque se puede considerar un mecanismo positivo que documenta fallas en la calidad, no cuenta con las características, alcance y temporalidad de un estudio focalizado para tal fin. Sin embargo, no se presentó evidencia sobre las acciones que el programa realizó para atender las quejas o sugerencias presentadas por las Contralorías Sociales.
- H3.3 En el corto y mediano plazo, se valora positivamente que una vez instaladas todas las Contralorías Sociales Municipales, se puedan implementar mecanismos participativos y de gran alcance para conocer la percepción de la calidad de los beneficiarios. Actualmente solo existen 60 Contralorías Sociales Municipales.
- H3.4 A nivel general, se observó una calificación positiva de la calidad de los bienes y servicios entregados por el programa, cuya calificación promedio fue de 4.4 en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente; mientras que la satisfacción promedio con el programa fue de 4.2 en la escala del 1 al 5, siendo 5 totalmente satisfecho.
- H3.5 Los municipios de Guadalajara, Puerto Vallarta, Tlajomulco y Zapotlanejo, por citar

algunos poblacionalmente relevantes y destacados en el padrón de personas beneficiarias en la entidad, no presentan Cédulas de Contraloría Social, por lo que no se dispone de datos sobre quejas y sugerencias al programa.

- H3.6 En cuanto a las valoraciones obtenidas en materia de satisfacción de las personas beneficiarias, se registró que el cumplimiento en las fechas de entrega y la frecuencia de entrega fueron los aspectos con menor satisfacción con 3.7 (promedio) en la escala del 1 al 5 donde 5 es totalmente satisfecho. Seguido de la comunicación de la convocatoria que recibió un 3.9 de valoración promedio.
- H3.7 La mejor calificación promedio en satisfacción correspondió a la atención recibida por parte de los servidores públicos con 4.5 en la escala del 1 al 5 donde 5 es totalmente satisfecho, este aspecto denota la pertinencia en el trato de las personas atendidas.
- H3.8 De acuerdo con los datos recabados en la encuesta de percepción aplicada a la población beneficiaria del programa se observó que el kit nutricional fue el apoyo con mayor percepción negativa ya que 23% consideró que su satisfacción con la calidad recibida fue poco o nada satisfactoria; esto se vinculó con el «mal sabor y textura» de los alimentos y su condición de ‘instantáneos’ que causaba una impresión de ser poco saludables, por lo que finalmente algunas personas no los consumieron, lo tiraron o regalaron, esto se confirmó en la información cualitativa y comentarios recibidos por personas beneficiarias y operadoras municipales del programa.
- H3.9 Sobre los servicios de salud preventiva, 21% de las personas entrevistadas mencionaron que sería recomendable el servicio directo en sus domicilios ya que no pueden desplazarse, no tienen auto o les queda muy lejos el punto donde se realiza la brigada. Este aspecto pone a consideración la accesibilidad de los puntos de entrega de los apoyos.
- H3.10 Sobre la pertinencia de los apoyos; se registró que las necesidades más apremiantes para las personas beneficiarias fueron el apoyo en despensa (95%) y en calzado (95%) siendo los más requeridos e importantes, esto tiene que ver con la posibilidad de «ahorrar algo de dinero ya que no tienen que desembolsar en la compra del calzado y los alimentos, lo que supone una rápida satisfacción de la necesidad.

4.4 Eficiencia

La eficiencia está determinada por la «capacidad de lograr resultados deseados con el mínimo posible de recursos» (RAE, 2022), en los procesos se encuentra delimitada por tres categorías: costos, variación y ciclo de tiempo (hacer o producir algo) (Tenner, Arthur R.; DeToro, 2007). La eficiencia en la gestión de los recursos públicos es considerada una medida de esfuerzo y compromiso del gobierno hacia la ciudadanía, con el objeto de alcanzar las metas programadas con los recursos que fueron planificados y que estos mantengan los principios de economía y calidad.

Para Rueda López (2011), «en el ámbito de la producción de bienes y servicios, la idea general contenida en el concepto de eficiencia es que no exista despilfarro en la utilización de los recursos; es decir, la eficiencia exige obtener el máximo de producción a partir de una cantidad dada de recursos» (Rueda López, 2011, p. 40).

Según Becerra Peña (2017) la diferencia del enfoque de eficiencia en el sector público estriba en:

[...] La diferencia estriba en que el gobierno se dedica a llevar a cabo proyectos un tanto complejos, debido a que los beneficios económicos no son los únicos para tener en cuenta, sino que además se tiene la prioridad de solucionar los problemas sociales. De lo anterior se deriva la dificultad de la medición y/o estimación de la eficiencia, dada la complicación existente para cuantificar de una manera puntual los productos y las externalidades que se generan durante el proceso, esto aunado a la falta de claridad en la formulación de los objetivos que inicialmente se plantean dentro de las diversas administraciones públicas, dado que en ocasiones esos objetivos no suelen cuantificarse ni definirse con precisión (Becerra Peña, 2017).

De ahí se parte la relevancia de medir la eficiencia, que, en el caso de las organizaciones públicas, la asignación de recursos responde a factores políticos y de suficiencia, y no necesariamente a las prioridades del programa o política pública. Por lo tanto, en términos generales, «dentro del ámbito público, parte del estudio de las organizaciones está basado en el principio de eficiencia, [...] pueden conseguirse buenos resultados [...] a través de la implementación de protocolos y rutinas, todo esto en conjunto favorece una gestión eficiente» (Becerra Peña, 2017, pág. 103).

4.4.1 ¿En qué medida los procesos de implementación del Programa están siendo eficientes para cumplir los objetivos?

Para mejorar la eficiencia del programa, se requiere establecer medidas para la optimización del proceso de difusión, ya que con las acciones realizadas se obtienen resultados relativamente bajos en

la dispersión de los mensajes, es decir, se están empleando recursos, tiempo y esfuerzo en acciones que generan un bajo rendimiento. En este mismo proceso, se recomienda mejorar el contenido de los mensajes, con aprovechamiento o rediseño de los afiches e imágenes publicitarias con mayor detalle en el contenido. En resumen, los efectos logrados con el proceso no justifican los costos y recursos empleados.

Sobre el proceso de entrega de los apoyos, se registró que las brigadas han sido eficientes en la entrega de apoyos en especie, pues en poco tiempo (2 a 4 días) se logra entregar los apoyos a los beneficiarios en una localidad, sin embargo, este aspecto no favorece la eficiencia en la entrega de apoyos en servicios, pues los tiempos de duración de las brigadas y los tiempos de espera que las personas adultas enfrentan en los eventos hace que decidan no tomar ningún servicio, por lo que el rendimiento de las jornadas es bajo en relación con las entregas de apoyos en especie. Por lo que es deseable incrementar la cantidad de personas atendidas en las brigadas con el mismo costo de operación, por lo que el mecanismo implementado no favorece dicho aspecto.

Otro aspecto que limita la eficiencia en el proceso de entrega de apoyos y seguimiento a beneficiarios fue que, por un lado, 23% de las personas entrevistadas calificaron negativamente al kit nutricional, de manera que, se registraron casos de personas adultas mayores que no consumieron los productos por lo que el efecto deseado fue bajo y el costo de la acción alto en función de los beneficios generados.

Los mecanismos de entregas de fichas o turnos limitados funcionan bien en la lógica de organizar los servicios a prestar, pero obligan a los beneficiarios a esperar periodos de tiempo largos, desmotivando la atención, con lo cual su eficiencia es baja.

Se registró la necesidad de simplificar y transparentar los trámites, para mejorar la eficiencia del proceso de solicitud y selección de beneficiarios ya que se registraron casos en que el proceso fue tardado y engorroso.

Valoración sintética del criterio de eficiencia 2020-2021

De acuerdo con lo analizado en el presente criterio, la valoración obtenida en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente, para los ejercicios 2020-2021 es de 3 (regular), ya que se presentaron aspectos vinculados a la eficiencia de los procesos que afectan los resultados logrados por lo que sus costos y resultados son mejorables.



Temáticas de análisis

a) Descripción de los procesos de la intervención

El Programa cuenta con un Manual de Operación, el cual tiene por objetivo definir procesos estandarizados a fin de garantizar que los integrantes de la brigada realicen las actividades correspondientes de una manera ordenada y eficiente al realizar el evento de entrega de apoyos a los beneficiarios del programa.

La coordinación de todas las actividades y de los actores responsables del programa está plasmado en el manual. Describiendo las tareas de los diferentes niveles que tiene la estructura, tal como se muestra en el Organigrama, así como las tareas que deberán realizar coordinadores, activadores y brigadistas, y las guías para la entrega de componentes y servicios.

El Manual también describe los tipos de brigada que se realizan, los cuales responden a la geografía del estado y se distingue por tipo *local* (Zona Metropolitana de Guadalajara), *foránea* (municipios cercanos al área metropolitana y que sus jornadas se pueden realizar en el mismo día), y tipo *unidad móvil*, en estos casos se refiere a regiones alejadas.

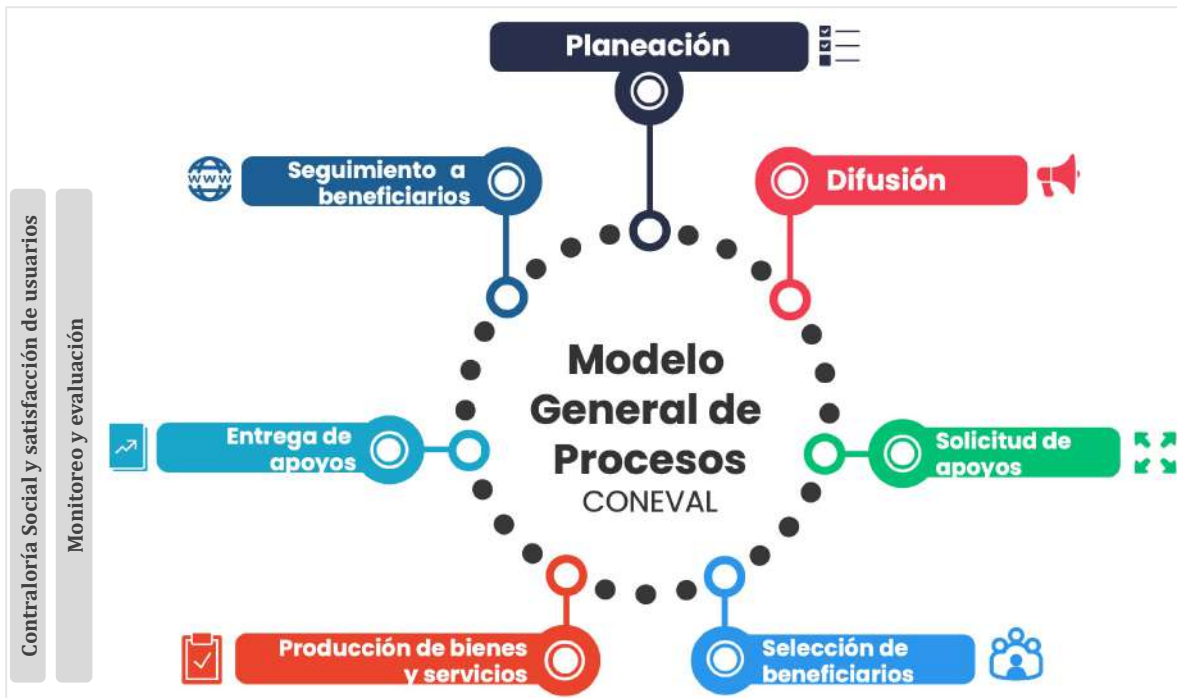
Respecto a las actividades específicas de cada uno de los servidores públicos, se incluyen en el Manual, formatos, cartas responsivas, entre otros instrumentos para la mejor operación del programa. Destaca, que el Manual de Operación también incluye, cuáles son los beneficios, población objetivo, entre otros, lo cual hace que la operación, y guías definidas, sean de fácil manejo para quienes pudieran incorporarse al programa, sin necesidad de contar con mucha experiencia.

Adicionalmente al Manual de Operación, se elaboraron y presentaron los manuales de los monitores de activación física, nutrición, y psicología, los cuales además de definir las funciones, señalan las actividades que deben realizarse, le proporciona al profesionista elementos para desarrollar su actividad, y no desviarse o perderse en generar actividades que pudieran ser no adecuadas para el Adulto Mayor.

Esto último es relevante, ya que se requiere de personal con perfil validado de acuerdo con las necesidades de la población adulta mayor, esto porque el trato y atención que se otorga a los beneficiarios requiere de una calidad en la atención, que el personal sin entrenamiento no otorga.

El *Modelo General de Procesos* (figura 45) sirvió de base para la identificación de los procesos operativos y de gestión del programa. Para lograr dicho objetivo, se realizó un análisis de las actividades, principales actores e involucrados institucionales, insumos y productos, de tal manera que se logró diseñar el flujograma, que permitieron identificar la eficiencia de los procesos y los mecanismos de mejora.

Figura 45 Modelo General de Procesos del CONEVAL (2017).



Fuente: CONEVAL (2017). *Términos de Referencia Evaluación de Procesos (VQZ.DGAE.003/17)*.

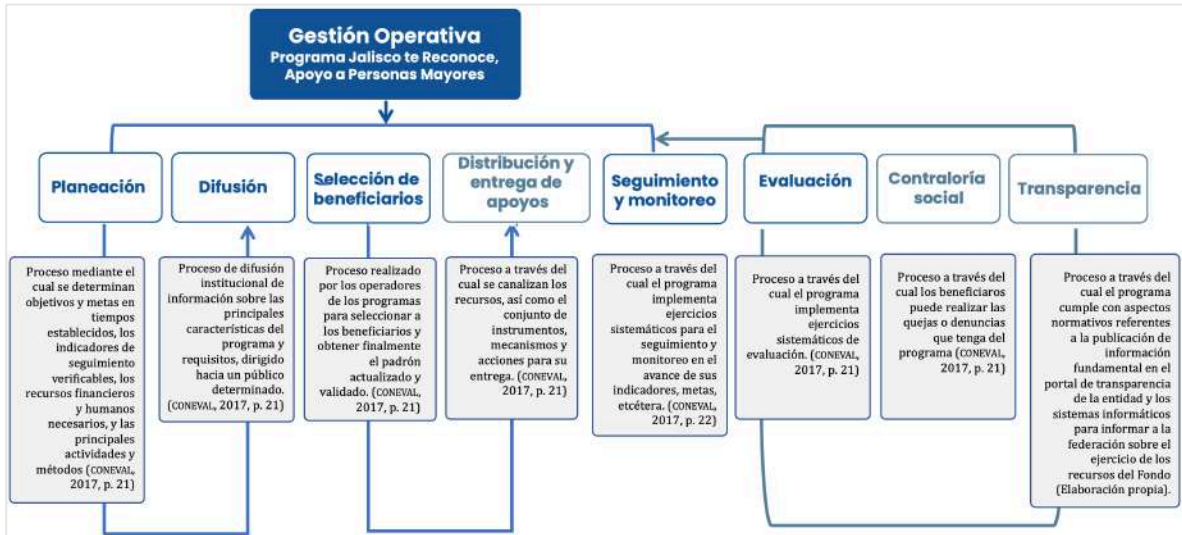
<https://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/NORMATIVIDAD/TdR_Procesos_2013/TdR_Procesos%202013_Oficio.pdf>.

Descripción de los procesos 2020-2021

El Macroproceso identificado para el programa fue denominado ‘Gestión Operativa del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores’, diagramado considerando los procesos identificados en la información documental y entrevistas con personal operativo del programa (figura 46).

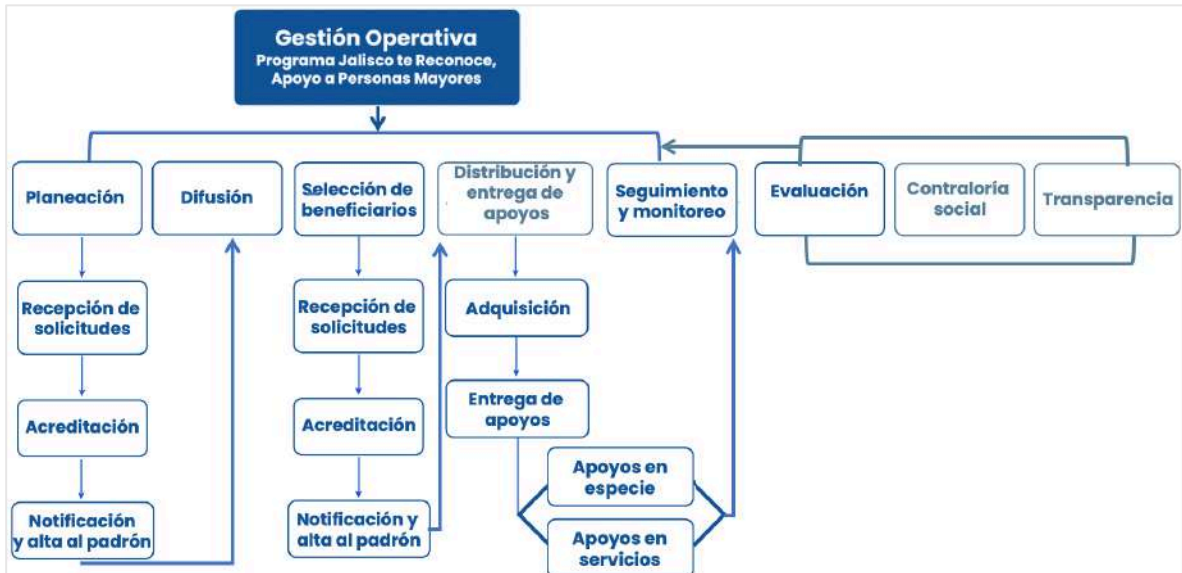
A continuación, se realiza la descripción detallada de los procesos del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, considerando los referentes descritos por el CONEVAL y las ROP del programa.

Figura 46 Flujoograma del Macro Proceso ‘Gestión Operativa del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores’



Fuente: Elaboración propia con datos del CONEVAL (2017) y los procesos identificados en el programa. Términos de Referencia Evaluación de Procesos (VQZ.DGAE.003/17).

Figura 47 Flujoograma ampliado del Macro Proceso ‘Gestión Operativa del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores’



Fuente: Elaboración propia con datos del programa.

Proceso de Planeación - Descripción detallada del proceso de Planeación.

De acuerdo con el CONEVAL, a través del proceso de Planeación se determinan objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, así como las principales actividades y métodos (CONEVAL, 2017, p. 21).

El proceso de planeación consiste en las actividades iniciales que realizan los involucrados en este nivel para determinar entre otras cosas los montos presupuestales y el análisis de los apoyos que han de entregarse en el ejercicio presupuestal. También es en esta etapa cuando se dispone del padrón de beneficiarios que han de ser incluidos en los apoyos.

En ese sentido, la Secretaría establece los plazos, lugares, horarios y formatos que las personas solicitantes deberán observar para tener posibilidad de ser personas beneficiarias. La convocatoria se realizará a través de la página de Internet de La Secretaría, <https://ssas.jalisco.gob.mx>, y otros medios que esta misma considere pertinentes (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b).

De acuerdo con lo observado en el proceso evaluativo, en la fase de planeación no se evidenció la generación de un Plan de Difusión para el programa, es decir, el documento guía que permite el establecimiento de metas y mecanismos de seguimiento para la difusión del programa, lo anterior teniendo con base el conocimiento de los hábitos de medios y mecanismos alternos de difusión.

Proceso de Difusión - Descripción detallada del proceso de Difusión.

El CONEVAL conceptualiza el proceso de Difusión como el encargado de comunicar la información sobre las principales características del Fondo y requisitos, dirigido hacia un público determinado (CONEVAL, 2017, p. 21); en este caso, a los beneficiarios en la entidad.

El proceso de difusión se caracteriza por implementar mecanismos y acciones de comunicación y difusión del programa, el cual está operado principalmente por la Dirección de Comunicación Social de la SSAS, quien realiza el proceso de publicación, en ese sentido, con el objeto de dar a conocer el programa, la SSAS lleva a cabo la difusión, haciendo del conocimiento de la población, las características, requisitos y criterios de elegibilidad establecidos para acceder a los apoyos (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b).

De manera que, es la SSAS la encargada de dar a conocer el programa, así como las Reglas de Operación, a la ciudadanía y a los municipios del Estado de Jalisco. En la comunicación es empleada

la leyenda: «Este programa es de carácter público; no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b).

En el presente proceso se identificó que la comunicación del programa se limita únicamente a medios digitales, aspecto que limita la cobertura y alcance de la población adulta mayor, la cual tiene un limitado acceso a dichos medios, así mismo, no se evidenció el uso de medios alternos de difusión como grupos sociales y grupos en aplicaciones de mensajería que permitan diseminar mejor los mensajes.

Sobre los mensajes se identificó que la información difundida en Facebook y Twitter, se limita a la generación de imágenes con las fechas de ejecución de las brigadas y el municipio, pero no especifica en muchos casos los lugares específicos, y tampoco se registró la difusión de los apoyos que dispone el programa, esto limita el conocimiento de las personas beneficiarias al acceso de los mismos.

Proceso de Selección de los Beneficiarios - Descripción detallada del proceso.

De acuerdo con el CONEVAL, la selección de los beneficiarios es el proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado. (CONEVAL, 2017, p. 21).

El proceso de selección de los beneficiarios inicia con la solicitud por parte de las personas Adultas Mayores, los postulantes deben de ubicar los sitios donde se les proporcione la información necesaria. Con lo cual, las personas adultas mayores interesadas en acceder a los beneficios del programa deberán presentarse personalmente a realizar solicitud formal durante el plazo que la SSAS establezca.

Así mismo las ROP definen que cuando las personas adultas mayores, tengan una condición física desfavorable que les impida realizar por sí mismos el trámite del apoyo, podrán designar a un representante, quién deberá presentar el documento que lo acredite como representante legal. Para ello deberá cumplir con los requisitos que se le indiquen, para que realice los actos inherentes al

trámite de acceso a el programa. Solo serán recibidas las solicitudes que cumplan con los criterios de elegibilidad y requisitos de las presentes Reglas de Operación (SSAS, 2021b).

La selección de los beneficiarios se define en las ROP de la siguiente manera: se seleccionará a las y los solicitantes que cumplan con los requisitos de El Programa, conforme al siguiente orden y suficiencia presupuestal: Las personas registradas y activas al cierre del ejercicio 2020 permanecen en el programa hasta que presenten una causal de baja. El refrendo es en automático con solo entregar los documentos requeridos de acuerdo con el numeral 10.1. criterios de elegibilidad y requisitos en el ejercicio 2021 en cualquier de las primeras 2 brigadas que le correspondan o en su caso de no asistir a las primeras 2 brigadas y/o no ser localizado se determinará como como baja (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b).

Las solicitudes pendientes se tomarán en orden de prelación a quienes cumplan con los criterios de elegibilidad, que tengan discapacidad permanente, o se encuentren en condición de pobreza y/o marginación, mismo que se determinará conforme al FPU, a las y los que residan en los municipios de mayor grado de marginación o rezago social, y conforme a la disponibilidad presupuestal (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b).

En este proceso se identificó que, en los municipios beneficiarios, existen listas de espera para poder tramitar el acceso al programa, sin embargo, al estar topado el número de personas que pueden ser atendidas son pocas las que anualmente se conceden.

En cuanto al proceso de registro no se presentaron cuellos de botella en la ejecución, salvo detalles en la tramitología, pues existieron comentarios de los beneficiarios y población objetivo que el trámite podría resultar engorroso al hacerlos dar varias vueltas a las oficinas para hacer la entrega, «regresaron a varias personas adultas porque no coincidía la firma, y es que con la edad las personas pierden un poco el trazo de sus firmas...» (Operador municipal del programa).

Otro aspecto observado en el proceso tiene que ver con las personas que están en espera de acceder al programa hasta con dos años y no reciben una respuesta sobre cuándo podrían acceder, este aspecto al ser incierto y fuera del alcance de los operadores, es pertinente que se verifique desde el área central del programa como operan las listas de espera a fin de transparentar el proceso.

«Tenemos dos años esperando y nada, nosotros tenemos mucha necesidad, actualmente no tengo sustento y estamos solos, ya he venido muchas veces y no me dan respuesta...» Postulante al programa en Tlaquepaque

Proceso de distribución y entrega de los apoyos - Descripción detallada del proceso.

Según lo que plantea el CONEVAL, el proceso de distribución y entrega de los apoyos, es a través del cual se canalizan los recursos, así como el conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones para su entrega. (CONEVAL, 2017, p. 21).

Las ROP 2021 citan lo siguiente:

[...] Sobre la distribución de bienes o servicios: Para los apoyos en especie y servicios, la Secretaría deberá solicitar a la *Secretaría de Administración*, realice los procedimientos de adquisición de bienes y contratación de servicios que correspondan conforme a la *Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios*; así mismo, podrá realizar los convenios necesarios con la iniciativa privada, organizaciones de la sociedad civil, o bien con diversas dependencias de los tres niveles de gobierno, a efecto de obtener beneficios adicionales.

[...] La *Secretaría de Administración* realizará los procesos de adquisición para la compra contratación o arrendamiento de los tipos de apoyo a beneficiarios del programa, según corresponda, tales como lentes oftálmicos, calzado, complemento alimenticio, kit invernal, pulsera de identidad, aparatos funcionales, despensa, unidades móviles, servicios de análisis clínicos, arrendamiento o servicio de actividades turísticas, servicio de activaciones, lo que deberá realizarse atendiendo lo establecido en la *Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios*.

[...] Al momento de entrega de los bienes el personal de la Dirección de Proyectos Estratégicos, deberá revisar que estos cumplan con las cantidades y cualidades físicas básicas sobre las cuales se haya contratado, bajo reserva de que en los casos que sea necesario, que se presuma que no cuenta con la calidad contratada, la Secretaría podrá solicitar al ente contratante se realicen los procedimientos de comprobación de calidad, establecidos en las Bases de Licitación y los Contratos de Adjudicación. Para el caso de la contratación de los servicios, la Dirección de Proyectos Estratégicos, deberá revisar que los servicios prestados a los beneficiarios sean

brindados en tiempo y forma, así como que cumplan con las condiciones sobre las cuales se haya contratado y se establezca en la asignación del beneficio, bajo reserva de que en los casos que sea necesario, que se presuma que no cuenta con la calidad contratada, la Secretaría podrá solicitar al ente contratante se realicen los procedimientos establecidos en las Bases de Licitación y los Contratos de Adjudicación.

[...] Por último, la entrega consiste en apoyos en especie y servicios, serán determinados y entregados a los solicitantes de acuerdo con las necesidades que la persona adulta mayor manifieste mediante el formato que la secretaria designe o, en su caso, cuando las personas adultas mayores, tengan una condición física desfavorable que les impida realizar por sí mismos el trámite del apoyo, podrán designar a un representante, quien deberá presentar el documento que lo acredite como representante legal. y las prescripciones correspondientes mismas que la Secretaría validará; ajustándose en todo momento al techo presupuestal asignado, así como al procedimiento que se establezca para este fin.

En relación con el presente proceso se observó que el proceso de distribución de los apoyos es considerado como lento ya que en algunas brigadas el tiempo de espera fue de hasta 2 horas, aspecto que imposibilita a las personas adultas mayores que tienen afecciones en la movilidad.

Se registró que las frecuencias de entrega son imprecisas y un alto número de beneficiarios (99%) desconoce cuándo se entregarán los apoyos en su localidad o donde se realizan los servicios de salud preventiva (88%) a pesar de encontrarse a menudo en las mismas ubicaciones, este aspecto pone de relieve la revisión del mecanismo de recepción y canalización de los beneficiarios hacia los módulos donde pueden recibir los apoyos.

Es importante que los operadores locales ayuden y guíen a los adultos mayores e informen sobre los apoyos que existen, también se detectó que los adultos deciden no tomar servicios de salud preventiva por el bajo número de «fichas» que son entregadas, además de los tiempos de espera, aspectos que los desmotivan y terminan regresando a su casa pues a menudo tienen que transportar las cajas con apoyos, especialmente quienes acuden sin acompañantes.

En ese sentido, es pertinente que se revise la posibilidad de realizar agendas con cita y que las jornadas no se limiten a unos pocos días en cada municipio, pues esta fue otra de las causas para no tomar

algún servicio adicional y que la población reciba los efectos positivos de pertenecer al programa más allá de la entrega de despensas y otros apoyos en especie.

Se requiere realizar esfuerzos para que las personas adultas mayores tomen en mayor proporción los servicios preventivos que de acuerdo con los actores entrevistados son «los elementos del programa que podrían mantener a largo plazo a la población beneficiaria en condiciones de vida saludables tanto física como cognitivamente...más allá de cualquier transferencia económica o de apoyo, los adultos mayores requieren atención emocional y de formación para entender y afrontar el deterioro producto de su edad...» (actor social – académico entrevistado).

Proceso de Seguimiento a Beneficiarios.

El CONEVAL establece que el proceso de seguimiento es a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos para el seguimiento y monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera. (CONEVAL, 2017, p. 22).

Por otro lado, la ROP 2021, definen que en caso de que así lo disponga la Secretaría, las personas beneficiarias otorgarán las facilidades para recibir visita domiciliaria, a efecto de validar la información y seguimiento respectivo a los beneficiarios.

Sobre el presente proceso, no se identificaron acciones de seguimiento posterior a la entrega por parte de la población beneficiaria, sin embargo, se documentó que el programa dispone de una matriz de indicadores para resultados (MIR), la cual se alimenta con datos generados por la intervención. Es importante acotar, que no se evidencian otros indicadores operativos o de seguimiento directo a la población atendida.

Proceso de Evaluación – Contraloría Social - Transparencia

El proceso de evaluación se refiere a la forma a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación. (CONEVAL, 2017, p. 21), mientras que el proceso de contraloría social es aquel a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa (CONEVAL, 2017, p. 21), finalmente el proceso de transparencia se entiende como el proceso a través del cual el programa cumple con aspectos normativos referentes a la publicación de información fundamental en el portal de transparencia de la entidad y los sistemas informáticos para informar a la federación sobre el ejercicio de los recursos del Fondo.

Este proceso incluye diversos subprocesos que permiten al programa eventualmente ser evaluado por instancias externas, así como ejecutar acciones de la Contraloría Social y presentar la comprobación de los recursos o resultados mediante esquemas de transparencia. En cuanto a la comprobación o cumplimiento de resultados se establece en las ROP que la solicitud de los recursos para el ejercicio y comprobación del gasto, lo realizará el área ejecutora conforme a lo establecido en el apartado para el ejercicio y comprobación del gasto previsto en el punto 11. 4 de las presentes Reglas de Operación.

c) Mecanismos para mejorar la eficiencia en los procesos de implementación del Programa.

Los mecanismos para mejorar la eficiencia de los procesos pueden ir desde documentar el proceso, mejora continua, benchmarking, y reingeniería de procesos. En el caso de la mejora continua esta responde a un cambio incremental en la mejora del proceso. Benchmarking o evaluación comparativa significaría un salto en la mejora del proceso. Y la reingeniería responde o se presenta como un avance dramático en la mejora de procesos. (Tenner & DeToro, 2007, pág. 160).

Para poder llevar a cabo estos procesos de mejora en la eficiencia de los procesos, es necesario planear la mejora, y ello implica pasos tan sencillos como el mapeo del proceso en sí mismo, y es un requisito en la metodología, el cual permite entender los flujos de trabajo y lo más importante, que individuos ajenos al mismo, entiendan el proceso en cuestión. Una vez mapeado el proceso, se requiere entender si este proceso responde a la dirección e intención original, y si en ese análisis, encontramos que el proceso no responde del todo al mandato de origen, es cuando se define cual sería la mejora por implementar. (Tenner & DeToro, 2007, págs. 162-163)

La mejora continua requiere mapear el progreso deseado, y esto se logra mediante un modelo de mejora de seis pasos, partiendo desde el entendimiento del cliente, hasta la estandarización y monitoreo de un proceso mejorado (Tenner & DeToro, 2007, pág. 178).

Figura 48 Mapeo del mecanismo para mejorar los procesos de Tenner & DeToro (2007)



Fuente: Basado en Tenner & DeToro, 2007.

El benchmarking o también conocida como reingeniería inversa, es un método muy utilizado por las empresas, cuando se trata de procesos o productos similares, pero que buscan diferenciarse unos de otros. La metodología si bien implica que permitirá conocer cómo se logra producir algo, pero si en el proceso de implementación propio, no se establecen cuáles serán las mejoras o diferencias en cuanto al bien o servicio, entonces simplemente se estaría emulando los resultados de otros. Es por

ello por lo que las organizaciones deben conocer muy bien sus capacidades y entender que es lo que pueden mejorar respecto a su competencia (Tenner & DeToro, 2007, pág. 210).

Finalmente, la reingeniería de procesos es quizá uno de los métodos de mejora más relevantes, pero también uno de los más disruptivos, porque parte del principio de que todo lo anterior puede ser descartado y empezar un nuevo proceso (Tenner & DeToro, 2007, pág. 229). Es por ello por lo que, para los efectos de los procesos públicos, este es uno de los métodos menos aplicados, especialmente cuando hablamos de procesos de austeridad.

Es importante considerar que las aproximaciones anteriores tienen sentido desde la óptica del sector privado, sin embargo, para que una administración pública que sea eficaz y eficiente, en el sentido que indica la Nueva Gestión Pública (NGP), continúa siendo un tópico relevante dado que se trata de uno de los componentes esenciales de la gobernanza, aún y cuando esta sea sólo uno de los condicionantes funcionales y uno de sus factores de éxito centrales. Bajo este enfoque de la NGP, una de las premisas que deben de cumplir los actores públicos radica en la posesión de habilidades y conocimientos especializados que les permitan conseguir una asignación y una gestión eficiente de los recursos, tanto públicos como privados, además de identificar y diseñar medidas adecuadas para que las organizaciones produzcan los resultados públicos para los que fueron configuradas (Becerra Peña, 2017, pág. 100).

La eficiencia se configura desde la óptica de la nueva gestión pública, como el valor más alto de la administración pública, especialmente cuando los recursos son escasos (Becerra Peña, 2017, pág. 209) y, por otro lado, las administraciones públicas que son poco profesionales o escasamente capacitadas no contribuyen al logro de la eficiencia, aunque tiendan a mostrar que si lo miden (Arellano Gault, David; Lepore, Walter; Zamudio, Emilio; Blanco, 2012).

Validación de hallazgos

Los hallazgos del criterio de *Eficiencia* fueron validados, retroalimentados y dialogados en el marco del Taller de Análisis de Hallazgos y Recomendaciones, cuyo objetivo fue analizar con mecanismos participativos los hallazgos y recomendaciones de la Evaluación con Participación del *Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*; se validaron y retroalimentaron hallazgos y se construyeron recomendaciones con la participación de los diversos actores, equipo ampliado y personas atendidas por el programa.

4.4.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de *Eficiencia*

- H4.1 De acuerdo con el análisis del proceso de difusión, se observó que con las acciones de difusión realizadas se obtienen resultados relativamente bajos en la dispersión de los mensajes, es decir, se están empleando recursos, tiempo y esfuerzo en acciones que generan un bajo rendimiento ya que la comunicación no está focalizada en la población adulta mayor de la entidad. Es decir, es mejorable el contenido de los mensajes, el aprovechamiento o rediseño de los afiches e imágenes publicitarias con más información sobre los apoyos otorgados, lugares y frecuencia de entrega, además de fomentar otros medios de comunicación acordes a la población atendida.
- H4.2 Sobre el proceso de entrega de los apoyos, se registró que las brigadas han sido eficientes en la entrega de apoyos en especie, pues en poco tiempo (2 a 4 días) se logra entregar la totalidad de los apoyos en una localidad, sin embargo, este aspecto no favorece la eficiencia en la entrega de apoyos en servicios, pues los tiempos de duración cortos de las brigadas y los tiempos de espera que las personas adultas enfrentan en los eventos, limitan a las personas adultas mayores.
- H4.3 Se registró que las frecuencias de entrega son imprecisas y un alto número de beneficiarios (99%) desconoce cuándo se entregarán los apoyos en su localidad o donde se realizan los servicios de salud preventiva (88%) a pesar de encontrarse a menudo en las mismas ubicaciones, este aspecto pone de relieve la revisión del mecanismo de recepción y canalización de los beneficiarios hacia los módulos donde pueden recibir los apoyos.
- H4.4 La implementación del proceso de entrega de apoyos en servicios de salud preventiva y su difusión a las personas adultas mayores amerita un rediseño del proceso para que se permita que tomen en mayor proporción, los servicios preventivos. De acuerdo con los actores entrevistados estos servicios son «los elementos del programa que podrían mantener a largo plazo a la población beneficiaria en condiciones de vida saludables tanto física como cognitivamente...más allá de cualquier transferencia económica o de apoyo, los adultos mayores requieren atención emocional y de formación para entender y afrontar el deterioro producto de su edad...» (actor social – académico entrevistado).
- H4.5 En cuanto a la eficiencia del proceso de entrega de apoyos y seguimiento a beneficiarios, 23% de las personas entrevistadas calificaron negativamente al kit nutricional, de manera que, en las entrevistas a profundidad se registraron casos de personas adultas mayores que no consumieron los productos debido a su «mal sabor y textura» adicionalmente por su condición de «instantáneos» con lo cual el efecto deseado fue bajo. Este aspecto pone en consideración la pertinencia de los mecanismos de seguimiento a beneficiarios que el

programa implementa, pues no se identificaron acciones de seguimiento posterior a la entrega por parte de la población beneficiaria.

- H4.6 En el caso del proceso de entrega de los apoyos en servicios de salud preventiva, el mecanismo de entrega de fichas o turnos limitados, funcionan bien en la lógica de organizar los servicios a prestar, pero obligan a los beneficiarios a esperar periodos de tiempo largos, desmotivando la atención, con lo cual su eficiencia es baja ya que por su condición las personas adultas mayores no pueden esperar periodos largos.
- H4.7 Se registró la necesidad de simplificar y transparentar los trámites para mejorar la eficiencia del proceso de solicitud y selección de beneficiarios ya que se registraron casos en que el proceso fue tardado y engorroso. En las entrevistas a profundidad con personas no beneficiarias se encontró que las listas de espera para ingresar al programa se percibían como tardadas y con reglas poco claras. Este aspecto, implica el mejoramiento de la comunicación de la convocatoria y las reglas de operación del programa.

4.5 Eficacia

Las políticas públicas, que se presentan en sociedades democráticas, tienden a pugnar más por un aprendizaje social, y que enfatiza valores como la participación, coproducción, comunicación, descentralización y comunidad. Estos modelos recurren al diálogo, la comunicación, la cooperación, y el aprendizaje social como formas de producción e implementación y resultados. (Parsons, 2007).

Eficacia es la «capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera» (RAE, 2022), es decir, en términos del programa público significa alcanzar las metas programadas, y sobre este aspecto se valoran los procesos a continuación.

Dicha capacidad de lograr los objetivos y efectos deseados implica realizar las actividades para conseguir las metas de la institución con todos los recursos disponibles y definir cómo hacer las cosas correctas, por su parte la eficiencia es la capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión lo que define como hacer las cosas bien, es decir al utilizar los recursos de la mejor manera posible.

Determinar entonces el grado de eficacia de un programa público, estará dado por la comparación entre los objetivos y metas planeadas, respecto a los logros obtenidos. Sin embargo, dada la naturaleza del proceso de evaluación participativa, es necesario considerar que las encuestas y entrevistas aplicadas a los beneficiarios podrán mostrar apreciaciones respecto a los objetivos y resultados esperados en la planeación del programa. Es decir, que hablamos de un posicionamiento diferente

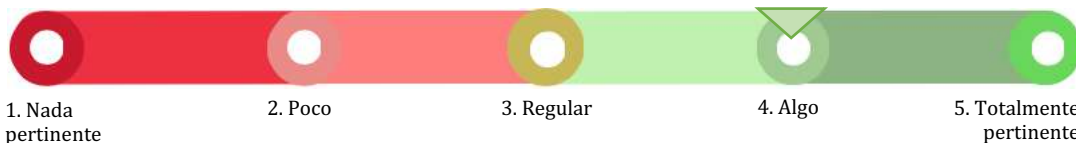
entre el Estado y la posición del beneficiario, incluso el posicionamiento de otros actores interesados en la política (Huenchuan et al., 2007).

4.5.1 ¿Cuál es el grado de eficacia del Programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?

El grado de eficacia desarrollado por el programa es medio alto, en función de la valoración de los procesos identificados y las metas definidas como resultados logrados para cada uno, destacando en el proceso de planeación la necesidad de disponer de un plan anual de difusión focalizado a la población objetivo del programa y que disponga de alternativas de difusión. Asimismo, se observó un bajo nivel de eficacia en el proceso de difusión ya que un alto porcentaje de las personas beneficiarias no recibe los efectos e impactos de la difusión realizada.

Valoración sintética del criterio de Eficacia 2020-2021

De acuerdo con lo analizado en el presente criterio, la valoración obtenida en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente, para los ejercicios 2020-2021 es de 4 (algo pertinente), lo anterior de acuerdo con la información analizada en los procesos del programa.



Temáticas de análisis

a) Análisis de la eficacia en cada uno de los procesos de la intervención

A continuación, se realiza un análisis de los procesos identificados en el programa a través de una matriz de valoración que permita resumir las valoraciones en términos de eficacia.

Para realizar la medición de la eficacia, se determinaron las metas operativas de cada proceso, teniendo como base las ROP del programa, guías institucionales y en algunos casos se establecieron metas deseables para poder ser comparadas con el avance desarrollado en 2021 y posteriormente asignar un valor sintético al resultado en la siguiente escala de medición: del 1 al 3, donde 1 es nivel de eficacia bajo, 2 medio y 3 alto. Finalmente se determina el nivel general de eficacia obteniendo la media de los resultados de cada proceso.

Tabla 33 Matriz de valoración del nivel de eficacia de los procesos del programa

Proceso	Meta del proceso	Avance	Resultado
Planeación	Emisión de la convocatoria ⁵	100%	Alto (3)
Planeación	1 Plan de Difusión ⁶	0%	Bajo (1)
Difusión	Conocimiento de los apoyos (población atendida) ⁷	58%	Bajo (1)
Difusión	Conocimiento de lugares donde se reciben los servicios de salud preventiva ⁸	12%	Bajo (1)
Selección de beneficiarios	Padrón actualizado para el ejercicio fiscal	100%	Alto (3)
	146 800 apoyos en especie ⁹	146 721 (99.95%)	Alto (3)
Distribución y entrega de apoyos	125 municipios beneficiados en especie ⁵	119 (95%)	Alto (3)
	90 000 servicios otorgados ⁵	86 942 (96.6%)	Alto (3)
	119 municipios beneficiarios en servicios ⁵	110 (92.4%)	Alto (3)
Seguimiento y monitoreo	Visitas de seguimiento a beneficiarios ⁵	0 (N/A)	N/A
Transparencia	3 Reportes generados del programa y 1 resumen ejecutivos (4) ⁵	4 (100%)	Alto (3)
Evaluaciones en el PAE	0 Evaluaciones (2021) ¹⁰	N/A	N/A
Informes de la Contraloría Social	1 Informe Anual	1	Alto (3)
Nivel general de eficacia			Medio-alto (2.5)

Elaboración propia, Mtro. Fernando Mellado Meza; Escala de medición del 1 la 3 donde 1 es nivel de eficacia bajo, 2 medio y 3 alto.

Los resultados de la valoración del nivel de eficacia de los procesos identificados en el programa, correspondió a 2.5 en una escala del 1 al 3, donde 1 es bajo, 2 medio y 3 alto, es decir, el nivel de eficacia de los procesos fue medio alto con relación a la escala de medición diseñada para tal efecto.

Se observó a través de la información vertida en la matriz de valoración, que tres aspectos valorados en los procesos resultaron con un nivel bajo de eficacia, debido a que no logran alcanzar un efecto deseable en el tiempo, fue el caso del proceso de planeación donde se debió diseñar un plan de difusión que delimitara y dirigiera los mensajes producidos, con el objetivo de dar a conocer el programa y sus servicios en la población objetivo.

Como resultado, se diseñaron mensajes, afiches e imágenes que fueron difundidas sin considerar los hábitos de medios de las personas atendidas por el programa, generando un bajo impacto en la población atendida que, además, contribuye a que los servicios se soliciten en menor proporción.

En ese sentido, se registró un nivel bajo de eficacia en el proceso de difusión debido al poco conocimiento de los apoyos y lugares de entrega, medido a través de la encuesta de percepción personas beneficiarias aplicada en 2022.

⁵ ROP 2021, del Proceso de instrumentación, inciso a. p. 106

⁶ Contraloría del Estado. (2022). *Manual general para la promoción, difusión y operación de la Contraloría Social en los programas estatales de desarrollo social.*

⁷ ROP 2021, del Proceso de instrumentación, inciso b. p. 106; Encuesta de percepción, 2022.

⁸ ROP 2021, del Proceso de instrumentación, inciso b. p. 106; Encuesta de percepción, 2022.

⁹ MIR 2021

¹⁰ Programa Anual de Evaluación del Estado de Jalisco, 2021

- a) Descripción y análisis de los indicadores planteados para verificar el cumplimiento de metas de la intervención.

Para poder analizar los indicadores propuestos, a continuación, se presenta un resumen de las MIR proporcionadas para el programa.

Tabla 34 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2020

Indicador	Meta	Alcanzado	Justificación
Total de apoyos en Especie y/o Servicios entregados a adultos mayores de 65 años o más, residentes del estado de Jalisco y que presenten al menos una carencia social	29 360	166%	La meta de apoyos entregados se superó porque se realizaron varias entregas a los beneficiarios del programa
Total de municipios beneficiados por el Programa Jalisco Te Reconoce	125	95%	No hubo convocatoria para nuevas inscripciones
Total de adultos mayores beneficiados por el Programa Jalisco Te Reconoce	29 360	103%	El programa realiza atención periódica a los adultos mayores registrados en el padrón por lo que los adultos mayores beneficiarios pueden acudir cada vez que son convocados a recibir los componentes del programa en bienes y/o servicios

Elaboración propia con datos de la MIR, 2020 del programa.

Tabla 35 Indicadores vinculados con el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, 2021

Indicador	Meta	Alcanzado	Justificación
Porcentaje de la población vulnerable por carencias sociales	10%	0	No incluyó el dato
Coefficiente de GINI	100	0	No incluyó el dato
Componente. Porcentaje destinado para gastos de operación del Programa Jalisco Te Reconoce	100%	98%	El porcentaje de gastos de operación es menor a lo proyectado, debido a que no se ejerció el recurso en algunos rubros definidos inicialmente dentro de este apartado
Componente. Total de apoyos en especie entregados a adultos mayores	100%	99.94%	La meta alcanzada se presenta por debajo de lo programado, considerando que se recibieron actas de los municipios por robo, extravío o descomposición de los apoyos en especie, conforme a lo establecido en los Convenios de Colaboración, lo cual limitó el alcance en la entrega de apoyos
Componente. Total de servicios otorgados a adultos mayores	100%	97%	La meta alcanzada se presenta por debajo de lo programado, considerando la suficiencia presupuestal del Programa, además que los servicios entre sí presentan variación en sus costos
Actividad. Total de reportes generados por el Programa Jalisco Te Reconoce	100%	100%	
Actividad. Total de informes ejecutivos elaborados Por el Programa Jalisco Te Reconoce	100%	100%	

Indicador	Meta	Alcanzado	Justificación
Actividad. Total de municipios atendidos con apoyo en especie	125 (100%)	119 (95%)	Con base en la respuesta recibida de los municipios para el proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso conforme a Reglas de Operación, la meta se presenta por debajo de lo proyectado
Actividad. Total, de hombres adultos mayores beneficiados con apoyo en especie	100%	82%	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron menos solicitudes de hombres adultos mayores
Actividad. Total de mujeres adultas mayores beneficiadas con apoyo en especie	100%	115%	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron más solicitudes de mujeres adultas mayores
Actividad. Total de municipios atendidos con servicios	119 (100%)	110 (92.4%)	Con base en la respuesta recibida de los municipios para el proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso conforme a Reglas de Operación, la meta se presenta por debajo de lo proyectado
Actividad. Total de hombres adultos mayores beneficiados con servicios	100%	71%	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron menos solicitudes de hombres adultos mayores
Actividad. Total de mujeres adultas mayores beneficiadas con servicios	100%	113%	Derivado del proceso de refrendo y atención a solicitudes de ingreso, conforme a las Reglas de Operación, se recibieron más solicitudes de mujeres adultas mayores

Elaboración propia con datos de la MIR, 2021 del programa.

En 2021, la MIR no dispone de la totalidad de los datos, esto es importante señalarlo, toda vez que los indicadores que no presentaron resultados, debido en parte a su frecuencia de actualización (Fin y Propósito). Adicionalmente, la lógica causal que debería sustentar el uso del Coeficiente de GINI como indicador de propósito no es viable, toda vez que este mide básicamente la desigualdad en ingresos de la población, mientras que el indicador de propósito debe procurar medir los resultados de la intervención y de su objetivo general.

Para ello el CONEVAL diseñó una Guía básica para vincular la MIR y las ROP de los programas de desarrollo social, y en el caso particular de la relación entre propósito, verificar si se establece una relación directa con el objetivo general de las ROP.

Tabla 36 Vinculación del indicador de propósito y el objetivo general plasmado en las ROP

Propósito MIR	Población Objetivo ROP	Objetivo general ROP
Resultado directo a ser logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los Componentes (bienes y/o servicios)	Especifica las características de la población a la que va dirigido el programa. Entendiéndose por población las organizaciones, personas, etc.	Establece el propósito (intención) del programa en términos de su impacto económico o social.

producidos o entregados por el programa.	Cuando la población objetivo sean personas, se deberán especificar las principales características sociodemográficas que sean relevantes	
--	--	--

Elaboración propia, con base en información del CONEVAL.

En la MIR la población objetivo se encuentra identificada en el Propósito, al respecto, ésta debe ser consistente con la identificada en las ROP, por lo cual se sugiere establecer en ambas una redacción precisa que no se preste a confusiones. Asimismo, se sugiere evitar el uso de sinónimos para referirse a una misma población con la finalidad de que haya mayor claridad y así eliminar las posibles ambigüedades que pudiera haber entre las ROP y la MIR. (Martínez Mendoza et al., 2014).

Por otro lado, las metas alcanzadas para los indicadores de componentes y actividades presentaron ligeras variaciones a la alza o baja, pero que finalmente representaron, tal como lo señala la justificación a la meta, que aun cuando la meta proyectada para el 4to. trimestre es menor a lo proyectado, el agregado general es positivo para la operación del programa.

Los indicadores que presentaron variaciones mayores fueron los de actividad que registran a la población atendida por sexo, observando que las mujeres son quienes más asisten y/o se registran para acceder a los beneficios y servicios del programa, lo cual es congruente con el padrón de beneficiarios ya mencionado. En ese mismo sentido, es importante verificar la causa por la que los hombres asisten en menor proporción que las mujeres, con el fin de promover su asistencia.

d) Pertinencia de los objetivos planteados para lograr el cambio esperado.

A continuación, se presentan los objetivos planteados para el programa y la lógica de la intervención, con la finalidad de realizar la valoración sobre la pertinencia de estos.

Tabla 37 *Pertinencia de los objetivos con la lógica de la intervención*

Objetivo	Lógica de la intervención	Compatibilidad con la MIR	Nivel de pertinencia
Objetivo general: Mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más que habita en el estado de Jalisco, con base en proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para un envejecimiento saludable, pleno y activo	Resultado: Atención integral a las personas adultas mayores	Nivel de propósito	Alta
Objetivo específico: Dotar de artículos de primera necesidad, como alimentos, prendas de vestir y calzado a los beneficiarios del Programa	Producto: Beneficiarios con apoyos recibidos	Nivel de componente	Alta

Objetivo	Lógica de la intervención	Compatibilidad con la MIR	Nivel de pertinencia
Objetivo específico: Generar dinámicas sociales que aumenten la integración y participación en la sociedad de las personas adultas mayores a través de talleres de nutrición, psicología, el fomento al envejecimiento activo, encuentros o capacitaciones, que mejoren su calidad de vida	Producto: Beneficiarios con apoyos recibidos	Nivel de componente	Alta
Objetivo específico: Proporcionar servicios de salud preventiva adecuados para los adultos mayores	Producto: Beneficiarios con apoyos recibidos	Nivel de componente	Alta
Objetivo específico: Contribuir a la prevención de enfermedades a través de la atención de podología, misma que ayuda a mejorar su sistema motriz	Producto: Beneficiarios con apoyos recibidos	Nivel de componente	Alta
Objetivo específico: Proporcionar dispositivos funcionales que permitan mejor movilidad de acuerdo con los procesos degenerativos derivados de la edad o enfermedades crónico-degenerativas	Producto: Beneficiarios con apoyos recibidos	Nivel de componente	Alta
Objetivo específico: Garantizar el acceso a la alimentación con la entrega periódica de alimentos de la canasta básica y un complemento alimenticio apto para el consumo de personas mayores	Producto: Beneficiarios con apoyos recibidos	Nivel de componente	Alta

Elaboración propia.

De acuerdo con el análisis de pertinencia de los objetivos con la lógica de la intervención, se estableció que estos son pertinentes de acuerdo con la lógica de la intervención a nivel de resumen narrativo, por lo que la pertinencia de éstos es alta en función del cambio esperado en la mejoría de las personas adultas mayores.

Validación de hallazgos

Los hallazgos del criterio de *Eficacia* fueron validados, retroalimentados y dialogados en el marco del Taller de Análisis de Hallazgos y Recomendaciones, cuyo objetivo fue analizar con mecanismos participativos los hallazgos y recomendaciones de la Evaluación con Participación del *Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*; se validaron y retroalimentaron hallazgos y se construyeron recomendaciones con la participación de los diversos actores, equipo ampliado y personas atendidas por el programa.

4.5.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de *Eficacia*

- H5.1 Los resultados de la valoración del nivel de eficacia de los procesos identificados en el programa, correspondió a 2.5 en una escala del 1 al 3, donde 1 es bajo, 2 medio y 3 alto, es decir, el nivel de eficacia de los procesos fue medio alto con relación a la escala de medición

diseñada para tal efecto.

- H5.2 Los procesos y metas operativas con mayor nivel de eficacia en el programa fueron la actualización del padrón de beneficiarios; cumplimiento de la meta de entrega de apoyos en especie; cumplimiento de la meta de apoyos en servicios; cumplimiento de la meta de municipios atendidos en entrega de apoyos en especie y servicios; reportes e informes ejecutivos del programa, así como de contraloría social.
- H5.3 Los procesos y metas operativas con un nivel bajo de eficacia fueron los relacionados con el proceso de planeación donde se debió diseñar un plan de difusión que delimitara y dirigiera los mensajes producidos, con el objetivo de dar a conocer el programa y sus servicios en la población objetivo. Como resultado, se diseñaron mensajes, afiches e imágenes que fueron difundidas sin considerar los hábitos de medios de las personas atendidas por el programa, generando un bajo impacto en la población atendida que, además, contribuye a que los servicios se soliciten en menor proporción.
- H5.4 Los indicadores del nivel de Fin y Propósito no fueron reportados en 2021 debido a la frecuencia de actualización de las fuentes de información (porcentaje de población con carencias sociales y coeficiente de GINI). Adicionalmente, la lógica causal que debería sustentar el uso del Coeficiente de GINI como indicador de propósito no es viable, toda vez que este mide básicamente la desigualdad en ingresos de la población, y, por otro lado, el indicador de propósito debe procurar medir los resultados de la intervención y de su objetivo general.

4.6 Impacto

El impacto generado por una intervención pública generalmente se relaciona con los niveles de Fin y Propósito definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados; es decir, es el efecto producido a un nivel superior y que por lo general se presenta tiempo después de que el programa público es implementado.

Liberta (2007) cita que el impacto se refiere a «los efectos que la intervención planteada tiene sobre la comunidad en general» (Ministerio de Asuntos Exteriores de España, 2002; citado por Liberta Bonilla, 2007, p. 2); en este orden de ideas, el impacto se refiere a los cambios generados por la acción pública, interpretada para estos fines como efectos en su calidad de vida, beneficios positivos que se perviven en materia de salud, integración y movilidad, a partir de su permanencia en el Programa

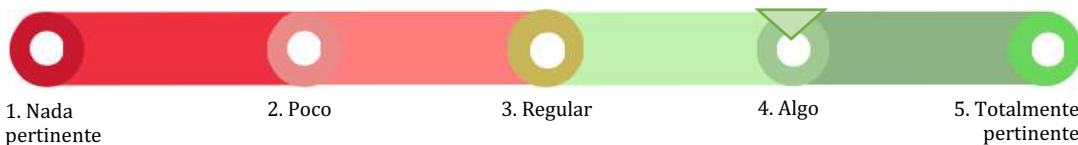
4.6.1 ¿Cuál ha sido el impacto del Programa en la vida de los beneficiarios?

La percepción de bienestar en las personas entrevistadas y de mejoría es alta, pues sienten que están siendo atendidas y respaldadas por el programa, los apoyos entregados se interpretan como ayudas que benefician directamente a la economía del adulto mayor. La despensa ha contribuido a mejorar la situación alimentaria y de economía del adulto mayor, aunque no han impactado fuertemente en sus vidas, pues consideran que el apoyo sólo les aminorará gastos en el corto plazo.

Es de ahí que los expertos en población adulta mayor y académicos urgen a que se incremente la cobertura de los servicios preventivos, de fomento a la buena alimentación y actividad física, y la cultura del monitoreo, también indican que para mejorar los efectos positivos en la población atendida es necesario ayudar a las personas beneficiarias a tener una red de apoyo en su comunidad y círculos sociales donde puedan aminorar el deterioro cognitivo.

Valoración sintética del criterio de impacto 2020-2021

De acuerdo con lo analizado en el presente criterio, la valoración obtenida en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente, para los ejercicios 2020-2021 es de 4 (algo pertinente), lo anterior de acuerdo con la información analizada en los procesos del programa.



Temáticas de análisis

a) Descripción del problema público que atiende la intervención.

La descripción del problema público que pretende atender el Programa se refiere a la «situación de vulnerabilidad de los adultos mayores ocasionada por alguna o más carencias sociales que impiden el aseguramiento de la calidad de vida y el bienestar psicosocial» (Gobierno del Estado de Jalisco, 2021a).

De acuerdo con las Reglas de Operación del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores (2021)*, se describe que:

[...] 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 la proporción sea de 9.9% y en 2040 alcance un 13.2%, lo que significa que aproximadamente 1 de cada 8 jaliscienses será un adulto mayor (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b, p. 96).

Por otra parte, después de una serie de cambios al programa mismos que datan de 2007, las ROP (2021) puntualizan lo siguiente:

[...] la administración 2018-2024, realizó en 2019 un cambio sustancial debido a que el gobierno federal, asumió el compromiso de otorgar un apoyo monetario a ese sector de la población, en este sentido, el gobierno de Jalisco, implementó el programa "*Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Adultas Mayores*", buscando atender otros aspectos que no atendía el apoyo monetario, tales como servicios de salud, entrega de aparatos funcionales, actividades de esparcimiento, entre otros, dando en su conjunto una atención integral a las personas adultas mayores de 65 años que habitan en el Estado de Jalisco (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2021b, p. 96).

Árbol del problema

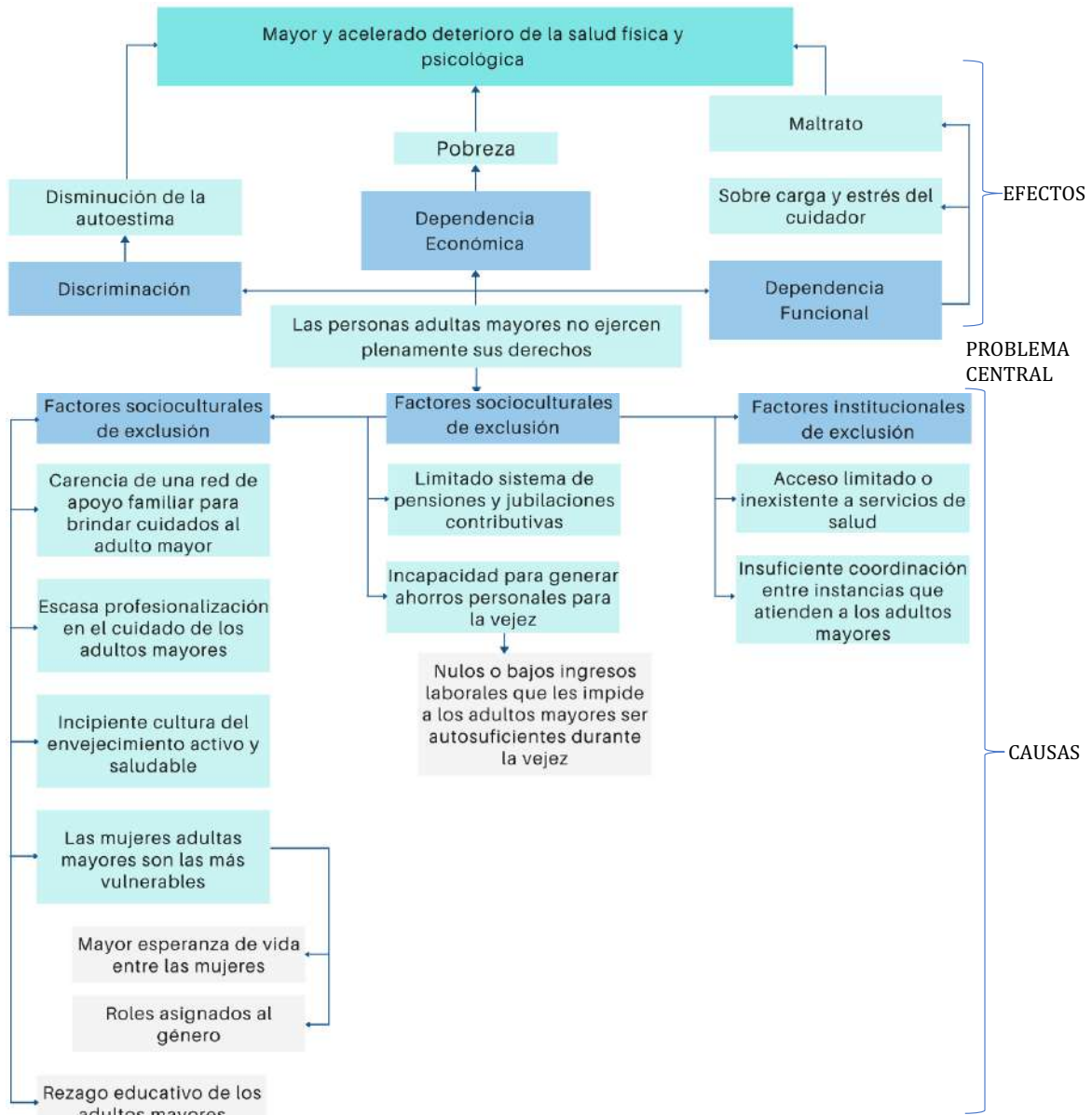
De acuerdo con el *Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores* (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2018), se identificó como problema central que las «personas adultas mayores no ejercen plenamente sus derechos», siendo las principales causas registradas los factores de exclusión socioculturales, económicos e institucionales; mientras que los principales efectos correspondieron a la discriminación, la dependencia económica y funcional de las personas adultas mayores. Estos aspectos contribuyen a un «mayor y acelerado deterioro de la salud física y psicológica».

En ese sentido, se observó que el problema central identificado en el árbol del problema del diagnóstico y el objetivo general del programa, desarrollan un nivel bajo de correspondencia, esto puede deberse a la imprecisión del árbol de objetivos -en el diagnóstico- que verifique la lógica de la intervención, de manera que, de acuerdo con la SHCP dicho árbol se construye «partiendo del árbol del problema, buscando una solución para cada uno de los recuadros de dicho árbol y redactándolo de una manera positiva» (SHCP, 2016, p. 33).

Es importante precisar que en el apartado correspondiente al árbol de objetivos del diagnóstico se incluye un símil del árbol del problema, por otro lado, en las ROP 2020 no se cita dicho árbol y en las

ROP 2021 se muestra un árbol de objetivos ilegible, aspectos que limitan la claridad de la lógica de la intervención.

Figura 49 Árbol del problema del Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores, 2018



Fuente: Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores (SSAS, 2018).

Lógica causal de la intervención

En cuanto a la lógica de la intervención establecida en las ROP 2020 y 2021 del programa, se determina que «mediante la entrega de apoyos en especie y servicios, otorgados a las personas mayores de 65

años que vivan en el Estado de Jalisco, se busca contribuir a mejorar su calidad de vida» (Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 2020b, p. 10, 2021, p. 8).

En ese aspecto, de acuerdo con la *Guía de Informes de Evaluación (2017)*, se establece que la Lógica Causal de la Intervención corresponde a la «descripción de cómo funciona la intervención, qué bienes y servicios genera o entrega, los resultados esperados, principales supuestos de la intervención y la ilustración de la cadena de resultados u otra forma de modelación operativa. Además, destaca cambios esenciales que se hayan producido con el tiempo y las implicaciones de esos cambios para la evaluación» (MIDEPLAN, 2017, p. 10).

Figura 50 Lógica de la intervención



Fuente: *Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores (2020 y 2021).*

b) Análisis de la calidad de vida de las personas beneficiarias después de recibir los apoyos y servicios que otorga la intervención

Para conocer y analizar la calidad de vida de las personas beneficiarias después de recibir los apoyos, se aplicaron encuestas, entrevistas a profundidad y casos de observación, con los cuales se determinaron los efectos producidos en las personas atendidas por la intervención.

La percepción de las personas entrevistadas con relación a su calidad de vida en los últimos 3 años se observó que 42% considera que ha mejorado o mejorado mucho, otro 26% considera que no ha cambiado su calidad de vida y se mantiene sin empeorar o mejorar; destaca que un grupo de personas beneficiaria manifiesta que su calidad de vida ha empeorado (27%), seguido de 5% que dijo que empeoró mucho.

Es destacable que 61% de las personas entrevistadas dijeron experimentar mejoría en su calidad de vida a partir de su ingreso al programa, 18% dijo que empeoró mucho o empeoró su calidad de vida, mientras que 26% no manifestó cambios.



«Con el apoyo que nos dan, nos sirve de mucho, imagínese el gas está en \$750 pesos, la luz otros \$500 pesos y pues con la medicina que tengo que comprar porque no hay en el seguro, ahí se me va la pensión... ojalá el gobierno nos siga ayudando ya que no puedo trabajar por mi vista... tengo glaucoma» Beneficiario en Zapotlanejo



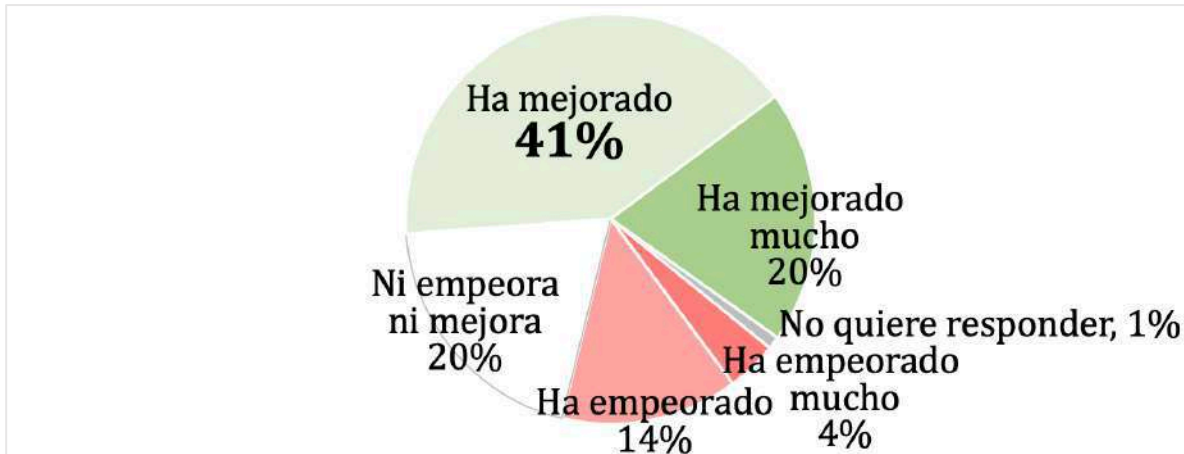
«Yo pasaba por la basílica y me dijeron que me apuntara, y al tiempo me dieron una despensa muy buena, zapatos y calcetas, vi que era todo calidad... fue un gran apoyo, sobre todo sentir que hay quien se ocupe de nosotros que ya estamos sin hijos en casa...» Beneficiaria en Zapopan

Figura 51 En los últimos 3 años, ¿considera que su calidad de vida ha mejorado, empeorado o sigue igual?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Figura 52 A nivel general, Considera que a partir de su ingreso al programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, ¿su calidad de vida ha mejorado?

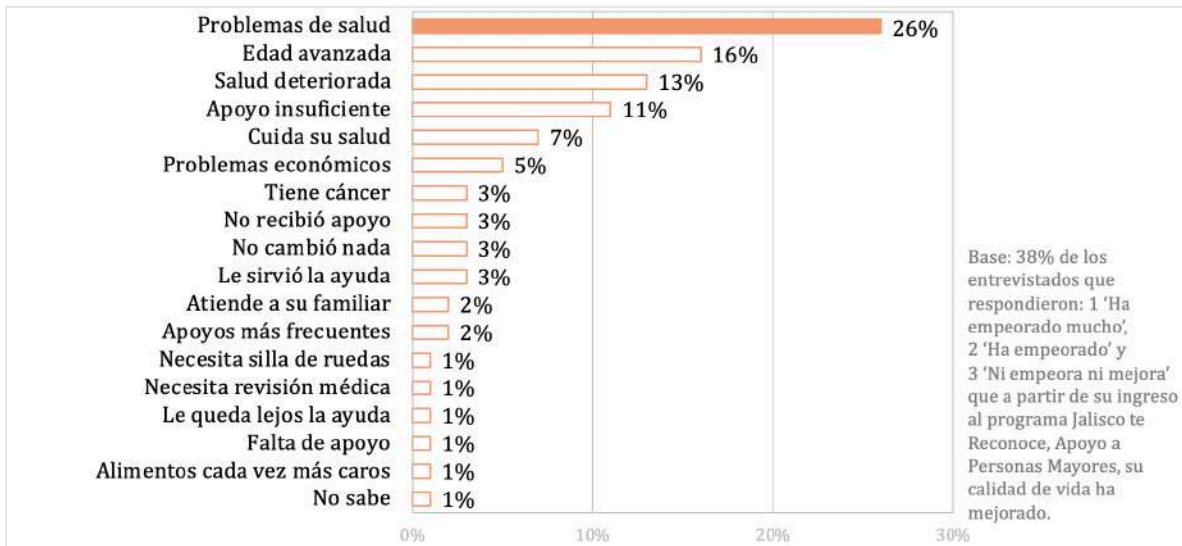


Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.



«El carrito me ha servido mucho, yo que tengo úlceras en las piernas y el talón, me ayuda bastante para mover cosas, aunque cada vez estoy peor, ya casi no salgo... Me dieron calzado, pero por mi enfermedad en los pies no puedo usarlos... Los sobres no los consumí, solo la despensa... No sé decir a que saben» Beneficiaria en Zapopan

Figura 53 En caso de responder 1, 2, ó 3. Especificar la razón por la que considera que no ha mejorado su calidad de vida:

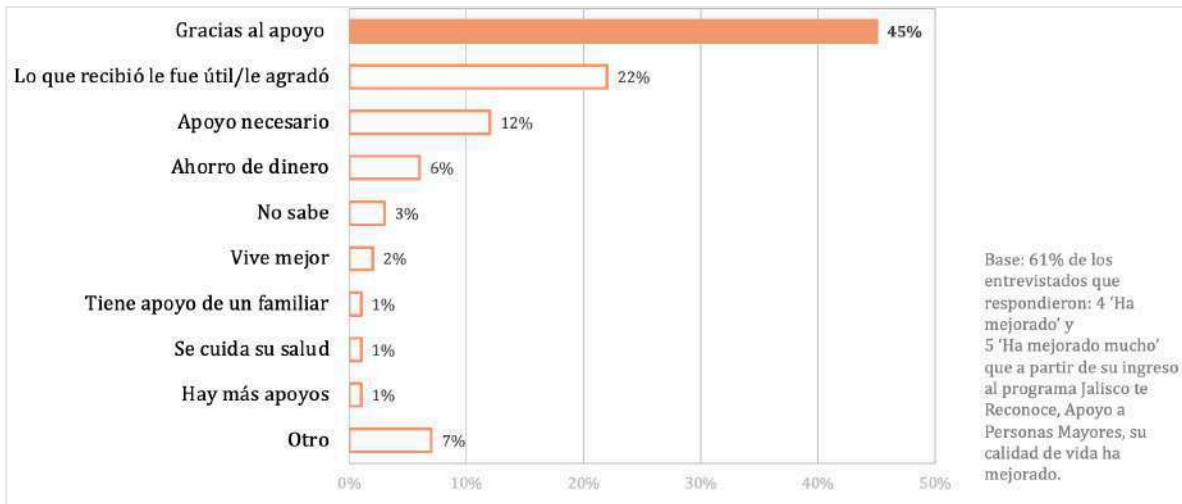


Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.



«Nosotros que no tenemos ingreso, la ayuda del programa ha sido muy útil, mi esposo fue cargador y es pensionado, pero es muy poco lo que le dan... el personal del programa es muy amable son gente muy atenta, no tengo palabras pocas veces se ve gente que se preocupe por uno sin conocernos, se los agradecemos» Personas beneficiarias en Guadalajara

Figura 54 En caso de responder 4 ó 5. Especificar la razón por la que considera que ha mejorado su calidad de vida:

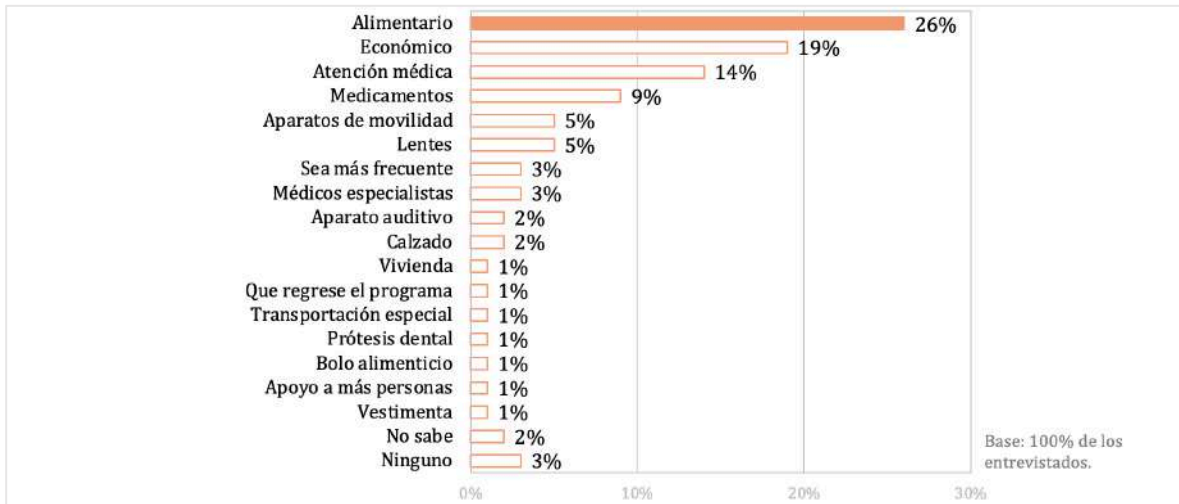


Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.



«Los apoyos son un complemento que en esta etapa de la vida nos ayuda bastante... Sobre los apoyos en servicios desconecemos donde se puede ir a solicitar, a donde se puede uno comunicar, una vez lo intentamos y nunca pudimos, no hay forma de comunicarse...» Beneficiario de Guadalajara

Figura 55 De acuerdo con sus necesidades más importantes y apremiantes en este momento: ¿Cuál apoyo en especie o servicios adicionales le gustaría que le diera el programa Jalisco Reconoce Apoyo a Personas Mayores?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

«En lo que se refiere a la dotación de alimentos, calzado y ropa, el apoyo se convierte en ahorro porque no ya no tiene que gastar en esas dotaciones» Beneficiaria de Ameca



«No pertenezco al programa, tengo 5 años empeorando de mis piernas... Ocupo salud y no la tengo, ya casi no salgo...» Adulta mayor no beneficiaria de Guadalajara

Las necesidades alimentarias (26%), económicas (19%), de atención médica (14%) y medicamentos (9%), son las necesidades más apremiantes para las personas adultas mayores, esto se debe en gran medida al deterioro físico que presentan las personas.



«Mi calidad de vida ha mejorado con las ayudas del programa, lo único es que ya tiene mucho tiempo que no nos dan... la leche muy buena, El calzado es bueno, son de calidad, pero a mí no me sirvieron porque vienen reducidos, tengo problemas en los pies y no puedo usarlos así»

Beneficiaria de Puerto Vallarta

c) Beneficios de las personas que reciben un servicio o apoyo de la intervención. Análisis en temas de salud, integración y movilidad de los beneficiarios al ser parte del Programa.

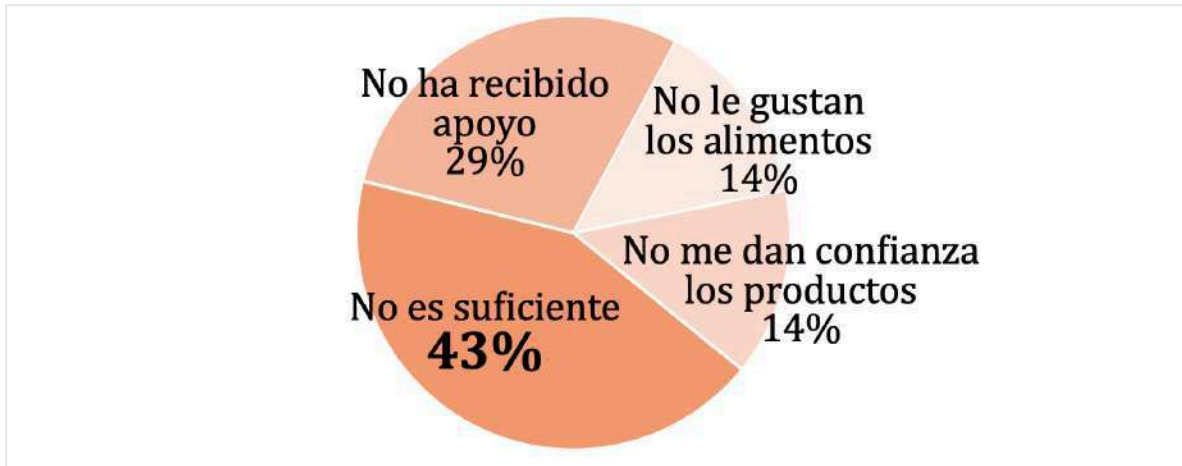
El 97% de las personas entrevistadas afirman que los apoyos recibidos por el programa han sido de mucha utilidad o algo de utilidad. Esta idea se refuerza por la percepción de calidad en el surtido de la despensa, la utilidad del calzado ortopédico y la ropa invernal.

Figura 56 A nivel general, ¿considera que los apoyos en especie y/o servicios que ha recibido del Programa Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores, han sido de utilidad para usted?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

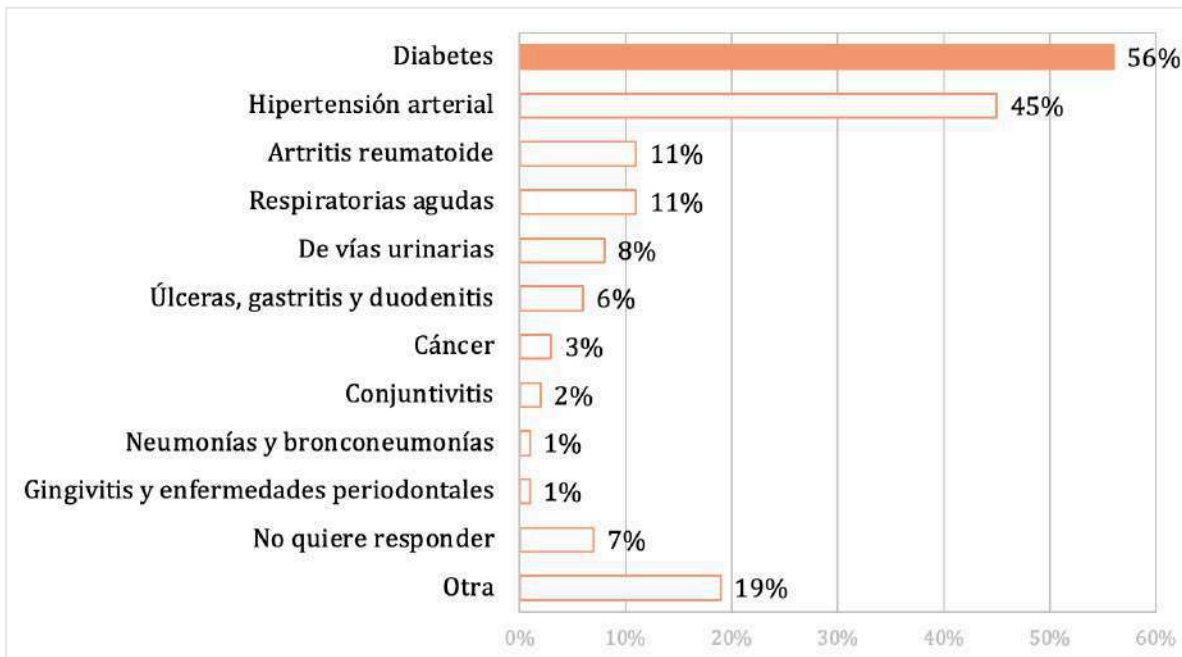
Figura 57 En caso de responder 1, 2, o 3 (3%), ¿podría mencionar en detalle porque considera que no son de utilidad para usted?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Actualmente la gran mayoría de las personas adultas mayores tienen uno o más padecimientos como se logró documentar en el estudio de campo, principalmente diabetes en el 56% de los casos, seguido del 45% que tiene hipertensión, artritis (11%) y de las vías respiratorias (11%).

Figura 58 ¿Me podría mencionar si actualmente cuenta con algún padecimiento o enfermedad?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

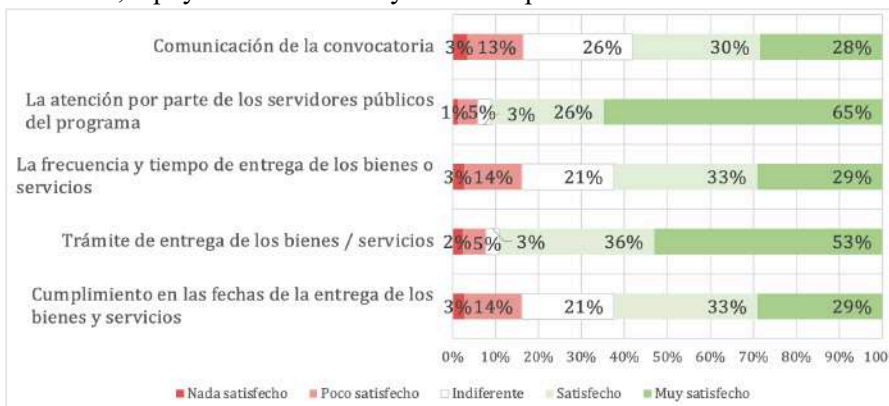


«Qué bueno que existen programas como este porque nos sirve bastante para poder salir adelante, el único problema es el calzado que yo lo necesito destapado por el problema en mis pies»
Beneficiaria en Puerto Vallarta

d) Satisfacción de los beneficiarios al recibir un servicio o apoyo y análisis de los efectos / impactos cualitativos que provoca ser usuario del programa.

A nivel general la satisfacción con el programa es alta ya que la calificación promedio corresponde a 4.2 siendo 5 totalmente satisfechos. Se aprecia mayor nivel de satisfacción con la atención recibida por el personal del programa y el proceso de entrega, sin embargo, las calificaciones promedio en satisfacción desarrollan una disminución en cuanto a la comunicación de la convocatoria, cumplimiento de fechas y frecuencia de entregas.

Figura 59 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021?



Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.

Figura 60 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021?

Aspecto	Valoración promedio	Promedio general 4.2
Comunicación de la convocatoria	3.9	
La atención por parte de los servidores públicos del programa	4.5	
La frecuencia y tiempo de entrega de los bienes o servicios	3.7	
Trámite de entrega de los bienes / servicios	4.3	
Cumplimiento en las fechas de la entrega de los bienes y servicios	3.7	

Encuesta de percepción a la población beneficiaria del programa, 2022.



«En cuanto a las fechas y frecuencia de las brigadas nosotros por pandemia lo hicimos por bloques, y esto permitía que las personas tomaran algún servicio de salud preventiva; pero la realidad es que muchas personas adultas mayores solo van por la despensa y el calzado que es lo que más le importa o simplemente no tienen tiempo» Operadora municipal del programa



«No es solamente dar ayudas, se requiere de una buena red de apoyo para los adultos mayores, se requiere concientizar a la sociedad...»

«Se requiere involucrar a la sociedad, ya que a los ancianos se les excluye...»

«Entrar a estos apoyos como Jalisco te Reconoce, es muy difícil acceder, tenemos a unos beneficiarios en el programa, pero es complicado entrar...»

«Este año en la despensa dieron unos sobres que ni les gustó y no pudimos usarlos mucho...»

«La salud preventiva nunca llegó, vimos que tenían buenos servicios, pero nunca pudimos acceder a ellos...»

«Lo más interesante del programa son los servicios de salud preventiva, tendría mejores resultados que otros apoyos, no dejen de lado eso...»

Especialista en Adultos Mayores en Zapopan

Figura 60.1 Análisis de Co-Ocurrencias – Diagrama de Sankey



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Uno de los principales efectos / impactos cualitativos producidos en las personas usuarias del programa correspondió con la calidad del calzado, el cual generó sentimientos positivos en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, asimismo en lo referente a la despensa de calidad, éstas fueron percibidas positivamente -a pesar de que no solucionaron el problema alimentario de la

población atendida-, se percibieron como un apoyo a la economía familiar y el mejoramiento temporal de las condiciones alimentarias. Otro impacto positivo se observó en el kit invernal de calidad, pues las personas usuarias consideraron sentirse protegidas y abrigadas en la temporada invernal cuando sus recursos no les permiten adquirir ropa adecuada, con lo cual, sintieron que podrían afrontar de mejor manera el frío evitando enfermarse.

A nivel general, la utilidad de los apoyos fue positiva para el 97% de las personas usuarias del programa, esto se debió a que cualitativamente las personas entrevistadas consideraron que los bienes y servicios que entrega el programa los usaron en su vida diaria, especialmente el calzado, el carrito (incluido en el bolo nutricional) que utilizan para movilizar cosas cuando salen o dentro de sus casas; el kit invernal por ejemplo, fue considerado de gran utilidad en tiempos de invierno, de manera que las personas atendidas los guardan cuidadosamente para la siguiente temporada de frío.

Asimismo, se registró que 61% de las personas entrevistadas consideraron que su calidad de vida había mejorado a partir de su ingreso al programa, de las cuales 45% atribuyó de manera directa a los apoyos específicos que recibió, esto indica que los efectos / impactos registrados en la población atendida fueron positivos a nivel general.

Validación de hallazgos

Los hallazgos del criterio de *Impacto* fueron validados, retroalimentados y dialogados en el marco del Taller de Análisis de Hallazgos y Recomendaciones, cuyo objetivo fue analizar con mecanismos participativos los hallazgos y recomendaciones de la Evaluación con Participación del *Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*; se validaron y retroalimentaron hallazgos y se construyeron recomendaciones con la participación de los diversos actores, equipo ampliado y personas atendidas por el programa.

4.6.2 Resumen de los hallazgos validados y retroalimentados participativamente para el criterio de Impacto

- H6.1 Se observó que el problema central identificado en el árbol del problema del diagnóstico y el objetivo general del programa, desarrollan un nivel bajo de correspondencia.
- H6.2 El 61% de las personas entrevistadas dijeron experimentar mejoría en su calidad de vida a partir de su ingreso al programa.
- H6.3 Las necesidades alimentarias (26%), económicas (19%), de atención médica (14%) y medicamentos (9%), son las necesidades más apremiantes para las personas adultas mayores, esto se debe en gran medida al deterioro físico que presentan las personas.
- H6.4 El 97% de las personas entrevistadas afirman que los apoyos recibidos por el programa han sido de mucha utilidad o algo de utilidad. Esta idea se refuerza por la percepción de calidad en el surtido de la despensa, la utilidad del calzado ortopédico y la ropa invernal.
- H6.5 A nivel general la satisfacción con el programa es alta ya que la calificación promedio corresponde a 4.2 siendo 5 totalmente satisfechos. Se aprecia mayor nivel de satisfacción con la atención recibida por el personal del programa (4.5) y el proceso de entrega (4.3).
- H6.6 En escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho, las acciones o actividades con menor calificación promedio en satisfacción fueron la comunicación de la convocatoria (3.9) y el cumplimiento de fechas (3.7) y frecuencia de entregas (3.7) de los apoyos.

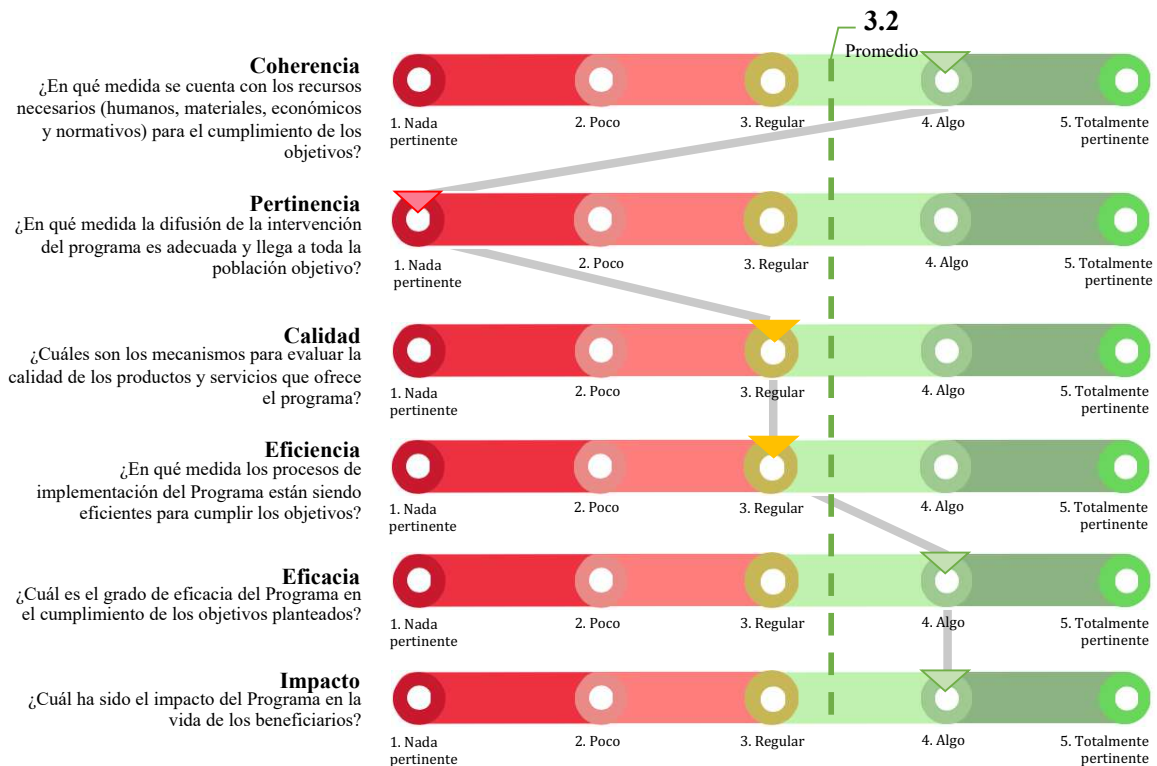
5. Conclusiones

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

Resumen general

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

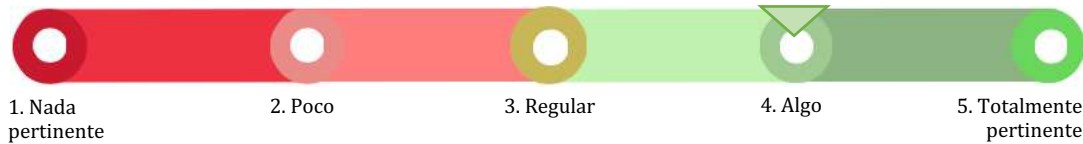
Figura i Resumen de valoraciones sintéticas de sobre los criterios y preguntas de evaluación



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo. Escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente.

5.1 Coherencia

¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?



A nivel general la valoración sintética del reactivo de evaluación correspondió a 4, en la escala del 1 al 5 donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente.

Se evidenció que el programa contó en 2020 y 2021 con los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos, de manera que contó con la suficiencia presupuestal para alcanzar las metas planteadas en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), de manera que logró cumplir con las metas programadas en la entrega de apoyos en 2020 y 2021 (MIR), obteniendo resultados positivos en 3 de 3 indicadores durante 2020 y en 9 de 11 durante 2021.

Los diversos *manuales de monitor* que dispone el programa contribuyeron a la mejora en la prestación de los servicios, en ellos se describen las actividades clave que realiza cada puesto, con lo cual se dispuso de un recurso necesario para alcanzar los objetivos de la intervención de manera eficiente y eficaz.

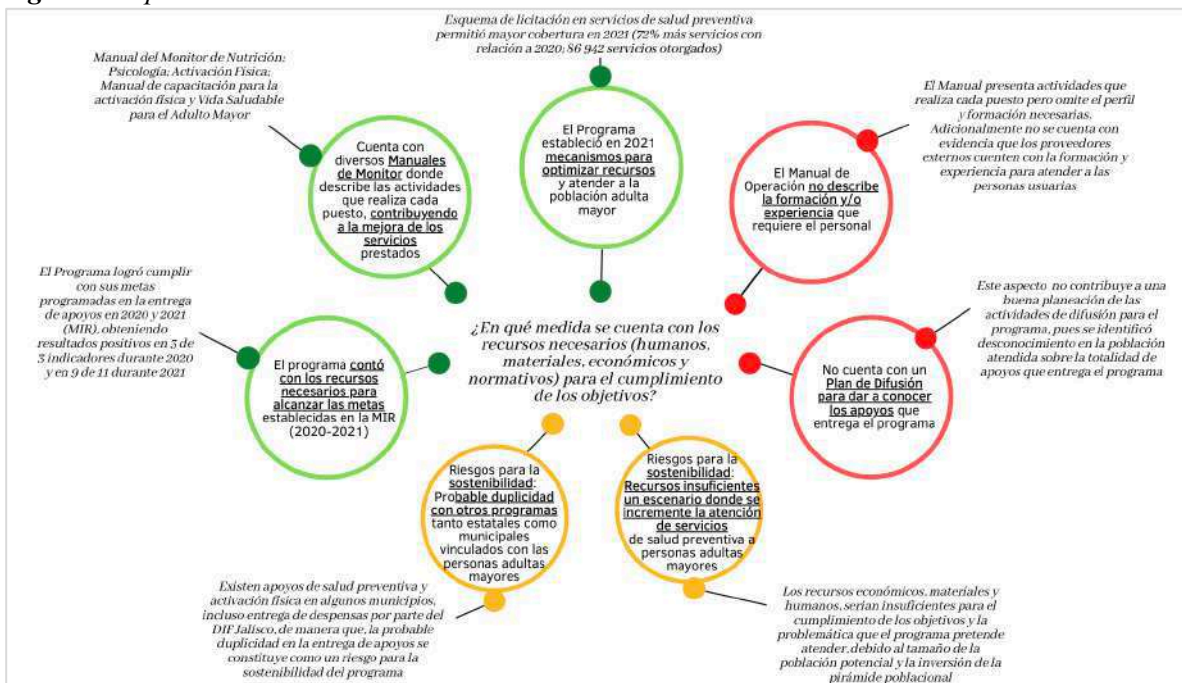
La unidad responsable del programa estableció en 2021 un mecanismo para optimizar recursos presupuestales y atender a la población usuaria del programa que consistió en un esquema de licitación de los servicios de salud preventiva que permitió una mayor cobertura de dichos servicios en relación con 2020 (72% más servicios con relación; 86 942 servicios otorgados).

Existen áreas de oportunidad en los recursos que dispone el programa, específicamente en el manual de operación pues este no considera la formación y/o experiencia que requiere el personal para la prestación de los servicios de salud preventiva, de manera que, describe efectivamente las actividades que realiza cada puesto, pero omite el perfil y formación necesarias. Adicionalmente no se cuenta con evidencia que los proveedores externos tengan la formación y experiencia para atender a las personas usuarias. Este aspecto no garantiza que los servicios prestados a la población vulnerable cuenten a cabalidad con los perfiles requeridos para cumplir con sus objetivos.

Sobre los recursos normativos que dispone el programa, se observó que carece de un Plan de Difusión que permita dar a conocer los apoyos que entrega el programa de manera eficiente a la población objetivo y atendida. Este aspecto no contribuye a una buena planeación de las actividades de difusión para el programa, pues se identificó desconocimiento en la población atendida sobre la totalidad de apoyos que entrega.

Los riesgos a la sostenibilidad que fueron identificados en la intervención consistieron en la probable duplicidad de apoyos con relación a otros programas públicos estatales y municipales vinculados con las personas adultas mayores, pues se observó que existen apoyos de salud preventiva y activación física en algunos municipios de la entidad, incluso entrega de despensas por parte del DIF Jalisco, de manera que, la probable duplicidad en la entrega de apoyos constituye un riesgo para la sostenibilidad del programa. Asimismo, se registró como riesgo para la sostenibilidad de la intervención la posible insuficiencia de recursos, ante un escenario donde mayor número de personas usuarias del programa solicitan servicios preventivos, ya sea por mejoras en la difusión de los servicios y el tamaño de la población potencial que se encuentra en crecimiento, los recursos económicos, materiales y humanos, serían insuficientes para el cumplimiento de los objetivos y la atención sobre la problemática que el programa pretende atender.

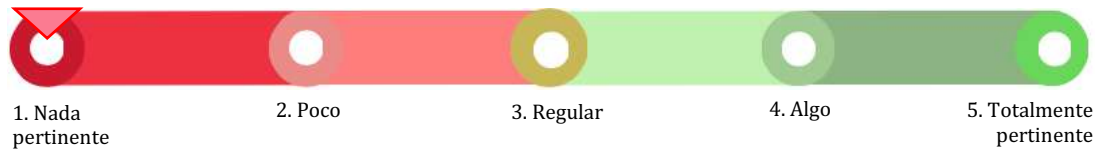
Figura ii Aspectos del criterio de Coherencia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

5.2 Pertinencia

¿En qué medida la difusión de la intervención del programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?



A nivel general la valoración sintética del reactivo de evaluación correspondió a 1, en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente.

Se observó que el programa no cuenta con un plan anual de difusión, de manera que, las acciones de comunicación se realizaron principalmente en redes sociales de internet y en la página web de la SSAS. En menor proporción se realizaron acciones locales como llamadas telefónicas o algunas visitas domiciliarias. Sin embargo, el programa no consideró que solamente el 2% de las personas atendidas acceden a redes sociales de internet de acuerdo con la encuesta de percepción realizada a la población usuaria. Este aspecto contribuye a la generación de bajos resultados en la dispersión de los mensajes, es decir, se emplearon recursos, tiempo y esfuerzo en acciones que generaron poco rendimiento ya que la comunicación no se focalizó en la población adulta mayor de la entidad.

Se registró que los mensajes publicados no son claros para las personas adultas mayores y carecen de elementos informativos clave sobre las brigadas, aspecto que motiva el desconocimiento general de los apoyos que entrega el programa. La difusión del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores* en 2020 y 2021 se focalizó en la publicación de mensajes de la fecha y municipios donde se realizaron las entregas de los apoyos.

Se observó que no fueron difundidos adecuadamente los tipos de apoyos y servicios que se ofrecerían en las brigadas. De manera que, no se observó una estrategia dirigida a la población objetivo, este aspecto motivó el desconocimiento de los tipos de apoyo, fechas y lugares específicos de atención, lo cual se registró en la encuesta de percepción a la población usuaria.

El teléfono y el boca a boca fue el mecanismo de comunicación más efectivo para que las personas usuarias se enteraran de la entrega de los apoyos o convocatorias; 75% de las personas entrevistadas afirmaron que se enteraron de la convocatoria por medio de un familiar, vecino o amigo. No existen evidencias documentadas de la proporción del uso de esta técnica de difusión.

Figura iii Aspectos sobre la difusión del programa



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

5.3 Calidad

¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el programa?



A nivel general la valoración sintética del reactivo de evaluación correspondió a 3, en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente.

La calificación promedio sobre la calidad de los apoyos entregados por el programa, fue de 4.4 en la escala del 1 al 5 donde 5 es excelente. Sobre la pertinencia de los apoyos, las necesidades más apremiantes fueron el apoyo en calzado (95%) y en despensa (95%) siendo los apoyos más requeridos e importantes para la población atendida, lo que da constancia sobre la pertinencia de estos apoyos entregados por el programa y su impacto en la percepción general.

En materia de evaluación de la calidad de los productos y servicios que otorga el programa, no se evidenciaron mecanismos documentados para dicho fin, en ese sentido, el 99.5% de las personas encuestadas dijo no haber participado en mecanismos de evaluación de la calidad, al menos en los últimos tres años, de tal forma que, la intervención no dispone de herramientas de análisis que le permitan tomar decisiones en materia de la calidad de los productos y servicios, este aspecto se vio reflejado en la baja satisfacción del *kit nutricional*, sobre el cual 23% de las personas entrevistadas

consideró que su satisfacción con el *kit* fue poco o nada satisfactoria; esto se vinculó con el «mal sabor y textura» de los alimentos y su condición de ‘instantáneos’ que causaba una impresión de ser poco saludables.

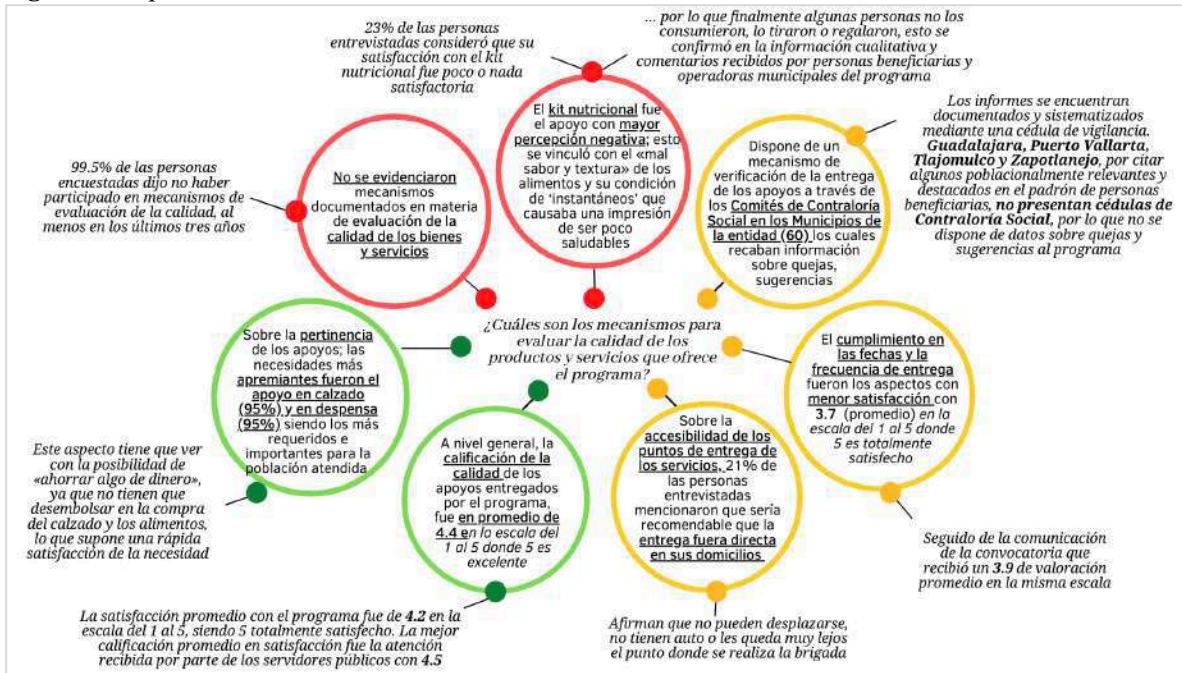
Finalmente, algunas personas no consumieron los productos alimenticios del *kit nutricional*, los tiraron o regalaron, esto se confirmó en la información cualitativa y comentarios recibidos por personas usuarias y operadoras municipales del programa.

El programa dispone de un mecanismo de verificación de la entrega de los apoyos a través de los Comités de Contraloría Social en los Municipios de la entidad (60) los cuales recaban información sobre quejas y sugerencias. Este mecanismo contribuye en cierta medida a la generación de información sustantiva sobre los apoyos del programa a través de informes documentados y sistematizado mediante la Cédula de Vigilancia de la Contraloría Social. Adicionalmente es destacable que el programa no presentó evidencias sobre las acciones que el programa realizó para atender las quejas o sugerencias presentadas por las Contralorías Sociales.

Sin embargo, los municipios de Guadalajara, Puerto Vallarta, Tlajomulco y Zapotlanejo, por citar algunos poblacionalmente relevantes y destacados en el padrón de personas beneficiarias, no presentan cédulas de Contraloría Social, por lo que no se dispone de datos sobre quejas y sugerencias al programa, aspecto que deja un vacío importante en la información referente a los productos y servicios del programa.

En el corto y mediano plazo, se valora positivamente que una vez instaladas todas las Contralorías Sociales Municipales, se puedan implementar mecanismos participativos y de gran alcance para conocer la percepción de la calidad de los beneficiarios.

Figura iv Aspectos del criterio de Calidad



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

El cumplimiento en las fechas y la frecuencia de entrega de los productos y servicios fueron los aspectos con menor satisfacción percibida por las personas usuarias con 3.7 (promedio) en la escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho, seguido de la comunicación de la convocatoria que recibió un 3.9 de valoración promedio en la misma escala. Lo anterior deja ver la necesidad de contar con mecanismos que permitan comunicar y calendarizar eficazmente las diversas etapas de la ejecución del programa.

Sobre la accesibilidad de los puntos de entrega de los servicios, 21% de las personas entrevistadas mencionaron que sería recomendable que la entrega fuera directa en sus domicilios, algunas personas usuarias afirman que no pueden desplazarse, no tienen auto o les queda muy lejos el punto donde se realiza la brigada, este aspecto pone de relieve la pertinencia de las ubicaciones y recintos donde se realizan las brigadas.

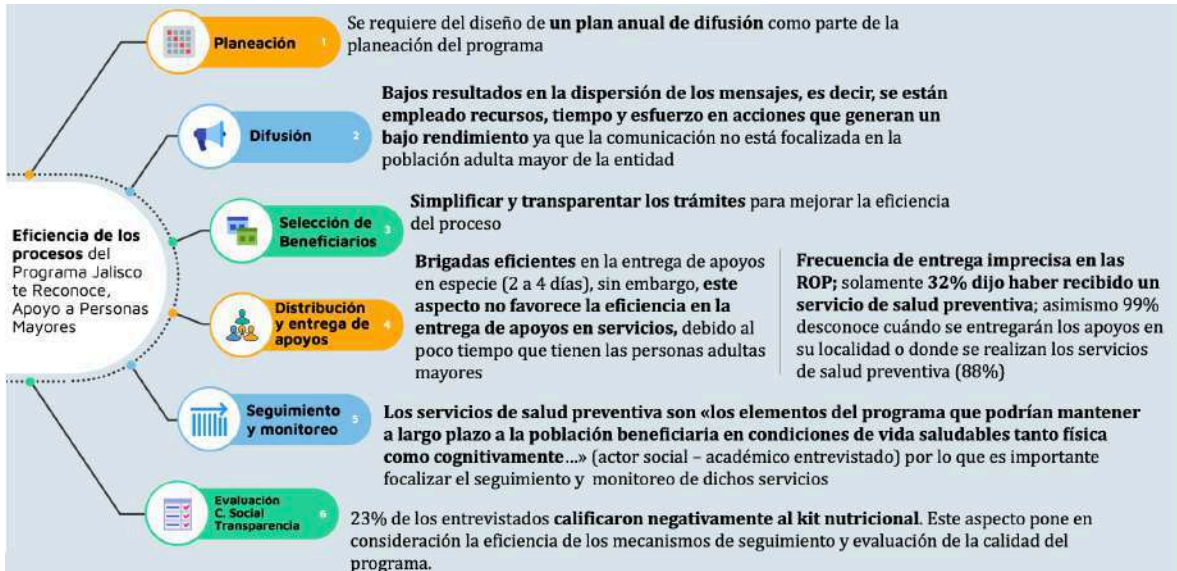
5.4 Eficiencia

¿En qué medida los procesos de implementación del Programa están siendo eficientes para cumplir los objetivos?



A nivel general, la valoración sintética del reactivo de evaluación correspondió a 3, en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente.

Figura v Aspectos sobre el criterio de Eficiencia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

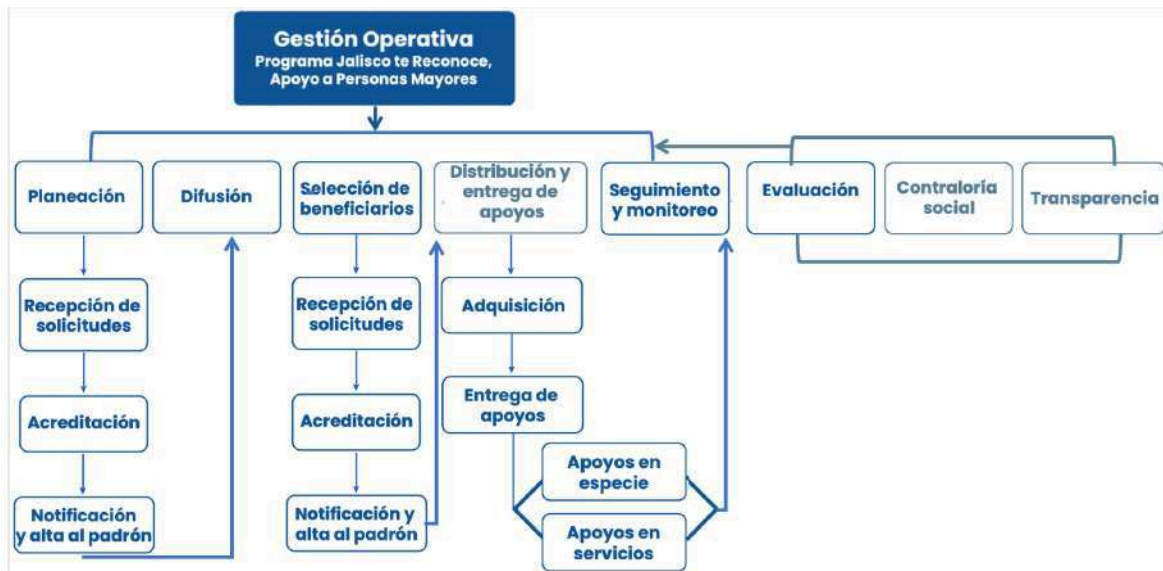
El proceso de planeación no dispone de un plan anual de difusión. Por otra parte, se observó en el proceso de difusión, que las acciones de comunicación realizadas generaron bajo resultados en la dispersión de los mensajes, esto se debió a que la comunicación no se orientó eficazmente a la población adulta mayor de la entidad. Adicionalmente mejorables el contenido de los mensajes, el aprovechamiento o rediseño de los afiches e imágenes publicitarias.

Sobre el proceso de entrega de los apoyos, se registró que las brigadas han sido eficientes en la entrega de apoyos en especie, pues en poco tiempo (2 a 4 días) se logra entregar la totalidad de los apoyos en una localidad, sin embargo, este aspecto no favorece la eficiencia en la entrega de apoyos en servicios,

pues los tiempos de duración cortos de las brigadas y los tiempos de espera que las personas adultas enfrentan en los eventos, limitan el acceso a los servicios de salud preventiva, por lo cual, los efectos positivos derivados de la prevención que el programa podría generar en las personas usuarias son bajos.

Se registró que la frecuencia de entrega es imprecisa y un alto número de beneficiarios (99%) desconoce cuándo se entregarán los apoyos en su localidad o donde se realizan los servicios de salud preventiva (88%) a pesar de encontrarse a menudo en las mismas ubicaciones, este aspecto pone de relieve la revisión del mecanismo de recepción y canalización de los beneficiarios hacia los módulos donde pueden recibir los apoyos.

Figura vi Proceso de Gestión Operativa del Programa



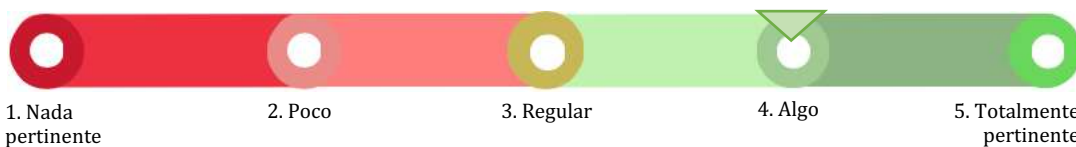
Fuente: Elaboración propia con datos del programa.

La implementación del proceso de distribución y entrega de apoyos en servicios de salud preventiva y su difusión a las personas adultas mayores amerita un rediseño para que logre una mayor cobertura. De acuerdo con los actores académicos entrevistados, estos servicios son «los elementos del programa que podrían mantener a largo plazo a la población beneficiaria en condiciones de vida saludables tanto física como cognitivamente...más allá de cualquier transferencia económica o de apoyo, los adultos mayores requieren atención emocional y de formación para entender y afrontar el deterioro producto de su edad...» (actor social – académico entrevistado).

Por otra parte, se registró la necesidad de simplificar y transparentar los trámites para mejorar la eficiencia del proceso de solicitud y selección de beneficiarios ya que se registraron casos en que el proceso fue tardado y engorroso. Se encontró que las listas de espera para ingresar al programa se percibían como tardadas y con reglas poco claras, generando la percepción de difícil acceso a la intervención.

5.5 Eficacia

¿Cuál es el grado de eficacia del Programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?



A nivel general, la valoración sintética del reactivo de evaluación correspondió a 4, en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente.

La valoración sobre el nivel de eficacia de los procesos identificados en el programa, correspondió a 2.5 en una escala del 1 al 3 donde 1 es bajo, 2 medio y 3 alto nivel de eficacia, es decir, el nivel de eficacia de los procesos fue medio alto con relación a la escala de medición diseñada para tal efecto, este aspecto se vinculó con los procesos y actividades operativas con mejores resultados con relación a las metas programadas, fue el case la actualización del padrón de beneficiarios; el cumplimiento de la meta de entrega de apoyos en especie y servicios; el cumplimiento de la meta de municipios atendidos en entrega de apoyos en especie y servicios y el cumplimiento en la elaboración de reportes e informes ejecutivos del programa así como de Contraloría Social.

Figura vii Aspectos del criterio de Eficacia



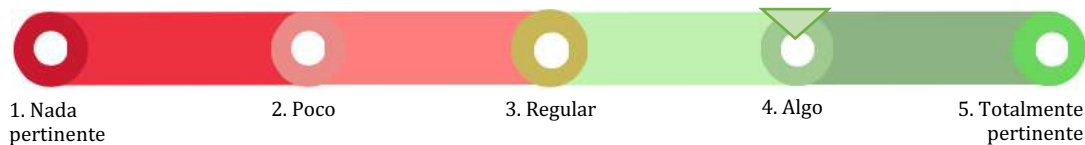
Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Los indicadores de Fin y Propósito no fueron reportados en 2021 debido a la frecuencia de actualización de las fuentes de información (porcentaje de población con carencias sociales y coeficiente de GINI), asimismo, se observó que la lógica causal que sustenta la utilización de dicho coeficiente como indicador de Propósito no permite medir el logro del objetivo del programa, pues el Coeficiente de GINI mide la desigualdad en ingresos de la población, mientras que el indicador de propósito debe procurar medir los resultados de la intervención y de su objetivo general, con lo anterior, se puede afirmar que dicho indicador es ineficaz para medir el programa en este nivel.

Los procesos y metas operativas del programa que presentaron un bajo nivel de eficacia fueron el proceso de planeación donde se debió diseñar un plan de difusión que delimitara y dirigiera los mensajes producidos, con el objetivo de dar a conocer el programa y sus servicios a la población objetivo y, por otra parte, el proceso de difusión que generó un bajo impacto en la población atendida.

5.6 Impacto

¿Cuál ha sido el impacto del Programa en la vida de los beneficiarios?



A nivel general, la valoración sintética del reactivo de evaluación correspondió a 4, en la escala del 1 al 5, donde 1 es nada pertinente al 5 totalmente pertinente.

Los principales efectos producidos por el programa consistieron en la utilidad de los apoyos entregados por el programa, pues el 97% de las personas entrevistadas afirmaron que los apoyos recibidos fueron de mucha utilidad o algo de utilidad. Esta percepción se refuerza por la percepción de calidad en el surtido de la despensa, la utilidad del calzado ortopédico y la ropa invernal, aspectos que se vincularon en el análisis cualitativo directamente con una percepción de mejoramiento en su calidad de vida y un sentimiento positivo de frente a la condición de carencia.

Figura viii Análisis de Co-Ocurrencias – Diagrama de Sankey



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Se registró que la percepción de reducción o insuficiencia de la *despensa*, así como la baja satisfacción con el *kit nutricional* fueron relacionados con la preferencia de los apoyos económicos, pues los usuarios consideraban que podría ser de mayor utilidad el dinero en efectivo.

El mejoramiento en la difusión se enmarcó por el desconocimiento de los apoyos en servicios que entrega la intervención en la entidad, debido a que una proporción importante de las personas entrevistadas consideraban que el programa solo repartía apoyos en especie, sin conocer a fondo la gama de servicios preventivos a los que pudieron tener acceso en el periodo evaluado.

Los comentarios cualitativos sobre los tiempos de espera para recibir los productos y servicios que otorga el programa se vincularon con la necesidad de contar con mecanismos para poder acceder a los servicios preventivos, como es el caso de la posibilidad de agendar una cita, incrementar la capacidad de atención a través de la entrega de mayor número de *fichas* o prestar servicios domiciliarios en los casos de mayor atención.

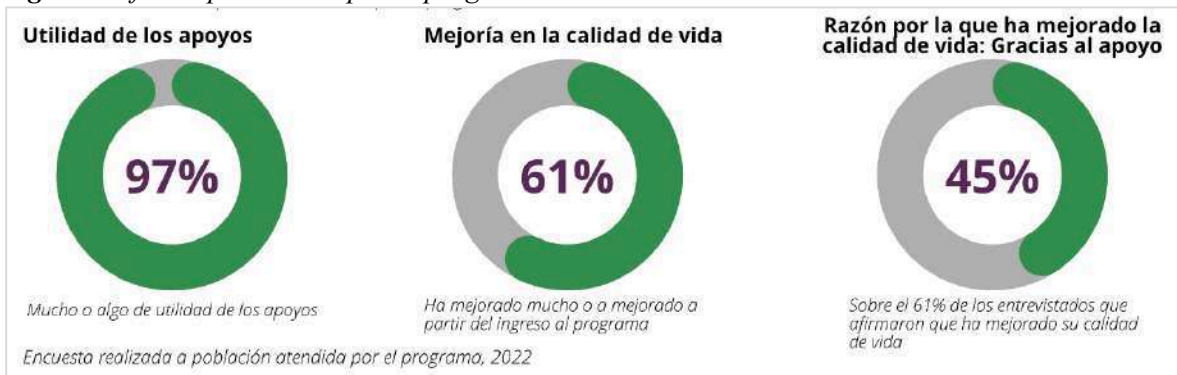
El 61% de las personas entrevistadas dijeron experimentar mejoría en su calidad de vida a partir de su ingreso al programa, esto derivado de la priorización que el programa otorgó a la entrega de apoyos en especie que se focalizaban en las necesidades alimentarias y de cuidados de las personas adultas mayores. Se registró que las necesidades alimentarias (26%), económica (19%), de atención médica (14%) y medicamentos (9%), fueron las más apremiantes para las personas adultas mayores, esto se debe en gran medida al deterioro físico y económico que presentan las personas atendidas.

Figura ix Mapa mental de los aspectos positivos – negativos de la intervención



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Figura x Efectos producidos por el programa



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

La satisfacción con el programa es alta ya que la calificación promedio corresponde a 4.2 siendo 5 totalmente satisfechos. Se aprecia mayor nivel de satisfacción con la atención recibida por el personal del programa (4.5) y el proceso de entrega (4.3).

En escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente satisfecho, las calificaciones con menor calificación promedio en satisfacción fueron la comunicación de la convocatoria (3.9), el cumplimiento de fechas (3.7) y frecuencia de entregas de los apoyos (3.7). En cuanto al árbol del problema del programa, se identificó que el problema central identificado y el objetivo general del programa, desarrollan un nivel bajo de correspondencia, esto representa inconsistencias en el diseño en la intervención, que no

permiten delimitar con claridad la relación causal de la intervención con lo expresado en el diagnóstico.

6. Recomendaciones

En el presente apartado se incluyen las recomendaciones que fueron construidas a través de técnicas de análisis participativo por el equipo ampliado. Se incluye la relación con el hallazgo que da origen, el actor al que se dirige la recomendación y el plazo deseable de atención.

Recomendación 1 – Hallazgo 1.1

Incluir en el Manual de Operación la formación, experiencias y aptitudes en la atención de las personas adultas mayores, requeridos para realizar las funciones solicitadas por el programa de manera adecuada y pertinente.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 2 – Hallazgo 1.2

Agregar a la normativa (lineamientos) del Programa que los proveedores externos deberán comprobar la experiencia y formación para la prestación del servicio requerido, así como en los casos aplicables, la utilización de los diversos manuales operativos del programa.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022 o en su defecto, durante la temporalidad en la que se realicen los lineamientos 2023.

Recomendación 3 – Hallazgo 1.3 y 5.3

Diseñar el plan de difusión enfocado a las particularidades de la población objetivo, se sugiere considerar cartas escritas a domicilio, mensajes de texto escritos y de voz, llamadas y visitas domiciliarias. Las imágenes no son particularmente valoradas y coordinar la estrategia de comunicación con los Municipios.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 4 – Hallazgos 1.4, 1.5, 3.6 y 6.6

Elaborar un calendario de entrega de beneficios que incluya los pasos a seguir por parte de las personas beneficiarias (tanto para quienes ya participan, como para quienes deseen acceder al programa) que este incluido en la normatividad del programa y publicarlo en lugares de afluencia de la población objetivo en la localidad.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Corto y mediano plazo.

Recomendación 5 – Hallazgos 1.6

Priorizar un esquema de coinversión con los Municipios para garantizar el apoyo alimentario, ya sea a través del programa o de D.I.F. Jalisco, en su caso, diseñar el mecanismo de operación.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa y tomadores de decisión institucionales.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022 o en su defecto, durante la temporalidad en la que se realicen los lineamientos 2023.

Recomendación 6 – Hallazgos 1.7.1 y 1.9

Establecer un mecanismo que permita realizar alianzas con ONG's, iniciativa privada y diferentes niveles de Gobierno para ampliarla capacidad de la atención de servicios de salud preventiva en el corto, mediano y largo plazo.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa y tomadores de decisión institucionales.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022 o en su defecto, durante la temporalidad en la que se realicen los lineamientos 2023.

Recomendación 7 – Hallazgos 1.8, 5.4 y 6.1

Analizar la pertinencia, actualización y consistencia del diagnóstico en su problema central (árbol de problemas y objetivos) de manera que se incorporen las adecuaciones pertinentes.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 8 – Hallazgos 2.1 y 2.4

Desarrollar canales de comunicación y difusión como son WhatsApp donde se incluya a los enlaces municipales, para que estos difundan mejor las actividades a realizar durante las brigadas, con el objeto de mantener estándares de calidad en el servicio.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 9 – Hallazgos 2.1, 2.4 y 6.5

Capacitar a los enlaces municipales (a través de videoconferencias periódicas) sobre los mecanismos de atención del programa, planeación de brigadas y tipos de apoyo.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 10 – Hallazgos 2.1, 2.4 y 6.5

Calendarizar una capacitación al personal de piso del programa por parte de instancias gubernamentales u organizaciones sociales en temas relacionados con las personas adultas mayores, con el objeto de mantener estándares de calidad en el servicio.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 11 – Hallazgos 2.1, 2.4 y 4.3

Generar un mecanismo de difusión sobre los procesos y características del programa presupuestario dirigido a los enlaces municipales, con el objeto de que la información y planificación fluyan de manera eficiente.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 12 – Hallazgo 3.1

Se recomienda establecer mecanismos de medición de la calidad, a través de aplicación encuestas auto aplicadas al final de las brigadas del programa; así como contemplar la aplicación de una breve encuesta telefónica aleatoria, para valorar la calidad de los productos posterior a la entrega.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 13 – Hallazgo 3.2

Mejorar en la formulación de las preguntas en la cédula de vigilancia (Contraloría Social) con el objeto de obtener mayor utilidad e información sustantiva sobre la calidad de los apoyos que entrega el programa.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 14 – Hallazgo 3.3 y 3.5

Implementar las Contralorías Sociales en cada uno de los Municipios atendidos por el programa, para contar con un mecanismo de verificación y vigilancia de la intervención con alcance estatal.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Corto plazo.

Recomendación 15 – Hallazgo 3.4

Diseñar un mecanismo que permita identificar y replicar las buenas prácticas, modelos de calidad de bienes y servicios del programa como parte de un proceso de mejora continua.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 16 – Hallazgo 3.8

Se recomienda cambiar o mejorar el kit nutricional con el objeto de mejorar su sabor y aceptación, con lo cual se pueda incrementar el efecto positivo en la población atendida, lo anterior a través de la aplicación de técnicas de pretest que garanticen la utilidad y consumo en la población atendida.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 17 – Hallazgo 3.9 y 4.2

Diseñar en coordinación con los operadores municipales, una base de datos por Municipio para detectar a las personas con necesidades prioritarias y con ello realizar una estrategia de atención e inclusión de citas para apoyarlos y facilitarles el acceso a la entrega de los apoyos.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa, operadores municipales y tomadores de decisión institucionales.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 18 – Hallazgos 4.3, 4.4 y 4.6

Realizar grupos de convivencia para las personas adultas mayores en los municipios donde opera el programa, donde se impartan actividades de activación física, nutrición y psicología de manera frecuente (incluir a líderes de colonia).

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa y operadores municipales del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

Recomendación 19 – Hallazgo 6.3

Se recomienda revisar y ajustar en el mediano plazo, la distribución de bienes a entregar, con base a las necesidades reales que tiene la población adulta mayor, en este caso, las principales necesidades observadas son alimentarias (26%), económicas (19%), de atención médica (14%) y medicamentos (9%). Tomando en consideración no solo lo manifestado por la población objetivo, sino los datos de diagnóstico que permitan un diseño estratégico y que maximice el beneficio de la manera más eficiente.

Actor al que se dirige la recomendación:

Unidad responsable del programa y operadores municipales del programa.

Plazo deseable de ejecución de la recomendación:

Diciembre de 2022.

7. Lecciones aprendidas

- *Nuevos conocimientos sobre el problema, la población o el sector de la intervención.*

Importancia de los procesos de difusión y comunicación institucional como mecanismos para alcanzar los objetivos de atención de la intervención y por ende generar efectos positivos en la población usuaria, así como la importancia de focalizar las acciones de acuerdo con los hábitos y perfiles de la población que se pretende atender.

- *Fortalezas o debilidades de la preparación, el diseño o ejecución de la evaluación.*

Fortaleza: Capacidad de incluir y adaptar diversas técnicas participativas que permitan el dialogo y apropiación del estudio, así como generar un análisis incluyente y plural.

Debilidad: Fueron invitados consejeros ciudadanos y personas expertas pero por diversas razones no pudieron asistir al taller de análisis, por lo que es importante considerar un mecanismo para garantizar la asistencia del equipo ampliado enriqueciendo el análisis de las recomendaciones.

- *Relevancia de los hallazgos para otras intervenciones similares.*

La evaluación genera conocimiento y aprendizaje para intervenciones similares y puntos de referencia que podrían contribuir a la implementación y diseño de intervenciones dirigidas a la población adulta mayor con carencias sociales.

- *Replicabilidad de la intervención en otros contextos.*

El presente estudio no aborda la replicabilidad de la intervención, por lo que no fue objeto de análisis. Sin embargo, se recomienda valorar la replicabilidad en función de la similitud de la población potencial y objetivo atendida en el estado de Jalisco, pues incluso dentro del país, existe la posibilidad de contar con diversas composiciones poblacionales, entornos demográficos y sociales diversos, así como la presencia de diversas necesidades apremiantes en la población que se pretende atender.

- *Pertinencia y replicabilidad de los métodos de evaluación usados.*

Los métodos empleados en el proceso evaluativo son replicables a otras intervenciones; se recomienda adaptar las técnicas participativas de acuerdo con los elementos sujetos a estudio y los objetivos de la investigación evaluativa.

Bibliografía

- AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. (2009). Guía para evaluación de la calidad de los servicios públicos. In *GUIAS*.
http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_evaluacion_calidad.pdf
- ARELLANO GAULT, DAVID; LEPORÉ, WALTER; ZAMUDIO, EMILIO; BLANCO, FELIPE. (2012).
Sistemas de Evaluación del Desempeño para organizaciones públicas, ¿Cómo construirlos efectivamente? CIDE.
- BECERRA PEÑA, DIANA LIZETTE. (2017). La eficiencia en la gestión de los recursos del sector público: Una reflexión multidisciplinar. *Revista de Economía Crítica*, 96–110.
- BERNAL TORRES, CÉSAR A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera). Pearson.
- BERRY, LEONARD; PARASURAMAN, A. (1991). *Marketing services: competing through time* (The Free P).
- CANEL CRESPO, M. J. (2018). *La comunicación de la administración pública. para gobernar con la sociedad* (FCE).
- CASAS ANGUITA, JUANA; REPULLO LABRADOR J.R. and DONADO CAMPOS J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Aten Primaria*, 527–538.
<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- CEJUDO, GUILLERMO M.; MICHEL, CYNTHIA L. (2015). Coherencia y políticas públicas. Metas, instrumentos y poblaciones objetivo. *Gestión y Política Pública*, 3–31.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792016000100001
- CONEVAL. (2017). *Términos de Referencia Evaluación de Procesos* (VQZ.DGAE.003/17).
https://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/NORMATIVIDAD/TdR_Procesos_2013/TdR_Procesos_2013_Oficio.pdf
- CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL. (2013). Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados. *CONEVAL*, 65.
- CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL. (2019). *¿Qué funciona y qué no funciona en cuidados de largo plazo para personas adultas mayores?* CONEVAL.
https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/ESEPS/Documents/Guias_practicas/6_Cuidados_de_Largo_Plazo.pdf
- CONTRALORÍA DEL ESTADO. (2022). *Manual general para la promoción, difusión y operación de la Contraloría Social en los programas estatales de desarrollo social*.
[Www.Trasnparencia.Info.Jalisco.Gob.Mx.](http://www.transparencia.info.jalisco.gob.mx)

https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/manual_general_para_la_promocion_difusion_y_operacion_de_la_contraloria_social.pdf

Entidad Mexicana de Acreditación A.C. (2022). ¿Qué Es EMA?

https://www.ema.org.mx/portal_v3/index.php/queesema

GALLARDO ECHENIQUE, ELENA; GLADYS MOLANO CARO; MIRTA ROLDÁN FLORES; CRISTIAN MERINO RUBIAR; EMMANUELLE GUTIÉRRES; CATHERINE URBINA and MAILING REVIERA LAM. (2019). *Plan Estratégico de Difusión y Diseminación*. Proyecto ACACIA.

https://acacia.red/wp-content/uploads/2019/08/Plan_estrategico_de_difusion.pdf

GARCÍA, FERNANDO M. (1993). La Encuesta. In *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación* (pp. 141–170). <http://metodo1.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/164/2014/10/Garcia-et-al-El-analisis-de-la-realidad-social-metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion.pdf>

GEA VALOR, MA. LLUÏSA. (2005). Advertising books: a linguistic analysis of blurbs. *Ibérica*, 41–62.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO. (2021a). *Mis Programas*. Ficha Básica Del Programa.

<https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/apoyo/Jalisco-te-reconoce%2C-apoyo-a-personas-mayores/665/2021>

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO. (2021b). Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco 2018-2024. *Periódico Oficial El Estado de Jalisco*, 618.

<https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/03-22-22-iv.pdf>

H. CONGRESO DEL ESTADO DE JALISCO. (2011). Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco. *Diario Oficial El Estado de Jalisco*, 27.

https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/ley_para_el_desarrollo_integral_del_adulto_mayor_del_estado_de_jalisco_ultima_actualizacion_05_de_diciembre_del_2018.pdf

HUENCHUAN, SANDRA and MARIANA PAREDES. (2017). *Guía metodológica para la evaluación participativa de políticas y programas, en el marco de la Estrategia Regional sobre el Envejecimiento*. CELADE, Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7216-guia-metodologica-la-evaluacion-participativa-politicas-programas-marco-la>

HUENCHUAN, SANDRA.; MARIANA. PAREDES and CELADE (ORGANIZATION). (2007). *Guía metodológica para la evaluación participativa de políticas y programas, en el marco de la estrategia regional sobre el envejecimiento*. CEPAL, CELADE.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7216/S2007613_es.pdf

- INEE. (2018). *Guía para la elaboración de Estrategias de Difusión y Uso de los Resultados de las Evaluaciones Educativas*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/01/P1E209.pdf>
- INEGI. (2013). *Diseño de Cuestionarios*.
https://www.inegi.org.mx/contenido/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/metodologias/varios/Diseño_Cuest.pdf
- KOTLER, PHILIP; KELLER, KEVIN. (2006). *Marketing Management* (Pearson Pr). Pearson Prentice Hall.
- MARTÍNEZ MENDOZA, EDGAR A.; JOSÉ MANUEL DEL MURO GUERRERO; FREDDY DAMIÁN URBINA ROMERO and GABRIELA GUTIÉRREZ SALAS. (2014). *Guía básica para vincular la MIR y las ROP de los programas de desarrollo social ACADÉMICOS*.
- MIDEPLAN. (2017). *Guía de Informes de Evaluación*. www.mideplan.go.cr
- MIDEPLAN. (2019). *Guía de Evaluación con Participación*. <https://biblioteca.mideplan.go.cr/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3206>
- MORÁN DELGADO, GABRIELA and DARIO GERARDO ALVARADO CERVANTES. (2010). *Métodos de Investigación*. Pearson.
- NEVADO BATALLA MORENO, PEDRO. (2003). Calidad de los servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 19–32.
- PALELLA STRACUZZI, SANTA and FELIBERTO MARTINS PESTANA. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (FEDUPEL).
- PARSONS, WAYNE. (2007). *Políticas públicas. Una introducción a la teoría y práctica del análisis de políticas públicas*. Miño y Dávila.
- PEDRAZA RENDÓN, OSCAR HUGO. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales. *Economía y Sociedad*, 311–316.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5900518>
- REKALDE, ITZIAR; MARÍA VIZCARRA and ANA MARÍA MACAZAGA. (2014). La Observación como Estrategia de Investigación para Construir Contextos de Aprendizaje y Fomentar Procesos Participativos. *Educación XXI*, 201–220. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70629509009.pdf>
- RUEDA LÓPEZ, NURIA. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *Dialnet*, 38–47.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4017945>
- SAMPIERI, ROBERTO HERNÁNDEZ; CARLOS FERNÁNDEZ COLLADO and PILAR BAPTISTA LUCIO. (2010). *Metodología de la Investigación* (McGraw Hill). McGraw Hill.
- SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. (2019). Lineamientos Generales de Monitoreo y Evaluación de los Programas Públicos del Gobierno de Jalisco. *Diario Oficial El*

Estado de Jalisco. [https://evalua.jalisco.gob.mx/sites/default/files/2019-07/Lineamientos Grales de MyE.pdf](https://evalua.jalisco.gob.mx/sites/default/files/2019-07/Lineamientos%20Grales%20de%20MyE.pdf)

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. (2022). *Términos de referencia de la Evaluación con Participación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores.*

SECRETARÍA DEL SISTEMA DE ASISTENCIA SOCIAL. (2018). *Diagnóstico de los Problemas Públicos del Programa Atención a los Adultos Mayores.*

<https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/fichaPrograma/descargarMatrizArchivoDiagnostico/1915>

SECRETARÍA DEL SISTEMA DE ASISTENCIA SOCIAL. (2020a). Acuerdo de modificación de las Reglas de Operación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. *Periódico Oficial El Estado de Jalisco*, 10.

SECRETARÍA DEL SISTEMA DE ASISTENCIA SOCIAL. (2020b). Reglas de Operación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. *Periódico Oficial El Estado de Jalisco*.

<https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/fichaPrograma/descargarMatrizArchivosOperacion/1748>

SECRETARÍA DEL SISTEMA DE ASISTENCIA SOCIAL. (2021a). Acuerdo de modificación de las Reglas de Operación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. *Periódico Oficial El Estado de Jalisco*, 6.

SECRETARÍA DEL SISTEMA DE ASISTENCIA SOCIAL. (2021b). Reglas de Operación del Programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores. *Periódico Oficial El Estado de Jalisco*, 91–122.

<https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/fichaPrograma/descargarMatrizArchivosOperacion/1915>

SHCP. (2016). Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. In *Diario Oficial de la Federación* (p. 77).

<https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Capacitacion/GuiaMIR.pdf>

TENNER, ARTHUR R.; DETORO, IRVING J. (2007). *Process Redesign, The implementation Guide for Managers*. Prentice Hall.

UNIVERSIDAD DE VALENCIA. (2018). *Técnicas Cualitativas de Investigación*.

Anexos



Términos de Referencia

Contratación de servicios profesionales para la realización de la Evaluación con participación del Programa "Jalisco te reconoce, Apoyo a personas mayores", de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social

14 de junio



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contenido

1. Introducción	4
2. Antecedentes del programa	6
2.1. Problema público que atiende el programa	11
3. Objetivos del programa	12
3.1 Objetivo general:	12
3.2 Objetivos específicos:	12
4. Actores estratégicos de la intervención	13
5. Objetivos de la evaluación	13
5.1 Objetivo general	13
5.2 Objetivos específicos	13
6. Preguntas de Evaluación	14
7. Alcance de la evaluación	15
8. Consideraciones metodológicas de la evaluación	16
8.1. Consideraciones particulares	18
9. Productos de la evaluación	19
10. Información a disposición del Equipo Evaluador	22
11. Composición y perfil del Equipo Evaluador	22
12. Actores responsables de la evaluación	23
13. Coordinación, supervisión, responsabilidades y comunicación	25
14. Aprobación de los productos de la evaluación	28
15. Confidencialidad de los datos y propiedad intelectual	32
16. Requisitos o condiciones de contratación	33
16.1 Valoración de las propuestas técnicas	38
16.2 Valoración de las propuestas económicas	40
16.3 Criterios para la adjudicación del contrato	41
17. Plazos de entrega y pagos	42
17.1 Plazo de la contratación y entrega de productos	42
17.2 Forma de pago	43
17.3 Multas y sanciones	44
18. Anexos	46
ANEXO A. Modificaciones importantes en la intervención	46

ANEXO B. Cuadro de actores de la intervención	48
ANEXO C. Criterios de evaluación, preguntas y temas de análisis	51
ANEXO D. Matriz de evaluación	53
ANEXO E. Elementos mínimos del proyecto de evaluación	56
ANEXO F. Elementos para la formulación del informe preliminar	57
ANEXO G. Elementos para la formulación del informe final de evaluación	60
ANEXO H. Cronograma general	64
ANEXO I. Especificaciones generales de formato	65
ANEXO J. Información básica a disposición del equipo evaluador	67
ANEXO K. Ficha técnica para la difusión de los resultados	69
ANEXO L. Ficha informativa de la evaluación	73
ANEXO M. Formato de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación	74

1. Introducción

En el PLAN ESTATAL DE GOBERNANZA Y DESARROLLO DE JALISCO, VISIÓN 2030, se establece que el Ejecutivo Estatal tiene el compromiso y la obligación del seguimiento y la evaluación de los objetivos de desarrollo y los instrumentos de política pública que de él emanen. Por ello, la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, como ente encargado de coordinar la Estrategia Estatal de Monitoreo y Evaluación, según la LEY DE PLANEACIÓN PARTICIPATIVA PARA EL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS (Núm. 27217/LXII/18) y la LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO (Núm. 27213/LXII/18), ha impulsado la evaluación de las políticas, planes y programas públicos, con el fin de generar información y evidencias útiles y pertinentes para mejorar la gestión de los recursos públicos y los resultados de la acción gubernamental.

El PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) para el año 2020, instrumento rector de la política de evaluación del Ejecutivo Estatal, establece en su artículo CUARTO, numeral 1, la evaluación del programa “Jalisco te Reconoce, Apoyo a personas mayores”, sectorizado a la Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social. La Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado y funcionarios de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS) acordaron realizar una evaluación que involucre la participación intensiva de diversos actores (funcionarios públicos, beneficiarios y consejeros ciudadanos) en algunas de las fases del proceso de evaluación. En este sentido, la evaluación del programa “Jalisco te Reconoce, Apoyo a personas mayores” se enmarca en el enfoque de las evaluaciones participativas o con participación, lo cual implica un alto componente de involucramiento y participación en la toma de decisiones vinculadas al proceso de evaluación.

La realización de esta evaluación 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

el 14 de junio de 2019¹. De acuerdo con los Lineamientos, la evaluación del programa “Jalisco te reconoce, Apoyo a personas mayores”, se trata de una evaluación externa, cuyo objeto de estudio es un programa público, cuyos términos de evaluación involucran metodologías participativas (Capítulo IV, Sección III, numeral 1, inciso i).

Para este caso particular, se entiende como Evaluación con Participación a un modelo de valoración que involucra la participación de diversos actores durante todo el proceso de evaluación: beneficiarios, operadores del programa, consejeros ciudadanos, la Unidad Interna de Planeación, Medición y Evaluación de la dependencia responsable del programa, y la Unidad de Evaluación constituida en la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa, de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

La participación de los diversos actores constituye una seña identitaria de este proceso, motivo por el cual ya formaron parte de la fase de planeación de la evaluación: durante una semana de trabajo, los actores involucrados en este proyecto compartieron, discutieron, analizaron y decidieron las interrogantes que formarían parte de este encargo evaluativo. Y está previsto mantengan esta participación, con diferente intensidad e involucramiento, en los siguientes momentos del proceso evaluativo: a saber, durante la ejecución y el uso de la evaluación.

Durante el proceso de evaluación se prevén distintos niveles de participación de los actores:

1. *Planeación de la evaluación:* En esta etapa se ha previsto un **alto nivel de participación** de la diversidad de actores involucrados, lo que significa que los actores han participado en la formulación de las necesidades de conocimiento o información que forman parte de las preguntas de investigación de esta evaluación.

¹ Los lineamientos publicados en el diario oficial de Jalisco se puede consultar en <https://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/sites/default/files/2019-07/Lineamientos%20Grales%20de%20MyE.pdf>

También participaron en la retroalimentación y validación de estos términos de referencia de la evaluación.

2. *Ejecución de la evaluación:* En esta etapa se ha previsto un **nivel de participación medio** de la diversidad de actores involucrados, porque lo que corresponde a la gestión de la evaluación (contratación del equipo evaluador, seguimiento de la evaluación y revisión de los informes de evaluación) queda en responsabilidad de un grupo de carácter técnico, constituido por funcionarios de distintas dependencias; pero se espera que en la ejecución de la evaluación (diseño del proyecto de evaluación, trabajo de campo o recopilación de datos, análisis de la información, preparación de los informes o divulgación de los resultados) la diversidad de los actores involucrados participen activamente.
3. *Uso de la evaluación:* En esta etapa se ha previsto un **alto nivel de participación**, lo que significa que los actores participarán en el análisis de las recomendaciones y darán seguimiento periódico al cumplimiento de la Agenda de Mejora de la intervención.

Esta evaluación, además, es producto de los trabajos de colaboración e intercambio del Gobierno del Estado de Jalisco con el Gobierno de Costa Rica y el Instituto Alemán de Evaluación de la Cooperación para el Desarrollo (DEval), a través del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan) y del proyecto Fomento de Capacidades en Evaluación en Costa Rica y otros países de América Latina (FOCELAC). En este marco, la SPPC ha contratado un consultor que proporciona asesoría y acompañamiento al equipo técnico encargado de la coordinación del proceso de evaluación.

2. Antecedentes del programa

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 el caso de Jalisco, a los 60 años de edad las personas son consideradas adultos mayores, según 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. Conforme a las más recientes proyecciones de población del Consejo Nacional de Población (CONAPO), publicadas en septiembre de 2018, se proyecta que al 1 de julio de 2019 el 7.3% de la población total del Estado tendrá 65 años o más, lo que equivale a 605 mil 803 personas.²

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el envejecimiento y la urbanización son dos tendencias globales que caracterizan el siglo XXI. A medida que las ciudades crecen, su proporción de adultos mayores va en aumento. Esta población forma parte activa de las familias, comunidades y economías locales. No obstante, este grupo vive generalmente en condiciones de pobreza y marginación, y padece de manera particular los rezagos sociales de sus comunidades, debido a que se encuentran en una etapa de su vida donde las posibilidades de contar con una fuente de ingresos son relativamente bajas.

En 2006, la OMS realizó un estudio en 33 ciudades de 22 países distintos para tratar de identificar qué elementos del entorno urbano podrían facilitar un envejecimiento activo y saludable. A partir de los resultados del estudio, elaboró una guía titulada "Guía para las ciudades amigables para las personas adultas mayores",³ en la que se establece un marco para evaluar la adaptación de las ciudades a las necesidades de los adultos mayores y se detallan un listado de parámetros concretos que las ciudades adaptadas deben cumplir.

Estos parámetros incluyen:

Participación

- Imágenes positivas de personas adultas mayores
- Información accesible y útil

² Ficha informativa 14 de mayo de 2019 del Instituto de información Estadística y Geografía de Jalisco.

³ Organización Mundial de la Salud. "Ciudades Globales Amigables con los Mayores: Una Guía". 2007. Disponible en: www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf

- Transporte público y privado accesible
- Oportunidades inclusivas para la participación cívica, cultural, educativa y voluntaria
- Sin barreras y permitiendo espacios interiores y exteriores

Salud

- Lugares y programas de ocio activo y socialización
- Actividades, programas e información para promover la salud, el bienestar social y espiritual
- Apoyo social y divulgación
- Servicios de salud accesibles y adecuados
- Buena calidad de aire y agua

Seguridad e Independencia

- Vivienda adecuada, accesible, asequible
- Diseños y productos de seguridad para el hogar accesibles
- Calles y edificios libres de peligros
- Vías seguras y señalización para conductores y peatones
- Transporte público seguro, accesible y asequible
- Servicios para ayudar con las tareas del hogar y el mantenimiento del hogar
- Soportes para cuidadores
- Tiendas accesibles, bancos y servicios profesionales
- Vecindarios de apoyo
- La seguridad frente al abuso y la victimización criminal
- Información pública y formación adecuada
- Planes de emergencia y recuperación ante desastres
- Oportunidades de empleo adecuadas y accesibles
- Prácticas de trabajo flexibles

Con la intención de atender las necesidades de las personas adultas mayores, en el año 2007, se crea en Jalisco el "Programa de Atención a los Adultos Mayores", cuatro años después de que entrara en vigor la Pensión Alimentaria para Adultos Mayores en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Posteriormente en 2013, cambia el nombre por "Atención a los Adultos Mayores". En ese año se modificaron los objetivos, tipos y montos de apoyo, así como la definición de población objetivo para brindar un esquema de seguridad social ampliado, disminuyendo 5 años la edad de los sujetos de apoyo, pasando de personas mayores de 70 años a personas de 65 años o más.

A partir de 2013 el presupuesto del programa no había bajado de los 400 millones de pesos (el doble de la máxima cantidad asignada en el periodo 2007-2012) y, en 2016 se incrementó 4.33% en relación al año anterior, quedando con el mismo presupuesto para el año 2017, registrando un incremento del 6.3% para 2018; sin embargo, en 2019, hubo una disminución de presupuesto, no así con el número de personas beneficiarias ya que se contó con un incremento con respecto al año anterior.

En la administración 2018-2024, se incorporó como parte de la política estatal la creación del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Adultas Mayores, con el objetivo de lograr atención integral a las Personas Adultas Mayores, para propiciar el bienestar de este sector y adherir a Jalisco a la red de comunidades amigables con los mayores, dentro de entornos que alienten el envejecimiento activo, con indicadores establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los ejes: transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión, participación cívica, comunicación e información, servicios comunitarios y de salud; espacios al aire libre y edificios, así como recreación y esparcimiento.

En el año 2019, como parte del programa, la Dirección de Proyectos Estratégicos, solicitó se realizara un diagnóstico dirigido a identificar necesidades y prioridades de las personas mayores, en edades que van de los 64 a los 78 años y que viven en Jalisco. En el estudio, el 65% de participantes fueron mujeres y el 35% hombres.

El estudio se realizó en las 12 regiones del Estado y dejó de manifiesto que el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores, actualmente atiende las necesidades de los adultos mayores identificadas por ellos mismos y enunciadas en la siguiente tabla:

Tabla 1. Principales necesidades detectadas por región

Región	Porcentaje con vivienda propia	Principales enfermedades manifestadas	Principales necesidades manifestadas
Norte	65%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos	Lentes, bastones, aparatos auditivos, andaderas y sillas de ruedas.
Altos Norte	48%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis.	Lentes, bastones, aparatos auditivos, andaderas y sillas de ruedas.
Altos Sur	63%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos	Lentes, bastones, aparatos auditivos, andaderas y sillas de ruedas.
Ciénega	70.8%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos.	Lentes.
Sureste	78%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos.	Lentes, aparatos auditivos, bastones, andaderas y sillas de ruedas.
Sur	78%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos.	Lentes, aparatos auditivos, bastones, andaderas y sillas de ruedas.
Sierra de Amula	55.4%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos, artritis.	Lentes, aparatos auditivos, bastones, sillas de ruedas y andaderas.
Costa Sur	72%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, problemas auditivos y artritis.	Lentes, aparatos auditivos, sillas de ruedas, bastones, andaderas.
Costa-Sierra Occidental	66.75%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis.	Lentes, aparatos auditivos, bastones, andaderas.

Valles	68.9%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos.	Lentes, aparatos auditivos, andaderas, sillas de ruedas y bastones.
Lagunas	66.83%	Hipertensión, problemas visuales, diabetes, artritis, problemas auditivos.	Lentes, aparatos auditivos, andaderas, sillas de ruedas y bastones.
Centro	66%	Hipertensión, diabetes, artritis, problemas visuales, problemas auditivos.	Lentes, aparatos auditivos, bastón, andadera, silla de ruedas.

Fuente: SSAS (2020) Con base en el Diagnóstico General de las Necesidades de las Personas Adultas Mayores en las 12 Regiones de Jalisco. Documento 03.

El estudio concluye que los aparatos funcionales más solicitados son lentes, seguido de aparatos auditivos y bastones.

De los hallazgos de este diagnóstico, se considera que el enfoque del programa es el adecuado y sugiere la colaboración con diferentes instancias como la academia y organizaciones de la sociedad civil para atender de manera conjunta a las personas beneficiarias del programa.

Por lo tanto, en 2019, 2020 y ahora en el 2021, el Programa entrega apoyos en especie y servicios con el objetivo de atender integralmente las necesidades específicas de la población adulta mayor en Jalisco, favoreciendo la garantía de sus derechos.

2.1. Problema público que atiende el programa

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 la proporción sea de 9.9% y en 2040 alcance un 13.2%, lo que significa que aproximadamente 1 de cada 8 jaliscienses será un adulto mayor.

Según datos del Instituto de Información Estadística y Geografía de Jalisco (IIEG), emitió una ficha informativa el día 14 de mayo de 2019, en la que se indica la situación de los adultos mayores en el Estado, donde mencionan que la población de 65 años o más según su sexo para mitad de 2019 en la entidad fue: 55% (333,300) mujeres, y el 45% (272,503) hombres; por lo que hubo aproximadamente 122 mujeres por cada 100 hombres en esas edades. Para 2030 se espera que esta relación sea de 125 mujeres por cada 100 varones en edades avanzadas.

El problema público que plantea atender el Programa, es la situación de vulnerabilidad de los adultos mayores ocasionada por alguna o más carencias sociales que impiden el aseguramiento de la calidad de vida y el bienestar psicosocial.

3. Objetivos del programa

El Programa **“Jalisco te reconoce, Apoyo a personas mayores”**, tiene los siguientes objetivos:

3.1 Objetivo general:

Mejorar el bienestar y la calidad de vida de la población adulta de 65 años o más, que habita en el Estado de Jalisco, a través de proporcionar bienes que impacten en su calidad de vida, así como atención integral para un envejecimiento saludable, pleno y activo.

3.2 Objetivos específicos:

I. Dotar de artículos de primera necesidad, tales como alimento, prendas de vestir y calzado a los beneficiarios del programa

II. Generar dinámicas sociales que aumenten la integración y participación en la sociedad de las personas adultas mayores a través de talleres de nutrición,

psicología, el fomento al envejecimiento activo, encuentros y/o capacitaciones, que mejoren su calidad de vida.

III. Proporcionar servicios de salud preventiva adecuados para los adultos mayores.

IV. Contribuir a la prevención de enfermedades a través de la atención de podología, misma que ayuda a mejorar su sistema motriz.

V. Proporcionar dispositivos funcionales que permitan una mejor movilidad de acuerdo a los procesos degenerativos derivados de la edad o enfermedades crónico degenerativas.

VI. Garantizar el acceso a la alimentación a través de la entrega periódica de alimentos de la canasta básica y un complemento alimenticio apto para el consumo de personas mayores.

4. Actores estratégicos de la intervención

Los actores estratégicos de la intervención, y el rol que desempeñan, se describen en el Anexo B.

5. Objetivos de la evaluación

5.1 Objetivo general

Evaluar con mecanismos participativos la implementación y los resultados del programa "Jalisco te reconoce, Apoyo a personas mayores", durante el ejercicio 2020, para mejorar la gestión y el desempeño de la intervención.

5.2 Objetivos específicos

- a. Evaluar la pertinencia del programa, verificando si es lo adecuado para el cumplimiento de sus objetivos.
- b. Evaluar la eficacia e impacto del programa, analizando si realmente los apoyos y servicios otorgados son los adecuados para la población objetivo.

- c. Involucrar a distintos actores en el diseño y/o implementación de la metodología de la evaluación, las técnicas de recopilación de información, el análisis de los datos, la generación de recomendaciones de mejora y/o la difusión de los resultados

6. Preguntas de Evaluación

Para esta evaluación se deben responder, al menos, las preguntas expuestas en la Tabla 2.

Tabla 2 Preguntas de evaluación

Preguntas
1. ¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?
2. ¿En qué medida la difusión de la intervención del programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?
3. ¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el programa?
4. ¿En qué medida los procesos de implementación del programa están siendo eficientes para el cumplimiento de los objetivos?
5. ¿Cuál es el grado de eficacia del programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?
6. ¿Cuál ha sido el impacto del programa en la vida de los beneficiarios?

La inclusión de preguntas de evaluación adicionales será valorada positivamente, siempre y cuando sean complementarias y consistentes con los objetivos específicos de la evaluación.⁴

El análisis y el informe de la evaluación deberán estructurarse según las preguntas de evaluación.

Antes de iniciar la ejecución de la evaluación, el Equipo Evaluador y el Equipo Técnico revisarán y analizarán conjuntamente las preguntas, para así asegurar la correcta comprensión de estas.

⁴ El Equipo Evaluador deberá considerar los costos adicionales que podría generar la inclusión de preguntas de investigación complementarias porque lo pondría en desventaja con respecto a otros postulantes. Lo que se recomienda es que el Equipo Evaluador incorpore alguna pregunta adicional o complementaria, para obtener una mayor valoración en su propuesta de proyecto de evaluación, pero que eso no incremente el costo de la propuesta establecida en estos TdR.

Para mayor precisión y delimitación de las preguntas de evaluación se han clasificado según el criterio de evaluación (o juicio valorativo que se espera del EE) y los temas o contenidos de análisis, disponible en el Anexo C.

7. Alcance de la evaluación

El alcance se refiere a la delimitación de algunas dimensiones o aspectos del programa a evaluar, así como de la evaluación. A continuación, se presentan los alcances de la evaluación:

Tabla 3 Alcances de la evaluación

Aspecto	Definición
Población:	Adultos mayores de 65 años o más, que presenten al menos una carencia social, y que residan en el Estado de Jalisco.
Unidad de estudio:	Beneficiarios del programa "Jalisco te Reconoce, Apoyo a personas mayores", de cada uno de los componentes.
Temporal:	El alcance temporal corresponde al periodo de enero 2020 a diciembre de 2020.
Geográfico:	125 municipios del Estado de Jalisco
Tipo de evaluación:	<p><i>Según funcionalidad:</i> Evaluación Formativa, en tanto tiene por objeto la identificación de fortalezas y debilidades, tanto de la conceptualización misma de la intervención como del proceso de implementación, para proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención (MIDEPLAN, 2017, pp. 27).</p> <p><i>Según contenido:</i> Evaluación de Diseño y Procesos dado que interesa conocer la conceptualización de la intervención en relación con la problemática o necesidades que la originan y las dinámicas internas en la implementación de la intervención, para identificar fortalezas, debilidades, fallas o brechas de conducción.</p> <p><i>Según momento:</i> Evaluación intermedia o durante porque se llevará a cabo estando aún en ejecución la intervención.</p> <p><i>Según agente evaluador:</i> Evaluación externa porque la ejecución de la evaluación será realizada por profesionales externos</p>

	<p>e independientes de las entidades involucradas en el proceso de evaluación.</p> <p><i>Según enfoque:</i> El enfoque de la evaluación es participativo, el cual consiste en el involucramiento y la participación de los distintos actores relacionados con el programa o la política en el proceso de evaluación. La participación se lleva a cabo, principalmente, en el diseño de la evaluación y el análisis de las recomendaciones, pero se valorará positivamente propuestas que impliquen otros momentos de participación.</p>
Criterios:	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pertinencia:</i> Medida en la que los objetivos y actividades de la intervención responden y son congruentes con las necesidades de la población meta, los objetivos institucionales, las políticas del país o las condiciones del entorno de la intervención. • <i>Eficiencia:</i> Medida en que se lograron los objetivos, de acuerdo con los recursos e insumos disponibles. • <i>Eficacia:</i> Grado en el que el programa ha logrado, o se espera que logre, sus objetivos y resultados, incluyendo resultados diferenciados entre grupos, y ofreciendo servicio de calidad que alcanzan la satisfacción de la población usuaria. • <i>Impacto:</i> Grado en el que el programa ha generado, o se espera que genere, efectos significativos —positivos o negativos, previstos o no— en el nivel más alto.

8. Consideraciones metodológicas de la evaluación

La evaluación consiste en una investigación formal, sistemática y rigurosa que conduzca al cumplimiento de los objetivos de evaluación y dé respuesta a las preguntas de investigación. Las conclusiones, hallazgos y valoraciones que se hagan con la evaluación deberán estar sustentadas en evidencias empíricas y teóricas, y deberán ser pertinentes para la generación de recomendaciones de mejora en la gestión y el desempeño de la intervención.

El equipo evaluador (EE)⁵ deberá desarrollar un *proyecto de evaluación* que contenga los antecedentes de la evaluación, la estrategia metodológica,⁶ el cronograma de actividades o plan de trabajo y los requerimientos de información, así como se estipula en el Anexo E. La estrategia metodológica deberá contener el método (cuantitativo, cualitativo o mixto), las técnicas de recolección de información y las fases o procedimiento de investigación; y deberá ser consistente con los alcances de la evaluación, presentados en el Apartado 7 de estos términos de referencia. Asimismo, se espera que las propuestas metodológicas sean pertinentes, coherentes, exhaustivas y estén técnica y científicamente sustentadas.

La programación, organización y logística relacionada con el trabajo de campo será responsabilidad exclusiva del EE, el cual se compromete a garantizar la inclusión y accesibilidad para toda la población y unidades de estudio durante la realización del trabajo de campo, la aplicación de las técnicas de investigación o cualquier actividad que se realice con ellos.⁷ Asimismo, la sistematización y el análisis de los datos es responsabilidad del EE.

La estrategia metodológica de la investigación deberá incluir la Matriz de Evaluación, disponible en el Anexo D, la cual tendrá que ser complementada por el EE. La selección de los métodos, técnicas y fuentes de información debe estar plenamente justificada, teórica y lógicamente, y ser pertinente para dar respuesta a las preguntas de investigación.

En caso de presentarse alguna necesidad de mejora o precisión en las preguntas de investigación, u otros elementos considerados en la matriz de evaluación, el EE podrá proponer la modificación a la Unidad de Evaluación (UE) y el Equipo Técnico, quienes analizarán su pertinencia y, en caso de ser procedente, aprobarán dicha

⁵ Para mayor detalle de los actores involucrados en el proceso de la evaluación, así como sus roles, responsabilidades y etapas de participación, véase el Apartado 12.

⁶ Se entiende por estrategia metodológica al conjunto de métodos, técnicas y procedimientos mediante el cual se pretende obtener la información que permitirá responder las preguntas de investigación. Otras maneras de referirse a la estrategia metodológica son diseño de investigación o plan de trabajo.

⁷ El EE deberá tomar en cuenta las restricciones que genera la pandemia por el SARS-CoV-2 y deberá cumplir con las indicaciones y protocolos establecidos por las autoridades sanitarias federales y estatales.

modificación. Toda propuesta de modificación deberá ser complementaria, tender hacia el aumento de la integralidad del encargo evaluativo y no implicar costos financieros adicionales.

8.1. Consideraciones particulares

La evaluación del programa "Jalisco te reconoce, Apoyo a personas mayores" tiene un **alto componente participativo** durante el proceso de evaluación. Dado que los diversos actores implicados⁸ tuvieron una participación intensiva desde el inicio de este proyecto, con la definición de las preguntas y delimitando la evaluación, se espera que la propuesta metodológica tenga una especial orientación y sensibilidad hacia la integración y participación de los actores en distintos momentos de la ejecución del encargo, reforzando con ello la apropiación del proyecto y su empoderamiento. Cabe aclarar que los diversos actores que participan en este proceso de evaluación constituyen un grupo formal de trabajo que acompaña y da seguimiento a esta evaluación y está implicado en distintos momentos del proceso.

En ese sentido, la metodología de investigación de la evaluación debe contemplar al menos lo siguiente:

1. Al menos un método o técnica de investigación que implique un nivel *medio* de participación de los actores estratégicos de la intervención o de la evaluación. Para ello se recomienda consultar la Guía de Evaluación con Participación del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica de Costa Rica.⁹ Se debe describir claramente en qué consiste el método participativo, cómo se implementará, en qué momento del proceso de ejecución de la evaluación, los actores que participarán y demás información que demuestre el conocimiento y la experiencia en este tipo de ejercicios investigativos.
2. Desarrollar un *taller de análisis participativo de las recomendaciones*. Esto significa que el análisis de las recomendaciones emanadas de la evaluación deberá realizarse en un taller, con metodologías y técnicas participativas, con todos los actores involucrados en esta evaluación. Para la realización del taller, el EE deberá

⁸ Nos referimos al Grupo de Trabajo Ampliado (GTA). Para mayor detalle al respecto, véase el apartado 12.

⁹ Disponible en <https://www.mideplan.go.cr/herramientas-metodologicas-en-evaluacion>.

prever que se garanticen las condiciones de inclusión y accesibilidad para todos los participantes.

Para efectos de la contratación del servicio estipulado en estos Términos de Referencia, el EE deberá elaborar una *Propuesta técnica* que incluya una *versión preliminar de la estrategia metodológica* que contemple los elementos descritos en el Anexo E.

El ET se reserva el derecho de establecer contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío previo de un oficio informativo, para que tengan conocimiento de este proceso de evaluación. Por ello, el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas deberá indicarse en el Proyecto de Evaluación que elabore el EE. Cualquier cambio o modificación posterior deberá ser comunicado oportunamente al ET, el cual debe aprobar estas modificaciones.

IMPORTANTE: *Debido a la pandemia generada por el coronavirus SARS-CoV-2, existen medidas sanitarias que restringen cierto tipo de actividades y congregaciones. El Equipo Técnico será responsable de garantizar y aplicar las instrucciones emitidas por las autoridades estatales y sanitarias. Así mismo, deberá tenerlo en cuenta durante el diseño del proyecto de investigación a fin de garantizar las condiciones para el pleno desarrollo de las actividades de investigación durante la evaluación.*

9. Productos de la evaluación

Los productos solicitados para esta evaluación son los siguientes:

1. **Proyecto de evaluación.** Documento que deberá contener como mínimo los elementos citados en el Anexo E, incluidos los instrumentos de recolección de información y, en su caso, el diseño de las bases de datos.

2. **Informe preliminar.** Documento que contiene los hallazgos de la evaluación, el cual deberá contener los elementos indicados en el Anexo F.
3. **Taller participativo de análisis de recomendaciones.** Consiste en el desarrollo de un taller de análisis de las recomendaciones emanadas de la evaluación, que contemple la aplicación de metodologías o técnicas participativas y la participación de todos los actores involucrados en la evaluación. Los resultados formarán parte del Informe final.
4. **Informe final.** Documento que contiene las conclusiones y recomendaciones de mejora. Este documento debe contener de manera coherente e integral todos los productos anteriores y los elementos establecidos en el Anexo G, con los productos complementarios.
5. **Infografía.** Un documento que represente visualmente, los principales elementos de la evaluación (contexto de la intervención, características de la intervención, objetivos de evaluación, preguntas de evaluación, alcance de la evaluación, diseño metodológico, conclusiones y recomendaciones), cuyo contenido, sea de comprensión de diferentes públicos o audiencias de la intervención.
6. **Video.** Un documento audiovisual de máximo tres minutos, que presente los principales elementos de la evaluación (contexto de la intervención, características de la intervención, objetivos de evaluación, preguntas de evaluación, alcance de la evaluación, diseño metodológico, conclusiones y recomendaciones), cuyo contenido, sea de comprensión para diferentes públicos o audiencias de la intervención.
7. **Presentación de resultados.** Se deberán generar tres presentaciones orales de los resultados de la evaluación, con su respectivo soporte en Power Point. Estas presentaciones deberán dirigirse a tres diferentes tipos de actores: i) estratégicos-políticos, ii) estratégicos-operativos y iii) personas beneficiarias. Para cada grupo de actores se deberá realizar una presentación oral y/o visual diferente, ajustándose a las características del grupo al que va dirigida. Hay que considerar que es altamente probable que una presentación sea fuera del Área Metropolitana de Guadalajara.

El informe final deberá contener, como parte del apartado metodológico, un esquema o resumen del trabajo de campo (técnica de recopilación de información, actores a los que se aplicó, muestra propuesta, muestra efectiva, comentarios, entre otros). Asimismo, deberá contener un apartado de Resumen Ejecutivo, cuya

comprensión del contenido pueda verse como un "desprendible" del Informe; es decir, un informe que contenga de manera resumida los aspectos centrales del Informe Final (descripción breve de la intervención, reseña de la evaluación, resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones) y que no exceda las cinco cuartillas, por lo que es necesario un alto nivel de sistematicidad, síntesis, asertividad y uso efectivo de herramientas visuales.

Las especificaciones técnicas de formato y estilo de los productos *Proyecto de evaluación*, *Informe preliminar* e *Informe Final* se encuentran estipuladas en el Anexo I.

Para las sesiones de presentación de resultados deberán considerarse los siguientes aspectos:

- Los archivos *power point* y *pdf* (u otro), que serán utilizados para la divulgación de resultados, deberán ser entregados con los Productos complementarios, en la entrega correspondiente al Informe Final, previo a la presentación oral, para la respectiva revisión y aprobación por parte del ET.
- Cada archivo deberá elaborarse y ajustarse según contenidos de acuerdo con las características de los actores a quienes va dirigida la presentación.
- El contenido abordado deberá estar en total acuerdo con el contenido del Informe Final aprobado.
- Las especificaciones técnicas de formato y estilo de las presentaciones en archivos *power point* y *pdf* (u otros) se encuentran descritas en el Anexo I.

Los productos de la evaluación deberán ser entregados, por correo electrónico, directamente del Investigador Principal (o Coordinador de la Evaluación) al Enlace Responsable de la Unidad de Evaluación, con los requerimientos y en el plazo establecidos en estos términos de referencia. **No se aceptarán productos entregados por personal del equipo de apoyo o del Investigador Asociado**, aunque se envíen "a nombre de" el Investigador Principal.

Una vez aprobado el producto *Informe Final* podrá hacerse entrega, mediante oficio, en la ubicación física de la Unidad de Evaluación, según lo establecido en el Apartado 17 Plazos y pagos.

10. Información a disposición del Equipo Evaluador

Para la elaboración del Proyecto de Evaluación y el desarrollo de la evaluación, se pone a disposición del EE la información básica sobre el programa y la evaluación, disponible en el Anexo J.

11. Composición y perfil del Equipo Evaluador

La composición mínima y perfil del equipo evaluador se detalla en la Tabla 4. Las personas profesionales contratadas podrán proveerse de personal de apoyo para que le brinden asistencia en sus actividades. Sin embargo, **no podrán delegar, en parte o en todo, la ejecución de la evaluación del programa “Jalisco te reconoce, Apoyo a personas mayores,”** para la cual son contratados de acuerdo con su perfil y experiencia. En caso de delegación de la ejecución de la evaluación, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado podrá rescindir el contrato y aplicar las sanciones correspondientes. En caso de subcontratación de personal de apoyo, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado no establece compromisos contractuales con dicho personal.

Tabla 4 Perfil del Equipo Evaluador

Equipo evaluador	Requisitos de admisibilidad			4. Capacidades técnicas deseables
	1. Formación	2. Experiencia profesional	3. Experiencia específica	
Investigador (a) principal (A)	<ul style="list-style-type: none"> - Posgrado en ciencias sociales u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. - Formación en evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en la realización y coordinación de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o políticas públicas con dependencias del gobierno nacional o estatal, u organismos internacionales. - Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones. - Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en diseño y utilización de métodos o esquemas participativos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en el diseño y/o implementación de programas o políticas públicas. - Conocimiento del programa objeto de evaluación. - Producción académica de alto nivel.

		<ul style="list-style-type: none"> resultados de investigación o evaluación. Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo. 	
<p>Investigador (a) asociado (B), especialista temático: Derechos humanos y sociales de la población adulta mayor</p>	<ul style="list-style-type: none"> Posgrado en ciencias sociales u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. Especialización en derechos humanos o sociales de la población adulta mayor 	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia laboral o de investigación con poblaciones en vulnerabilidad, con énfasis en personas con discapacidad y adultos mayores. Experiencia demostrable en la participación de al menos 1 (una) investigación académica. Experiencia en diseño e implementación de técnicas de recopilación de datos. Experiencia en la implementación de talleres, seminarios, foros entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos y/o experiencia en la utilización de herramientas y técnicas participativas para la recolección o análisis de la información.

La sustitución de cualquier integrante del EE contratado deberá realizarse por una persona que cumpla con el perfil solicitado, previa autorización del ente contratante.

El investigador principal será responsable de mantener la coordinación y el contacto efectivo con la contraparte técnica, será responsable de entregar los productos de la evaluación y de cumplir los compromisos adquiridos.

12. Actores responsables de la evaluación

En el proceso de la evaluación con participación del programa "Jalisco te reconoce, Apoyo a personas mayores" participan los siguientes actores:

Tabla 5 Actores responsables de la evaluación

Actores	Integrantes	Funciones
Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (Evalúa Jalisco)	Equipo integrado por personas funcionarias de la Dirección de Evaluación para la mejora pública y la persona que ostenta el cargo de la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa.	Este equipo es el encargado de la gestión de las evaluaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, por tanto, coordina el proceso administrativo de la contratación del equipo evaluador, la ministración de los pagos, el seguimiento del proceso

		y la revisión de los productos de la evaluación.
Equipo directivo	Equipo integrado por personas funcionarias de la Unidad de Evaluación de Gobierno (EVALÚA Jalisco), un representante de la Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social y dos representantes de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social.	Este equipo es el encargado de la orientación estratégica y toma de decisiones del proceso de evaluación.
Equipo técnico	Equipo integrado por dos personas funcionarias de la Unidad de Evaluación de Gobierno (EVALÚA Jalisco) y tres personas funcionarias representantes de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social.	Este equipo es el encargado de preparar, programar y supervisar el desarrollo del proceso de evaluación y rinde informe del proceso al equipo directivo y al equipo de trabajo ampliado.
Grupo de trabajo ampliado	Compuesto por 26 personas, como lo son funcionarios y personas beneficiarias. Entre ellos, hay 10 personas de Gobierno, incluyendo de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC), Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social y enlaces municipales. De parte de los beneficiarios, hay representación de 12 personas, entre ellos hombres y mujeres. Por último, se cuenta con la participación de cuatro Consejeros Ciudadanos.	Este equipo es el encargado del diseño y planeamiento de las preguntas, la validación de los Términos de Referencia, análisis de las recomendaciones, generación y seguimiento de la agenda de mejora.
Equipo de evaluación	Por contratar.	Este equipo es el encargado de coordinar y ejecutar el proceso de investigación, elaborar el informe de evaluación, planear el taller de análisis de recomendaciones, la presentación de los principales hallazgos de la evaluación y demás actividades relacionadas con la ejecución de la evaluación.

Los actores responsables de la evaluación participan en diferentes momentos, según lo establecido en la Tabla 6.

Tabla 6 Etapas de la evaluación

ETAPA	Procesos	Participan	Responsable principal
PLANEAR	Taller para generar insumos colectivos para los TdR	Grupo de trabajo ampliado	Equipo técnico
	Elaboración del Borrador de TdR	Equipo técnico Equipo directivo	Equipo técnico
	Taller para la validación de TdR	Equipo directivo Grupo de trabajo ampliado	Equipo técnico
	Proceso de contratación del equipo de evaluación	Evalúa Jalisco	Evalúa Jalisco
HACER	Ejecución de la evaluación	Equipo técnico Evalúa Jalisco	Equipo técnico
	Taller de análisis de recomendaciones	Equipo de evaluación Grupo de trabajo ampliado Equipo directivo	Equipo de evaluación Equipo técnico
USAR	Presentación del informe de evaluación y comunicación de resultados	Equipo de evaluación Equipo de trabajo	Equipo de evaluación
	Construcción de la Agenda de Mejora o plan de acción	Ejecutores del programa	Evalúa Jalisco
	Seguimiento de la Agenda de Mejora	Grupo de trabajo ampliado Ejecutores del programa	Evalúa Jalisco

13. Coordinación, supervisión, responsabilidades y comunicación

El enlace oficial para todos los procesos relacionados con la coordinación, supervisión y ejecución de la presente contratación lo constituye la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (UE), atribución asignada a la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa de la Secretaría de Planeación y

Participación Ciudadana (SPPC). La UE será el canal de comunicación oficial entre el EE y el Equipo Técnico, para lo cual se designa al Director de Evaluación para la Mejora Pública como canal de interlocución entre los distintos participantes de la contratación.

En el proceso de evaluación de la presente contratación, la UE tiene las siguientes responsabilidades y atribuciones:

- i. Emitir el dictamen técnico de selección del EE que postule a la presente contratación, de acuerdo con los requisitos previstos en estos Términos de Referencia.
- ii. Supervisar la ejecución de la evaluación, lo que implica solicitar al EE acceso a todos los documentos e insumos de trabajo relacionados con la evaluación, convocar a las reuniones de trabajo que sean necesarias para la correcta ejecución del encargo; emitir opiniones que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos de la evaluación.
- iii. Aprobar las modificaciones o cambios posteriores al Proyecto de Evaluación, previa consulta con el ET de la evaluación.
- iv. Establecer el contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío de un oficio, que deberá contener los detalles de la evaluación, el periodo de la consulta, los motivos de la consulta y demás información contextual de la evaluación.
- v. Recibir los productos de la evaluación y remitir al ET para su revisión y aprobación.
- vi. Emitir el dictamen de aceptación de los productos de la evaluación y la carta de conclusión de la relación contractual con el EE.

La Unidad Administrativa responsable del Programa (UAP) objeto de la evaluación es la Dirección de Programas Estatales, adscrita a la Subsecretaría de Gestión Integral de Recursos y Programas Sociales de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social. En el marco del proceso de evaluación, la UAP tiene las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- i. Suministrar oportunamente la documentación e información, que se encuentre en su posesión, requerida por el EE para el desarrollo de la evaluación.

- ii. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de la evaluación haciendo las gestiones necesarias para que el EE pueda realizar el trabajo de campo o implementar las técnicas de recolección de información.
- iii. Convocar a la participación de los integrantes del Grupo de Trabajo en los talleres o reuniones que se realicen relacionadas con este proceso de evaluación.

Por su parte, durante la duración del presente contrato, el EE tiene las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- i. Ser respetuosos de los derechos de las personas que participan en el proceso de evaluación, esto implica ser sensible a los valores, modos de pensar, identidades culturales, creencias, costumbres, entre otros.
- ii. Proteger la confidencialidad y anonimato de las personas informantes y las empresas en todo momento durante el proceso evaluativo, y en la formulación de los productos de la evaluación.
- iii. Proporcionar el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas en el Proyecto de Evaluación; así como informar oportunamente cualquier cambio o modificación.
- iv. Actuar con integridad y profesionalismo durante todo el proceso de la evaluación.
- v. Participar en las reuniones (presenciales o virtuales) convocadas por la UE (las cuales serán avisadas con anticipación y podrán negociarse), que tendrán por objeto la presentación de los productos, la aclaración de dudas, el seguimiento al proceso, la retroalimentación de los productos, entre otros.
- vi. Estar en disposición de ser contactado por diversos medios, como son: teléfono, Skype, correo electrónico, WhatsApp, entre otros.
- vii. Preparar los insumos para las reuniones, en caso de solicitarse o requerirse.
- viii. Solventar todas las observaciones, comentarios o correcciones solicitadas por el ET o la UE a cualquiera de los productos de la evaluación.

- ix. Cumplir con los requerimientos establecidos en estos términos de referencia.

Para objeto de este proceso de evaluación, se entenderá por canal oficial de comunicación todo intercambio de mensajes e información a través del correo electrónico institucional del Gobierno de Jalisco.

14. Aprobación de los productos de la evaluación

La Unidad de Evaluación tendrá la obligación de comprobar que los productos señalados en el Apartado 9 sean adecuados y consecuentes con los parámetros establecidos en estos términos de referencia, por lo que estarán sujetos a controles de calidad y verificación del cumplimiento. Para tal fin, se utilizará un conjunto de Informes de valoración en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos establecidos en los presentes TdR, los cuales fueron generados con base en la "Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración" (Mideplan, 2017)¹⁰.

La revisión y aprobación de los productos de la evaluación se realizará de la siguiente manera, según el tipo de producto del que se trate:

Producto: Proyecto de evaluación

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá al Equipo Técnico para su revisión.
2. En un plazo de cinco días hábiles, el Equipo Técnico revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. Un día hábil después del envío de la opinión del ET, se realizará una reunión (virtual o presencial) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será convocada por Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.

¹⁰ Esta guía puede ser obtenida de la página web del Mideplan (<https://www.mideplan.go.cr/herramientas-metodologicas-en-evaluacion>), accediendo directamente al siguiente enlace: t.ly/6WdN1

4. El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.
5. El ET comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá, en un plazo no mayor a los cinco días hábiles, una valoración final del producto, para lo que utilizará el documento "Valoración de proyecto de evaluación", elaborado con base en la "Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración" (Mideplan, 2017), en el que se establecen los criterios que serán utilizados para su aprobación.

IMPORTANTE: El producto "Proyecto de evaluación" deberá ser aprobado **satisfactoriamente** para poder iniciar las siguientes fases y actividades de la ejecución de la evaluación. En caso de no obtener dicha aprobación, el EE deberá volver a realizar las adecuaciones correspondientes y se repetirán los puntos 4 y 5, pero será acreedor de las multas y/o sanciones correspondientes, estipuladas en el apartado 17 de estos TdR. Los retrasos provocados por el incumplimiento en la calidad y grado de cumplimiento del "Proyecto de evaluación" y, por tanto, en la realización del trabajo de campo, serán asumidos por el EE; es decir, no modificará los plazos de entrega de los siguientes productos contemplados en la evaluación.

Producto: Informe preliminar

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá al Equipo Técnico para su revisión.
2. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, el Equipo Técnico revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. Un día hábil después del envío de la opinión del ET, respecto a la calidad y grado de cumplimiento de los productos, se realizará una reunión (presencial o virtual) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será

convocada por Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.

El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.

Las observaciones o cambios solicitados por el ET deberán incorporarse en el Producto 4. Informe Final, para lo que se deberán entregar dos documentos:

- a) El Informe Preliminar con las observaciones emitidas por el ET, con las acciones realizadas por el EE expresadas a manera de comentario en la misma observación emitida por el ET.
- b) El Informe Final, que será un documento completamente limpio y libre de marcas, en el que se encuentren incorporadas las modificaciones realizadas a partir de las observaciones emitidas por el ET.

Producto: Taller participativo de análisis de recomendaciones, Infografía, Video y Presentación de resultados

1. El Equipo Evaluador deberá enviar las propuestas de los productos (programa, guion, maqueta, etc.) con al menos cinco días hábiles de antelación a los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación.
2. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación revisará las propuestas de los productos y emitirán una opinión al respecto, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. El EE deberá incorporar los cambios solicitados por el UE y entregar en su versión final en los plazos establecidos en el Apartado 17.

Producto: Informe final

4. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 17 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá al Equipo Técnico para su revisión.

5. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, el Equipo Técnico revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
6. El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.
 - a) Los productos corregidos se entregarán en dos versiones: a) versión control y, b) versión final. La versión control debe contener señalamientos o marcas claras de las modificaciones, adecuaciones o cambios realizados para atender las observaciones generadas por el ET. La versión final deberá ser un documento completamente limpio y libre de marcas que incorpore las modificaciones realizadas.
 - b) Los productos corregidos o solventados se deberán entregar a la UE en estricto apego al plazo estipulado.
7. El ET comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá una valoración final, para lo que utilizará un conjunto de documentos de valoración elaborados con base en la "Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración" (Mideplan, 2017), en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos solicitados en esta evaluación.

IMPORTANTE: La aprobación del producto está condicionada a la obtención de una calificación mínima correspondiente a la categoría "**Bueno**". Los productos que obtengan una calificación inferior están sujetos a las multas y/o sanciones establecidas en el apartado 17.

Aspectos importantes que debe considerar el EE

- a. Es importante que el EE considere la duración del proceso de aprobación de los productos en el cronograma o plan de trabajo de la evaluación.
- b. En virtud de que se pondrán a disposición del EE los diferentes instrumentos técnicos que señalan el contenido y los elementos básicos que especifican las características de

calidad de los productos de la evaluación, **el ET concede un máximo de dos revisiones¹¹ para cada uno de los productos solicitados.** La valoración de los productos se realizará sobre la segunda revisión, la cual se hará del conocimiento del EE mediante comunicación oficial.

El resultado de la valoración de los productos es inapelable. En caso de existir diferencias técnicas sobre las observaciones emitidas a los productos, o respecto a la valoración final de los productos, prevalecerá el interés del ente contratante, y el EE podrá dejar constancia de ello por escrito mediante una nota oficial.

15. Confidencialidad de los datos y propiedad intelectual

La Unidad de Evaluación proporcionará al EE la información necesaria y disponible para la realización de la evaluación. Toda información que conste en archivos del contratante, o que a través de este se tenga acceso, que no sean de carácter público o de libre acceso, no podrá ser utilizada por el equipo evaluador para otros propósitos que no sean los contemplados en la ejecución de esta evaluación. Esta restricción tiene una vigencia de 5 años después de concluido el contrato, después del cuál el EE podrá hacer uso de la información para fines de investigación, siempre y cuando no estén protegidos por la normatividad de protección de datos u otra que aplique.

Todos los documentos y datos originados con motivo de la evaluación pasan a ser propiedad del Gobierno del Estado de Jalisco y deben ser tratados confidencialmente por el EE. Dicha información no podrá ser transferida a ninguna persona o entidad sin el consentimiento previo y expreso de Gobierno del Estado de Jalisco, obligación que se mantendrá vigente después de la expiración o terminación del presente contrato por cualquier razón que fuere.

El EE se compromete a la adopción de medidas de protección de datos personales u otras que garanticen la seguridad de los datos y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

¹¹ Revisión del producto entregado en su primera versión y revisión del producto corregido, a partir de las observaciones realizadas en la primera revisión.

Los derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad sobre los resultados obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato, a excepción de aquellos elementos contenidos en el mismo sobre los que ya exista un derecho de autor y otro de propiedad, pertenecerán única y exclusivamente al Gobierno del Estado de Jalisco.

16. Requisitos o condiciones de contratación

El proceso de contratación del Equipo Evaluador se realizará a través del servicio de compras y adquisiciones de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco, mediante una Licitación Pública Nacional, por lo que el Equipo Evaluador deberá cumplir con todos los requerimientos administrativos y jurídicos correspondientes, establecidos por dicha dependencia. La valoración de las propuestas se realizará mediante el criterio de puntos y porcentajes, de acuerdo con el Artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y sus respectivos lineamientos.

Respecto a los requerimientos técnicos para la ejecución del servicio expuesto en estos términos de referencia, el Equipo Evaluador deberá presentar una *Propuesta Técnica*, impresa y en formato digital (USB), que consta de los siguientes documentos:

Tabla 7 Documentos de la propuesta técnica

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto en valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración ¹²
L CAPACIDAD DEL LICITANTE			24	28	
a) Capacidad de los recursos humanos			16	21	
1. Formación	Investigador (a) principal (A)	0. Curriculum vitae	1		Curriculum vitae
		1.1. Posgrado en ciencias sociales u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. ¹³	1		Título, cédula profesional o acta de examen recepcional
		1.2. Formación en evaluación.	1		Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado
	0. Curriculum vitae	1	Curriculum vitae		

¹² Los documentos deben contener el nombre y rol desempeñado. Los informes deben estar disponibles en las páginas oficiales de la dependencia u organismo financiador.

¹³ Véase las disciplinas académicas del Área V del CONACYT.

	Investigador (a) asociado (B), especialista temático	1.3. Posgrado en ciencias sociales u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	1	Título, cédula profesional o acta de examen recepcional.
		1.4. Especialización en derechos humanos y sociales de la población adulta mayor	1	Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado; o tesis/tesis de grado cuyo objeto de estudio corresponda a la especialización; o proyecto de investigación sobre el tema de especialización.
2. Experiencia profesional	Investigador (a) principal (A)	2.1. Experiencia en la realización y coordinación de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o políticas públicas con dependencias del gobierno nacional o estatal, u organismos internacionales.	1	Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación. ¹⁴
		2.2. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones.	1	Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación.
		2.3. Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de resultados de investigación o evaluaciones.	1	Constancias de participación en eventos académicos; o cualquier documento que demuestre la presentación de resultados de investigación o evaluación.
		2.4. Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo.	1	Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación. ¹⁵
	Investigador (a) asociado (B), especialista temático	2.5. Experiencia laboral o de investigación con poblaciones en vulnerabilidad, con énfasis en personas con discapacidad y adultos mayores.	1	
		2.6. Experiencia demostrable en la participación de al menos 1 (una) investigación académica.	1	Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación.
		2.7. Experiencia en diseño o implementación de técnicas de recopilación de datos.	1	Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación.
		2.8. Experiencia en la implementación de talleres, seminarios, foros entre otros.	1	Constancias de implementación de talleres; constancias de coordinación de seminarios; constancias de coordinación de foros; contratos o cualquier documento oficial que demuestre claramente el rol o actividades desarrolladas.

¹⁴ Los documentos deben contener el nombre y rol desempeñado. Los informes deben estar disponibles en las páginas oficiales de la dependencia u organismo financiador.

¹⁵ Los documentos deben contener el nombre y rol desempeñado. Los informes deben estar disponibles en las páginas oficiales de la dependencia u organismo financiador.

3. Experiencia específica	Investigador (a) principal (A)	3.1. Experiencia en diseño y utilización de métodos o esquemas participativos.	1	Constancias, contratos o proyectos donde se demuestre la implementación de métodos o técnicas participativas. Constancias, contratos o proyectos donde se demuestre la implementación de métodos o técnicas participativas; o constancias sobre cursos tomados en la materia; o artículos de investigación publicados en revistas arbitradas; o informes de investigación, consultoría o evaluación; o working paper.
	Investigador (a) asociado (B), especialista temático	3.2. Conocimientos y/o experiencias en la utilización de herramientas y técnicas participativas para el diseño e implementación de metodologías de investigación.	1	
b) Capacidades técnicas deseables			3	4.2
4. Capacidades técnicas deseables	Cualquier integrante del equipo	4.1. Experiencia en el diseño y/o implementación de programas o políticas públicas.	1	Cualquier documento que demuestre la autoría en el diseño de programas o políticas públicas; o cualquier documento que demuestre la implementación de programas o políticas públicas. Contratos de consultoría, investigación o evaluación; o artículos de investigación publicados; informes de investigación, consultoría o evaluación (solo la portada y página legal). Se refiere a la producción y publicación de investigaciones o conocimiento académico mediante artículos en revistas arbitradas, capítulos de libro dictaminados por pares académicos o libros de editoriales que garanticen un arbitraje riguroso. ¹⁶
		4.2. Conocimiento del programa objeto de evaluación.	1	
		4.3. Producción académica de alto nivel.	1	
c) Participación de personas con discapacidad			6	2.8
5. Inclusión de personas con discapacidad	Cualquier integrante del equipo	5.1. Al menos uno de los integrantes del equipo es una persona con discapacidad.	5	Cualquier documento que acredite o conste dicha condición.
II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			10	7
a) Experiencia			5	3.5
6. Tiempo prestando el servicio	Cualquier integrante del equipo	6.1. Uno o más años de experiencia en la realización de servicios similares: consultoría o evaluación	5	Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5.
b) Especialización			5	3.5
7. Grado de especialización en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	7.1. Servicios similares realizados	5	Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5.
III. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS			5	7
a) Cumplimiento			5	7

¹⁶ Sobre las editoriales o revistas que no serán consideradas válidas, se recomienda visitar el sitio www.beallslist.net.

8. Grado de cumplimiento en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	8.1. Consultorías o evaluaciones concluidas satisfactoriamente	3		Cartas de satisfacción, de cumplimiento, cancelaciones de garantías o cualquier documento que demuestre el cumplimiento de los servicios contratados, correspondientes a cada uno de los contratos solicitados en el criterio 2.1 y 2.5.
	No aplica	8.2. Compromiso del cumplimiento de las condiciones, requerimientos y servicios solicitados en los Términos de Referencia.	1		Carta compromiso del cumplimiento de las condiciones, requerimientos y servicios solicitados en los Términos de Referencia que forman parte de las bases de la convocatoria. La carta deberá estar firmada por el coordinador (s) del equipo de evaluación y, en su caso, el representante legal. ¹⁷
		8.3. Compromiso de disponibilidad, por hasta seis (6) meses posteriores a la conclusión del contrato, para resolver dudas o corregir detalles menores en los productos, que no hayan sido notados durante la revisión y validación ordinaria.	1		Carta compromiso de disponibilidad, por hasta seis (6) meses posteriores a la conclusión del contrato, firmada por el coordinador(s) del equipo de evaluación y, en su caso, el representante legal, para resolver dudas o corregir detalles menores en los productos, que no hayan sido notados durante la revisión y validación ordinaria.
IV. PROPUESTA DE PROYECTO DE EVALUACIÓN			80	28	
a) Consistencia del Proyecto			5	3	
Consistencia del proyecto		La propuesta de proyecto de evaluación es consistente con lo establecido en los Términos de Referencia y se incluyen todos los productos.	5		Propuesta de proyecto de evaluación según las especificaciones de la Tabla 8.
b) Estrategia metodológica			38	11	
Estrategia metodológica		Se presenta y define el enfoque metodológico del proyecto de evaluación, parámetros de valoración, técnicas de recolección de datos, limitaciones y riesgos, según lo establecido en la Tabla 8.	38		
c) Matriz de evaluación			10	6	
Matriz de evaluación		La propuesta presenta la matriz de evaluación completa, según lo establecido en la Tabla 8.	10		
d) Cronograma de trabajo			18	4	
Cronograma de trabajo		La propuesta contiene un cronograma de trabajo organizado por etapas, actividades, responsables.	18		
e) Aportación adicional			6	4	

¹⁷ Aplica en aquellos casos en los que el equipo evaluador se postule como integrantes de una consultoría o empresa de investigación.

Aportación adicional	La propuesta tiene aportaciones adicionales a lo establecido en los Términos de Referencia, que complementan y enriquecen la evaluación, con especial énfasis en el componente participativo.	9		
	TOTAL PROPUESTA TÉCNICA	119	70	

Aspectos importantes que considerar en la presentación de las propuestas técnicas:

- Las evidencias documentales deben presentarse en estricto orden y enumeradas de acuerdo con el criterio al que hacen referencia.
- Pueden utilizarse las mismas evidencias para comprobar dos o más criterios; en dicho caso deberán duplicarse la evidencia según el criterio que desea demostrar.
- Las evidencias deben demostrar claramente, y sin margen de duda, el aspecto o criterio que se sustenta.
- Para las evidencias relacionadas con evaluaciones, informes de resultados, artículos de investigación, etc., es suficiente la presentación de la portada y/o página legal, siempre y cuando contengan claramente la información que se requiere.
- Los contratos de consultorías y/o evaluaciones deben demostrar claramente el rol del investigador(a).
- Se tomarán en cuenta todos los contratos realizados de manera independiente por cada uno de los integrantes del equipo. Es decir, no es necesario que todos los miembros del equipo hayan participado en el mismo servicio contratado.
- Solamente se incluirán en la valoración el número de contratos solicitados los excedentes serán descartados de la valoración. En caso de incluir más contratos de los solicitados, la entidad contratante se reserva el derecho de seleccionar e incluir en la valoración solamente los requeridos.
- La propuesta de proyecto de evaluación deberá tener la estructura y el contenido especificado a continuación:

Tabla 8. Estructura y contenido de la propuesta de proyecto de evaluación

Propuesta de proyecto de evaluación

- I. *Propuesta de proyecto de evaluación* que contenga los siguientes aspectos (véase Anexo E):
 - a. Antecedentes de la evaluación, en el que se exponga el contexto de la evaluación, la descripción del objeto de evaluación, los objetivos, preguntas y el alcance de la evaluación.
 - b. Descripción preliminar de la estrategia metodológica, en la que se desarrolle el enfoque metodológico de la evaluación, se describan y justifiquen las técnicas de recolección de datos (a quiénes irían dirigidas, con qué preguntas de evaluación están relacionadas, cómo se aplicarían, etc.), se describa y justifique la estrategia de sistematización y análisis de datos, se describan las limitaciones y riesgos relacionados con la estrategia metodológica, así como la forma de administrarlos, y se expliquen los parámetros de valoración para cada criterio de evaluación.
 - c. Cronograma tentativo de trabajo. Los aspectos para incluir en este cronograma se citan en el Anexo H y deberán presentarse en dicho formato.
 - d. Matriz de evaluación (véase Anexo D), en la que se presente la relación sintética entre criterios, dimensiones, preguntas, temas de análisis, las técnicas, instrumentos y fuentes propuestas.
- La rúbrica de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación puede consultarse en el Anexo M.
 - Es responsabilidad del equipo evaluador cerciorarse de que todos los archivos o enlaces adjuntos puedan consultarse en cualquier sistema operativo, sean los correctos y/o estén actualizados.
 - Para la adjudicación del contrato se tendrá en cuenta la correspondencia con el perfil buscado (idoneidad del equipo evaluador con el perfil solicitado), la calidad de la propuesta técnica (congruencia y consistencia de la metodología con el encargo de la evaluación) y la oferta financiera.

16.1 Valoración de las propuestas técnicas

La valoración de las propuestas se realizará mediante el mecanismo de puntos y porcentajes, con base en el Artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su respectivo lineamiento. De acuerdo con el Lineamiento DÉCIMO PRIMERO, se otorgarán 70 puntos o unidades porcentuales a la propuesta técnica y 30 puntos o unidades porcentuales a la propuesta económica.

De acuerdo con el Numeral I del Lineamiento DÉCIMO PRIMERO, las propuestas técnicas que obtengan **cuando menos el 75% de los puntos o unidades porcentuales**, es decir, 53 de los 70 puntos o unidades porcentuales correspondientes a la propuesta técnica, serán considerados **solventes o técnicamente viables**. Las propuestas con puntuaciones o unidades porcentuales inferiores serán descartadas del proceso de licitación.

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una ponderación por rubros y subrubros, de acuerdo con lo establecido en el Lineamiento DÉCIMO PRIMERO, para quedar como sigue:

Tabla 9. Puntos y porcentajes para la valoración de las propuestas técnicas

Rubro	Subrubro	Aspecto en valoración	Puntaje máximo	Puntaje máximo ponderado por aspecto	Puntos máximos ponderados por rubro
CAPACIDAD DEL LICITANTE	Capacidad de los recursos humanos	Formación	6	8	28
		Experiencia profesional	8	8	
		Experiencia específica	2	4	
	Capacidades técnicas deseables	Capacidades técnicas deseables	3	4	
	Participación de personas con discapacidad y equidad de género	Inclusión de personas con discapacidad o equidad de género	5	3	
EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	Experiencia	Tiempo prestando el servicio	5	3.5	7
	Especialización	Grado de especialización en servicios similares	5	3.5	
CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	Cumplimiento	Grado de cumplimiento en servicios similares	5	7	7
PROYECTO DE EVALUACIÓN	Consistencia del proyecto		5	6	28
	Estrategia metodológica		38	8	
	Matriz de evaluación		10	6	

	Cronograma de trabajo	18	5	
	Aportación adicional	9	3	
TOTAL PROPUESTA TÉCNICA		119	70	70

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una rúbrica (véase Anexo M), en la que se especifican los criterios o parámetros de valoración por rubro, subrubro y aspecto de valoración, misma que será entregada a los postulantes como parte del dictamen final de la Licitación.

16.2 Valoración de las propuestas económicas

En cumplimiento con el Lineamiento DÉCIMO PRIMERO en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, de la Secretaría de la Función Pública, para efectos de la evaluación de la propuesta económica, se excluirá del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado y sólo se considerará el precio neto propuesto.

Para el caso de los servicios a que se refiere estos Términos de Referencia, la puntuación o unidades porcentuales máximas a obtener en la propuesta económica será de **30 puntos**. El puntaje máximo se otorgará a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente viables.

Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, se aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = \frac{MPemb \cdot 30}{MPI}$$

Donde,

PPE = Puntos o unidades porcentuales de la propuesta económica;

MPemb = Monto de la propuesta económica más baja; y

MPI = Monto de la *i*-ésima propuesta económica.

16.3 Criterios para la adjudicación del contrato

Se adjudicará el contrato al equipo evaluador que presente la propuesta más solvente, técnica y económicamente. La propuesta más solvente será aquella que obtenga la mayor puntuación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PT_j = TPT + PPE \quad \text{Para toda } j = 1, 2, \dots, n.$$

Donde:

PT_j = Puntos o unidades porcentuales totales de la proposición;

TPT = Puntos o unidades porcentuales totales que obtuvo la propuesta técnica; y

PPE = Puntos o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica.

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

En caso de que dos o más propuestas obtengan la más alta puntuación, por tanto, sean las más solventes, se asignará el contrato al equipo evaluador licitante que cumpla los siguientes criterios:

- a) Si el empate se da entre un licitante local (o de la entidad) y uno nacional (o de otra entidad), el contrato se adjudicará al licitante local siempre y cuando haya obtenido una mayor puntuación en la propuesta técnica o la diferencia porcentual obtenida sea menor del 10 por ciento.
- b) El contrato se adjudicará al licitante que haya obtenido la mayor puntuación en la propuesta técnica.
- c) En caso de subsistir el empate, la adjudicación se efectuará a favor del licitante que resulte ganador mediante un mecanismo de insaculación que se realice durante el acto de fallo, el cual consistirá en depositar en una urna o recipiente transparente las boletas con el nombre de cada licitante empatado. Acto seguido, se sacará en primer lugar la boleta del licitante ganador y posteriormente las demás boletas de los licitantes que resultaron empatados, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocupan las proposiciones.

17. Plazos de entrega y pagos

17.1 Plazo de la contratación y entrega de productos

El plazo estimado para la realización de esta evaluación es de 120 días hábiles, contabilizado a partir de la firma del contrato entre el Equipo Evaluador y el representante legal del Gobierno del Estado de Jalisco.

Los productos deberán ser entregados según el plazo establecido en la siguiente tabla:

Tabla 10. Plazos de entrega

Entrega	Productos	Plazo
Primera	Proyecto de evaluación	10 días hábiles
Segunda	Informe preliminar	70 días hábiles
Tercera	Taller participativo de análisis de recomendaciones	90-95 días hábiles
Cuarta	Informe final Infografía	110 días hábiles
Quinta	Presentación de resultados ¹⁸	120 días hábiles

En un plazo no mayor de cinco días hábiles, una vez notificada la adjudicación del contrato al EE, se realizará la reunión preparatoria en la que se establecerán las fechas puntuales que corresponden a cada entrega.

El proyecto de evaluación, producto de la primera entrega, deberá ser presentado ante el Grupo Ampliado de Trabajo, por lo que la exposición de la metodología y

¹⁸ Los archivos de las presentaciones deberán ser aprobados por el ET, por tanto, tendrán que entregarse con los productos complementarios del Informe Final

técnicas de investigación deberá ser inclusiva, es decir, comunicada en términos que todos los asistentes las comprendan. Dicha presentación se tomará como la reunión de clarificación de observaciones, por lo que deberá programarse al sexto día del plazo de la entrega correspondiente.

Todos los productos deberán ser entregados en versión digital mediante comunicación oficial, en el plazo indicado. Se tomará como fecha de recepción la que indique el medio de comunicación electrónico. No serán aceptados los productos entregados a través de un correo electrónico distinto al registrado como oficial por el investigador principal.

Una vez aprobados los productos Informe Final e Infografía, deberán entregarse vía oficio dos ejemplares impresos, a color (uno de los cuales deberá estar empastado o engargolado), acompañados de dos unidades de almacenamiento de datos (disco compacto, memoria USB, disco externo, etc.) que contenga todos los productos, en su versión final, contratados en la evaluación. No se aceptará la entrega incompleta de los productos.

Una vez recibido el oficio de entrega de los productos Informe final e Infografía, la UE emitirá un oficio en el que comunique la conclusión del contrato, así como el grado de satisfacción con la prestación del servicio. Dicho documento podrá ser utilizado por el EE para los fines que más le convengan.

17.2 Forma de pago

La forma de pago será a través del Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco, según lo estipulado en el contrato de formalización del fideicomiso con fecha de primero de julio de 2015.

El pago de los servicios profesionales objeto de esta Evaluación se realizará en tres ministraciones, según el siguiente esquema:

Primera: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Proyecto de evaluación.

Segunda: 40% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe preliminar.

Tercera: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe final e Infografía, incluidos todos los productos complementarios.

El pago íntegro de cada uno de los productos está condicionado a la calificación que cada uno de ellos obtenga, misma que debe ser al menos **Satisfactorio**, para el caso del producto "Proyecto de evaluación", y **Buena**, para el caso de los productos "Informe preliminar" e "Informe final", según la escala de valoración establecida por la UE. Los productos que obtengan una valoración inferior tendrán una sanción económica, de acuerdo con lo estipulado en el siguiente punto.

17.3 Multas y sanciones

Serán motivo de sanción los siguientes casos:

- Entrega extemporánea de los productos: En caso de que alguno de los productos sea entregado de forma extemporánea, sin alguna justificación técnica razonable y previa autorización de la UE, se aplicará una penalización del 3% del monto total del contrato cuando el retraso se encuentre de 01 a 05 días naturales; de 6% cuando el atraso se encuentre de 06 a 10 días naturales y de 10% cuando el atraso sea de 11 días naturales en adelante. En caso de que el atraso se dé a partir de 21 días naturales, el ente contratante podrá rescindir el contrato que se establezca con el EE.
- Incumplimiento en la calidad de los productos: En caso de que alguno de los productos no cumpla, en su segunda revisión, con la calificación mínima determinada para su aprobación se aplicará una penalización del 10% sobre el monto de pago asignado a dicho producto. Esta sanción no exime al EE de realizar el ajuste del producto según las observaciones y solicitudes de mejora señaladas por el ET o la UE.
 - o En caso de que el producto nuevamente no cumpla, en la tercera revisión, con la calidad solicitada, se podrá rescindir la relación contractual y aplicar las sanciones correspondientes por este motivo.

Por último, el EE, a través del coordinador o investigador principal, deberá estar disponible hasta por un plazo de seis meses después de la aceptación de los productos finales, para realizar ajustes menores y/o la corrección de errores que se

detecten en los productos finales o para responder consultas o aclaraciones que surjan durante ese periodo.

18. Anexos

ANEXO A. Modificaciones importantes en la intervención

Modalidad	Año	Tipo de modificación	Descripción
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2019	6.3 - Presupuesto disponible para apoyos otorgados por el programa	Se realizó un ajuste al presupuesto inicial designado para la compra de apoyos en especie.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2019	7.1 - Apoyos en especie. Despensa. Consistente en una despensa por beneficiario con productos alimenticios básicos acorde al periodo invernal.	Se añadió el componente DESPENSA en los apoyos en especie del programa.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2019	7.2 – Apoyos en especie. Porcentajes del presupuesto destinado.	Se reformaron los porcentajes del presupuesto destinado a lentes oftálmicos 10% complemento alimenticio 11%, kit invernal 4%, despensa 17%
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2019	9.4 – Solicitud de recurso y comprobación de recurso ante la secretaría de la hacienda pública del gobierno del estado de Jalisco	Se reformaron los procesos de comprobación de recursos por pago de bienes y servicios de proveedores ante la secretaría de administración del estado de Jalisco.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2019	9.3.3 – La Secretaría de Administración (de los procesos de licitación)	Se adiciono este punto a las ROP para la realización de los procesos de licitación de bienes y servicios ante la secretaría de administración del estado de Jalisco
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2020	6.3 – Cuantificación de la población.	Se reformó el presupuesto disponible para apoyos en especie y servicios otorgados por el programa.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2020	9.1 – Tipos de apoyo	Se reformó la lista de apoyos en especie en los puntos 5, 6 y se adiciono el punto 7 nuevo componente, bolo de nutrición avanzada.

			B) En servicios se reformó el punto 1 descripción de los servicios de salud preventiva.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2020	9.2 – Montos, topes de apoyo y temporalidad.	Se reformaron los porcentajes y topes máximos para la compra de apoyos en especie de acuerdo a la suficiencia presupuestaria del programa
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2021	4.4 Información Programática- Presupuestal	Se redujo la cantidad de \$30'000,000.00 (Treinta millones de pesos 00/100 M.N.) al presupuesto otorgado al programa.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2021	6.3 – Cuantificación de la población.	Se redujo y reformó el presupuesto disponible para apoyos en especie y servicios otorgados por el programa.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2021	9.1 – Tipos de apoyo	Se reformó la lista de apoyos en especie en el punto 2 y se adiciono el punto 6 nuevo componente, kit nutricional.
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2021	9.2 – Montos, topes de apoyo y temporalidad.	Se reformaron los porcentajes y topes máximos para la compra de apoyos en especie y servicio, de acuerdo a la suficiencia presupuestaria del programa
Modificación ROP Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	2021	11. Proceso de operación o instrumentación	Se corrigió el punto 11.4 por el punto 12 de las reglas de operación

Nota: está pendiente la publicación en el periódico oficial, las anteriores reformas, adiciones y correcciones a las reglas de operación 2021, cabe mencionar que ya se realizaron en la plataforma: www.plataforma-jalisco.com

ANEXO B. Cuadro de actores de la intervención

Clasificación	Actor	Rol que tiene en la intervención	Usos potenciales de la evaluación
Tomadores de decisiones político	Secretario del Sistema de Asistencia Social	Aprueba la intervención, su mecánica de operación y los segmentos de la población a beneficiar. Autoriza los recursos necesarios para la ejecución del Programa. Suscribe de los instrumentos jurídicos para la ejecución de la intervención.	Toma de decisiones y argumentos para justificar la asignación de recursos e implementación de acciones de mejora al Programa.
	Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social	Propone ajustes presupuestales. Válida la formulación del Programa y las Reglas de Operación (ROP) aplicables al mismo. Supervisa el cumplimiento. Realiza análisis de la efectividad de este y propone mejoras que optimicen los resultados esperados.	Toma de decisiones y análisis oportunidades de mejora al Programa.
	Dirección de Planeación Programática (SSAS)	Coordina el proceso de definición y validación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa presentada en el Anteproyecto de Egresos de cada ejercicio fiscal. Desarrolla las Reglas de Operación con base en el presupuesto aprobado y publicado (apartados aplicables a la Dirección). Da seguimiento a las MIR validadas con base en el calendario establecido, así como, a instrumentos adicionales para el monitoreo de las acciones. Gestiona y publica los Padrones Únicos de Beneficiarios (PUB) del Programa. Participa en la gestión de Diagnósticos y Evaluaciones aplicables al Programa.	Identificación de oportunidades de mejora en la información plasmada en los diferentes instrumentos de Planeación y Seguimiento al Programa.
	Dirección Administrativa (SSAS)	Coordina el proceso de definición y validación del presupuesto solicitado para el Programa en el Anteproyecto de Egresos de cada ejercicio fiscal. Da a conocer el presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal vigente. Coordina la ejecución de este, con base en el calendario establecido.	Identificación de ajustes al presupuesto establecido, o en su caso, mejoras al proceso para la gestión y ejercicio del recurso.

Ejecutor de proyectos y acciones	Dirección de Asuntos Jurídicos (SSAS)	Revisa y valida las Reglas de Operación del Programa y gestiona su publicación en el Periódico Oficial el Estado de Jalisco. Elabora y valida el Convenio de colaboración con el municipio.	Identificación de mejoras en los procesos jurídicos aplicables al Programa.
	Dirección de Proyectos Estratégicos (SSAS)	Elabora las Reglas de Operación (apartados aplicables a la Dirección) con base en el presupuesto asignado para el ejercicio fiscal vigente. Gestiona el recurso para la operación del Programa. Valida los indicadores y metas establecidas en la MIR, así como en los diferentes instrumentos establecidos para el monitoreo. Coordina el proceso para la adjudicación de las empresas proveedoras de apoyos en especie y servicios. Coordina toda la operación y ejecución del programa, así como la suscripción del instrumento jurídico correspondiente. Reporta el avance de las metas alcanzadas en la MIR. Reporta el PUB del Programa. Coordina la correcta implementación del Programa.	Toma de decisiones para consolidar la mecánica actual de operación del Programa o su replanteamiento, a fin de cumplir con el objetivo de la intervención de manera eficaz y eficiente.
	Jefatura de Sistemas de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)	Administración de la plataforma digital de control y seguimiento del Programa.	Mejora la plataforma para hacerla más amigable a los operadores del Programa, así como, para los beneficiarios del Programa. Integrar y actualizar el padrón de personas beneficiarias.
	Coordinador Operativo (Honorarios)	Da soporte logístico, técnico y humano para la implementación y ejecución del proyecto. Enlace de colaboración con los municipios y con la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, para la distribución y operación de los apoyos en especie y servicios de salud preventiva, así como la custodia temporal de los expedientes de los beneficiarios, conforme a lo acordado en el instrumento jurídico respectivo (ROP). Presentación de informes periódicos respecto al ejercicio del recurso y entregas a beneficiarios.	Toma de decisiones para los apoyos en especie y servicios a entregar. Toma de decisiones para la mejora en el proceso de entrega del apoyo. Toma de decisiones para la mejora de los procesos de comprobación del recurso. Toma de decisiones para la mejora de los procesos de resguardo de la información. Toma de decisiones para la mejora de los procesos en resguardo de los bienes en especie.

Personas beneficiarias (directos o indirectos)	Municipios	Sensibilizar a los enlaces a su cargo que se encargan de colaborar con el programa respecto a la aplicación y entrega de los apoyos y dar continuidad a la correcta comprobación del mismo; así como generar conciencia del cuidado y buen uso del este.	Toma de decisiones respecto a mejores prácticas para la capacitación y estrategias utilizadas para la colaboración a los enlaces. Detección de nuevas áreas de oportunidad para el monitoreo de la atención al beneficiario por parte de los enlaces.
	Gestor Social	Realizan los trabajos de custodia definitiva de los expedientes e información; así como del resguardo definitivo y/o temporal de los componentes en especie antes y posterior a la entrega de beneficiarios.	Aporta mejoras para los procesos de resguardo de la información y resguardo de los bienes para los beneficiarios del Programa.
	Adultos mayores, de 65 años o más	Las personas de 65 años o más presentan al menos una carencia social que impide el aseguramiento de la calidad de vida y el bienestar psicosocial.	Conocer los resultados y el uso de los recursos públicos. Sensibilizar la importancia del buen uso del apoyo y de su relevancia de los derechos y obligaciones que se tienen. Sensibilizarse sobre la complejidad del programa.
	Familias de los adultos mayores, de 65 años o más	Usuarios indirectos de los apoyos que brinda la intervención.	Conocer los resultados y el uso de los recursos públicos. Sensibilizarse de la importancia del buen uso del apoyo y de su relevancia. Sensibilizarse sobre la complejidad del programa.

ANEXO C. Criterios de evaluación, preguntas y temas de análisis

Críterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis
Coherencia	¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) con los que cuenta la intervención. - Análisis de la suficiencia y necesidad de recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos de la intervención. - Descripción de los objetivos de la intervención. - Análisis de los objetivos planteados para verificar su cumplimiento con los recursos que se cuenta. - Identificación de riesgos o amenazas a la sostenibilidad de la intervención.
Pertinencia	¿En qué medida la difusión de la intervención del programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción del proceso de difusión de la intervención. - Pertinencia de los canales de difusión de la convocatoria. - Descripción de los mecanismos y tipos de comunicación que se utilizan en la intervención. - Análisis de los métodos o tipos de comunicación más efectivos para dar a conocer la intervención, tomando en cuenta las características de la población objetivo. - Claridad y pertinencia de la información utilizada para la difusión del programa. - Análisis de la pertinencia de las campañas de la intervención.
Calidad	¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el programa?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los apoyos y servicios que otorga la intervención. - Descripción de los mecanismos que utiliza la intervención para evaluar la calidad de los servicios y apoyos que otorga la intervención. - Pertinencia de los mecanismos o procedimientos que tiene la intervención para evaluar la calidad de los servicios o apoyos. - Análisis de los mecanismos más efectivos para evaluar la calidad de los productos y servicios que otorga la intervención. - Análisis de las fechas en las que es adecuado evaluar la calidad de los servicios y apoyos. - Pertinencia de la calidad de los servicios que otorga el programa para el cumplimiento de los objetivos.

Eficiencia	4.- ¿En qué medida los procesos de implementación del programa están siendo eficientes para el cumplimiento de los objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los procesos de la intervención. - Análisis de la eficiencia en cada uno de los procesos de implementación de la intervención (Planeación, convocatoria, autorización, publicación, validación del padrón de beneficiarios, licitación de los recursos, agenda, notificación de fechas a municipios y comprobación de recursos). - Mecanismos para mejorar la eficiencia en los procesos de implementación del programa.
Eficacia	¿Cuál es el grado de eficacia del programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los objetivos de la intervención. - Análisis de la eficacia en cada uno de los procesos de la intervención. - Descripción y análisis de los indicadores planteados para verificar el cumplimiento de metas de la intervención. - Pertinencia de los objetivos planteados para lograr el cambio esperado.
Impacto	¿Cuál ha sido el impacto del programa en la vida de los beneficiarios?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción del problema público que atiende la intervención. - Análisis de la calidad de vida de los beneficiarios después de recibir los apoyos y servicios que otorga la intervención. - Beneficios de las personas que reciben un servicio o apoyo de la intervención. - Análisis en temas de salud, integración y movilidad de los beneficiarios al ser parte del programa. - Satisfacción de los beneficiarios al recibir un servicio y/o apoyo. - Análisis de los impactos cualitativos que provoca el ser beneficiario del programa.

ANEXO D. Matriz de evaluación

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; Técnicas de recolección de datos; Técnica de análisis	Fuente de información
Coherencia	¿En qué medida se cuenta con los recursos necesarios (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) con los que cuenta la intervención. - Análisis de la suficiencia y necesidad de recursos (humanos, materiales, económicos y normativos) para el cumplimiento de los objetivos de la intervención. - Descripción de los objetivos de la intervención. - Análisis de los objetivos planteados para verificar su cumplimiento con los recursos que se cuenta. - Identificación de riesgos o amenazas a la sostenibilidad de la intervención. 		
Pertinencia	¿En qué medida la difusión de la intervención del programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción del proceso de difusión de la intervención. - Pertinencia de los canales de difusión de la convocatoria. - Descripción de los mecanismos y tipos de comunicación que se utilizan en la intervención. - Análisis de los métodos o tipos de comunicación más efectivos para dar a conocer la intervención, tomando en cuenta las características de la población objetivo. - Claridad y pertinencia de la información utilizada para la difusión del programa. - Análisis de la pertinencia de las campañas de la intervención. 		

Calidad	¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el programa?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los apoyos y servicios que otorga la intervención. - Descripción de los mecanismos que utiliza la intervención para evaluar la calidad de los servicios y apoyos que otorga la intervención. - Pertinencia de los mecanismos o procedimientos que tiene la intervención para evaluar la calidad de los servicios o apoyos. - Análisis de los mecanismos más efectivos para evaluar la calidad de los productos y servicios que otorga la intervención. - Análisis de las fechas en las que es adecuado evaluar la calidad de los servicios y apoyos. - Pertinencia de la calidad de los servicios que otorga el programa para el cumplimiento de los objetivos. 		
Eficiencia	¿En qué medida los procesos de implementación del programa están siendo eficientes para el cumplimiento de los objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los procesos de la intervención. - Análisis de la eficiencia en cada uno de los procesos de implementación de la intervención (Planeación, convocatoria, autorización, publicación, validación del padrón de beneficiarios, licitación de los recursos, agenda, notificación de fechas a municipios y comprobación de recursos). - Mecanismos para mejorar la eficiencia en los procesos de implementación del programa. 		

Eficacia	¿Cuál es el grado de eficacia del programa en el cumplimiento de los objetivos planteados?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los objetivos de la intervención. - Análisis de la eficacia en cada uno de los procesos de la intervención. - Descripción y análisis de los indicadores planteados para verificar el cumplimiento de metas de la intervención. - Pertinencia de los objetivos planteados para lograr el cambio esperado. 		
Impacto	¿Cuál ha sido el impacto del programa en la vida de los beneficiarios?	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción del problema público que atiende la intervención. - Análisis de la calidad de vida de los beneficiarios después de recibir los apoyos y servicios que otorga la intervención. - Beneficios de las personas que reciben un servicio o apoyo de la intervención. - Análisis en temas de salud, integración y movilidad de los beneficiarios al ser parte del programa. - Satisfacción de los beneficiarios al recibir un servicio y/o apoyo. - Análisis de los impactos cualitativos que provoca el ser beneficiario del programa. 		

Los requerimientos mínimos para la construcción de la metodología son:

Técnicas de recolección:

- Revisión bibliográfica
- Entrevistas semiestructuradas
- Entrevistas grupales

Técnica de análisis:

- Triangulación

Diseño:

- Investigación-acción

ANEXO E. Elementos mínimos del proyecto de evaluación

Elemento	Descripción
Formato	Portada, introducción, lista de acrónimos, tabla de contenido, anexos.
Antecedentes de la evaluación (Descripción del contexto y los objetivos de la evaluación)	Contexto en que surge la evaluación (jurídico e institucional) Descripción de la intervención (contexto general, problema que la origina, actores clave, lógica causal, factores externos) Objetivos, preguntas y alcance de la evaluación.
Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)	Definición del enfoque metodológico utilizado para el abordaje de la evaluación. Definición y descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos a utilizar a lo largo de la evaluación, cada una de las mismas debe describir: i) sus definición y justificación de selección; ii) qué se indagará a través de ellas; iii) qué se pretende alcanzar con su aplicación (finalidad de la técnica); iv) a cuáles preguntas de evaluación, están relacionadas con su aplicación; v) a quién se dirige; vi) cantidad que será aplicada; y, vii) consideraciones del contexto para su aplicación. Además, <u>deben</u> incluirse los instrumentos preliminares para la recolección de información, según actores a ser considerados. Estrategia de sistematización y análisis de datos. Técnicas de sistematización y análisis de los datos que serán recopilados y su justificación. Limitaciones y riesgos. Descripción de cuáles limitaciones y riesgos estarían relacionados con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección y análisis seleccionados, asimismo, cómo se espera administrar los riesgos. Matriz de evaluación en la que se presente la relación entre criterios, preguntas, técnicas, instrumentos, fuentes. Además, debe explicitar, de qué manera será valorado el criterio de evaluación (parámetros de valoración), respecto de la interrogante a la que está asociado (por ejemplo; en función de qué y cómo, se podría afirmar que la intervención es pertinente, eficaz, eficiente).
Cronograma de trabajo (Descripción detallada de las etapas, plazos y productos de la evaluación)	Etapas que seguirá el proceso evaluativo (utilizar esquema del Anexo H) e incluir las actividades principales para realizar en la evaluación. Plazos requeridos para el desarrollo de todos los productos (debe ser considerado el tiempo que se necesita en la revisión de los productos (5 días hábiles), pilotaje de instrumentos, así como el análisis e incorporación de observaciones emanadas por parte de los diferentes actores dirigidas al Equipo Evaluador). Responsables y dedicación temporal según responsable.
Requerimientos de información	Refiere a información específica que el Equipo Evaluador estará requiriendo para desarrollar la evaluación

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Guía de términos de referencia. Orientaciones para su elaboración: estructura y contenido*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO F. Elementos para la formulación del informe preliminar

Elemento	Descripción
Elementos de Formato	Deberán considerarse al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Portada, lista de acrónimos y abreviaturas, tabla de contenido, tabla de figuras, tabla de gráficos, anexos, referencias bibliográficas. • Utilización de lenguaje inclusivo, por ejemplo, evitar frases como “los entrevistados” o “los entrevistados y las entrevistadas”, y utilizar términos como “las personas entrevistadas”, “las personas usuarias”. • Utilización del libro de estilo de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. • Seguir las especificaciones de formato del Anexo I (letra, márgenes, espaciados, etc). • Revisión rigurosa en términos bibliográficos y de redacción. • Utilización de Manual APA, sexta o séptima versión.
Estructura del informe	
Introducción	Debe considerarse: <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del marco (institucional, normativo, entre otros) en el que se realiza la evaluación y la justificación de esta. • Información básica sobre la intervención evaluada y los principales aspectos o elementos que fueron valorados. • Los actores relacionados con la evaluación y el uso potencial que se le otorgará a la misma. • Descripción de la estructura y contenidos centrales de los capítulos del informe.
Antecedentes de la intervención	Descripción general de la Lógica o Teoría de la Intervención. Considerar en este apartado el desarrollo de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Contexto general de la intervención: principales características del entorno – sectorial, institucional, normativo, organizacional – en el que se desarrolla la intervención, así como la identificación de los resultados deseados, con las prioridades nacionales y objetivos estratégicos de la institución. Hay que destacar, además, los cambios que se han producido en el tiempo. • Problema o necesidad que origina la intervención y sus objetivos (general y específicos). • Actores claves de la intervención. • Lógica causal de la intervención. • Factores externos

<p>Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)</p>	<p>Descripción de los elementos metodológicos que guiaron el proceso de evaluación, entre ellos: objetivos, preguntas, alcance y metodología de evaluación.</p> <p>Además, debe explicitar, de qué manera (parámetros de valoración), fue planificada la valoración del criterio de evaluación, respecto de la interrogante a la que está asociado; es decir, en función de qué y cómo, se podría afirmar que la intervención es pertinente, eficaz y eficiente, por ejemplo.</p> <p>Respecto de la metodología deben exponerse los siguientes elementos:</p> <p>a) Levantamiento de los datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de información: documentos revisados y actores involucrados y las razones o criterios considerados para su selección. - Métodos, técnicas y procedimientos para el levantamiento de los datos: descripción de técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recolectar datos, las razones de su selección y su idoneidad respecto de las fuentes de información y las evidencias de su fiabilidad y validez. <p>b) Análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir detalladamente, los procedimientos usados para analizar los datos. - Idoneidad del análisis respecto de las preguntas de evaluación. - Debilidades potenciales en el análisis de datos y las brechas o limitaciones de los datos. <p>c) Matriz de evaluación: donde se resume y presenta visualmente, el diseño y metodología de la evaluación. Debe presentarse la matriz ajustada por el EE y aprobada por el ET.</p> <p>d) Principales limitaciones del proceso de evaluación y la metodología empleada, así como sus implicaciones para el logro del objetivo de la evaluación.</p>
<p>Hallazgos</p>	<p>Este apartado debe ser organizado, en función <u>de las preguntas de evaluación</u>, de manera que se brinde, <u>en primera instancia</u>, el hallazgo general y agregado respecto de la interrogante; es decir dando respuesta a la pregunta general de evaluación, y luego detallando los hallazgos que fundamenten dicha respuesta y que deben vincularse, principalmente, a los temas de análisis solicitados para el abordaje de dicha pregunta (lo anterior no excluye la incorporación de otros temas que hayan surgido durante el proceso evaluativo).</p> <p>Los hallazgos deben ser sustentados con evidencia y precisión, evitando términos como “la mayoría de las personas”, “gran cantidad de personas entrevistadas” o cualquier otra frase que sugiera imprecisión. Deben estructurarse siguiendo un hilo lógico de articulación e integración y no como lluvia de ideas aisladas.</p> <p>Los hallazgos más importantes suelen acompañarse de ilustraciones, tablas, gráficos o cualquier apoyo visual, que <u>agregue valor</u> a la presentación de la información, pero que no sea reiterativo o redundante, con la información expresa en el texto.</p>

	<p>Se requiere que este apartado evidencie un análisis integrado de los hallazgos, a partir de la triangulación de la información, procedente de diferentes fuentes, identificando puntos de encuentro o no, respecto de los elementos analizados.</p> <p>El planteamiento de los hallazgos debe facilitar la comprensión y el establecimiento posterior, de la relación entre hallazgo y conclusión.</p>
--	---

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Manual de evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO G. Elementos para la formulación del informe final de evaluación

Elemento	Descripción
Formato	<p>Deberán considerarse al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portada, lista de acrónimos y abreviaturas, tabla de contenido, tabla de figuras, tabla de gráficos, anexos, referencias bibliográficas. • Utilización de lenguaje inclusivo, por ejemplo, evitar frases como "los entrevistados" o "los entrevistados y las entrevistadas", y utilizar términos como "las personas entrevistadas", "las personas usuarias". • Utilización del libro de estilo de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. • Seguir las especificaciones de formato del Anexo I (letra, márgenes, espaciados, etc). • Revisión rigurosa en términos bibliográficos y de redacción. • Utilización de Manual APA, sexta o séptima versión. <p>La Unidad de Evaluación proporcionará las plantillas para las distintas partes de los Informes, como es la Portada, Página Legal, Directorio, etc.</p>
Resumen Ejecutivo	<p>Síntesis del Informe Final, cuyo objetivo es dar una visión de los principales contenidos del informe. Orientado principalmente a personas que ocupan puestos directivos. Su extensión debe oscilar entre las tres y cinco páginas.</p> <p>Los principales contenidos a incluir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción breve de la intervención evaluada; • Reseña de la evaluación (Objetivo, preguntas, alcance y metodología); • Resumen de principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
Estructura del informe	
Introducción	<p>Debe considerarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del marco (institucional, normativo, entre otros) en el que se realiza la evaluación y la justificación de esta. • Información básica sobre la intervención evaluada y los principales aspectos o elementos que fueron valorados. • Los actores relacionados con la evaluación y el uso potencial que se le otorgará a la misma. • Descripción de la estructura y contenidos centrales de los capítulos del informe.
Antecedentes de la intervención (Descripción general de la Lógica o Teoría de la Intervención)	<p>Considerar en este apartado el desarrollo de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexto general de la intervención (principales características del entorno – sectorial, institucional, normativo, organizacional – en el que se desarrolla la intervención, así como la identificación de los resultados deseados, con las prioridades nacionales y objetivos estratégicos de la institución. Hay que destacar, además, los cambios que se han producido en el tiempo.

60

	<ul style="list-style-type: none"> • Problema o necesidad que origina la intervención y sus objetivos (general y específicos). • Actores claves de la intervención. • Lógica causal de la intervención. • Factores externos
<p>Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)</p>	<p>Descripción de los elementos metodológicos que guiaron el proceso de evaluación, entre ellos: objetivos, preguntas, alcance y metodología de evaluación.</p> <p>Además, debe explicitar, de qué manera (parámetros de valoración), fue planificada la valoración del criterio de evaluación, respecto de la interrogante a la que está asociado; es decir, en función de qué y cómo, se podría afirmar que la intervención es pertinente, eficaz y eficiente, por ejemplo.</p> <p>Respecto de la metodología deben exponerse los siguientes elementos:</p> <p>a) Levantamiento de los datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de información: documentos revisados y actores involucrados y las razones o criterios considerados para su selección. - Métodos, técnicas y procedimientos para el levantamiento de los datos: descripción de técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recolectar datos, las razones de su selección y su idoneidad respecto de las fuentes de información y las evidencias de su fiabilidad y validez. <p>b) Análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir detalladamente, los procedimientos usados para analizar los datos. - Idoneidad del análisis respecto de las preguntas de evaluación. - Debilidades potenciales en el análisis de datos y las brechas o limitaciones de los datos. <p>c) Matriz de evaluación: donde se resume y presenta visualmente, el diseño y metodología de la evaluación. Debe presentarse la matriz ajustada por el EE y aprobada por el ET.</p> <p>d) Principales limitaciones del proceso de evaluación y la metodología empleada, así como sus implicaciones para el logro del objetivo de la evaluación.</p>
<p>Hallazgos</p>	<p>Este apartado debe ser organizado, en función <u>de las preguntas de evaluación</u>, de manera que se brinde, <u>en primera instancia</u>, el hallazgo general y agregado respecto de la interrogante; es decir dando respuesta a la pregunta general de evaluación, y luego detallando los hallazgos que fundamenten dicha respuesta y que deben vincularse, principalmente, a los temas de análisis solicitados para el abordaje de dicha pregunta (lo anterior no excluye la incorporación de otros temas que hayan surgido durante el proceso evaluativo).</p> <p>Los hallazgos deben ser sustentados con evidencia y precisión, evitando términos como "la mayoría de las personas", "gran cantidad de personas entrevistadas" o cualquier otra frase que sugiera imprecisión. Deben estructurarse siguiendo un hilo lógico de articulación e integración y no como lluvia de ideas aisladas.</p>

61



	<p>Los hallazgos más importantes suelen acompañarse de ilustraciones, tablas, gráficos o cualquier apoyo visual, que <u>agregue valor</u> a la presentación de la información, pero que no sea reiterativo o redundante, con la información expresa en el texto.</p> <p>Se requiere que este apartado evidencie un análisis integrado de los hallazgos, a partir de la triangulación de la información, procedente de diferentes fuentes, identificando puntos de encuentro o no, respecto de los elementos analizados.</p> <p>El planteamiento de los hallazgos debe facilitar la comprensión y el establecimiento posterior, de la relación entre hallazgo y conclusión.</p>
Conclusiones	<p>Según PNUD, 2010 (citado por Mideplan 2017, p.13) una conclusión es "un juicio razonado basado en una síntesis de hallazgos... <u>no son hallazgos</u>; son interpretaciones que dan significado a los hallazgos".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deben presentar el juicio valorativo experto del EE, <u>con relación a cada una de las interrogantes de la evaluación</u>, según la evidencia proporcionada por los hallazgos. <p>Deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Completas y equilibradas (fortalezas, debilidades y efectos de la intervención). - Sustentadas en evidencia y conectadas de forma lógica con los hallazgos de la evaluación. - Considerar formas alternativas de comparar resultados - Limitarse a situaciones, períodos de tiempo, personas, contextos y propósitos a los que se puedan aplicar los hallazgos. - Formar base para recomendar acciones o decisiones coherentes con las mismas.
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Deben ser útiles, aplicables, operativizables, reales, alcanzables, para poder mejorar la intervención. - Ser formuladas claramente, y con lenguaje accesible a cualquier actor. - Fundamentadas y con una relación clara con las conclusiones. - Indicar el qué (la acción recomendada para mejorar), quién (actor al que está dirigida – tomador de decisión, ejecutor, otros) y cuándo (plazo sugerido para su ejecución –corto, mediano o largo plazo).
Lecciones Aprendidas	<p>Relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuevos conocimientos sobre el problema, la población o el sector de la intervención. - Fortalezas o debilidades de la preparación, el diseño o ejecución de la evaluación. - Relevancia de los hallazgos para otras intervenciones similares. - Replicabilidad de la intervención en otros contextos. - Pertinencia y replicabilidad de los métodos de evaluación usados.
Anexos	<p>Términos de Referencia</p> <p>Ficha técnica para la difusión de los resultados (Anexo K)</p> <p>Ficha informativa de la evaluación (Anexo L)</p>

	Instrumentos de recopilación de datos utilizados
	Listas de personas o grupos entrevistados o consultados y lugares visitados
	Listas de documentos revisados
	Listas de asistencia a las actividades participativas – fotos
	Hallazgos secundarios
	Biografías breves del EE
Archivos adjuntos	Archivo de pptx sobre resultados de la evaluación. Archivo de infografía

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Manual de evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO H. Cronograma general

Cronograma general de trabajo			
<i>Etapas*</i>	<i>Actividad central</i>	<i>Responsable específico del EE</i>	<i>Plazo</i>
Diseño del Proyecto de Evaluación	Diseño de evaluación		
	Presentación de Proyecto de Investigación y revisión de instrumentos		
	Ajuste de instrumentos luego de su revisión		
	Presentación de instrumentos para verificación y aprobación		
	Pilotaje de instrumentos y ajuste a partir de dicho pilotaje		
Trabajo de campo	Aplicación de entrevistas		
	Aplicación de encuesta		
Análisis de datos y sistematización	Análisis de datos y sistematización		
Elaboración de Producto 2	Elaboración de Producto 2		
	Presentación de Producto 2 para revisión		
	Revisión de Producto 2		
	Incorporación de observaciones al Producto 2		
...	...		
...	...		
Divulgación	Presentación oral		

*El EE deberá agregar otras etapas/actividades que se ajusten al encargo evaluativo.

ANEXO I. Especificaciones generales de formato

El formato de los productos protocolarios e informes de evaluación debe seguir las siguientes consideraciones:

- Tipo del archivo electrónico: Word (.docx)
- Tamaño de hoja: Carta
- Márgenes: Normal (Superior 2.5 cm, Inferior 2.5 cm, Izquierdo 3 cm, Derecho 3 cm)
- Fuente: Arial o Times New Roman
- Tamaño de fuente: 11 puntos
- Interlineado: 1.5 puntos
- Texto justificado
- Números de página al pie
- Referencias y citas en formato APA, 6ª o 7ª Edición
- Referencias personales o institucionales (nombres, logotipos, isotipos, etc.) solamente podrán ponerse en la portada o contraportada autorizada por la SPPC.
- Si el informe es preliminar, deberá incluir una marca de agua en todas las páginas con la leyenda «Versión preliminar»

Sobre las tablas, gráficas e imágenes:

- Todas las tablas y gráficas deben contener título y fuente
- Todas las gráficas deben contener título en los ejes
- Las tablas y gráficas deberán ser entregadas en un archivo anexo, en formato editable (no imagen)
- Las imágenes utilizadas deberán ser de licencia libre.

Productos complementarios

- a. Las bases de datos que contengan la sistematización de la información recolectada en campo, para cada uno de los instrumentos empleados, deben entregarse de forma *electrónica* (en disco compacto), en archivos de tipo hoja de cálculo **sin atributos** (*.cvs), texto plano separado por pipes (*.txt) o de software de análisis estadístico (*.sav, *.dta). En caso de ser necesario, deberá contener una hoja de códigos en la que se relacionen debidamente las variables y los códigos correspondientes a cada uno de los valores.
- b. Los instrumentos de recolección de datos *aplicados* deberán entregarse de forma electrónica, escaneados en orden de folio, en un archivo de formato

65

- *.pdf para cada uno de los instrumentos recolectados, y con una resolución óptima para garantizar su legibilidad.
- c. Un archivo fotográfico que deberá entregarse de forma *electrónica*, en archivos de PowerPoint, identificando claramente cada una de las imágenes según su asociación con los instrumentos de recolección de datos, y con los objetivos específicos con los que se relacionen.

ANEXO J. Información básica a disposición del equipo evaluador

Nombre de la fuente de información	Descripción	Ubicación
Ficha de Programa Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores"	Información general del Programa Jalisco te Reconoce "Apoyo a Personas Mayores".	https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/reporte/fichaBasica/665
Reglas de Operación del Programa Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores" 2021.	Marco jurídico, de planificación y programático-presupuestal para la realización de las actividades relacionadas con el programa.	https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/per/C3%B3dicos/periodicooficial?combine=&field_fecha2_value%5Bvalue%5D%5Bmonth%5D=2&field_fecha2_value%5Bvalue%5D%5Bday%5D=2&field_fecha2_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=2021
Reglas de Operación del Programa Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores" 2020.	Marco jurídico, de planificación y programático-presupuestal para la realización de las actividades relacionadas con el programa.	https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/03-28-20-xii_0.pdf
Reglas de Operación del Programa Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores" 2019.	Marco jurídico, de planificación y programático-presupuestal para la realización de las actividades relacionadas con el programa.	https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/06-25-19-vi.pdf
Ciudades Globales Amigables con los Mayores: Una Guía	Guía para una ciudad amigable con las personas mayores, mediante un envejecimiento activo y optimizando las oportunidades de salud, participación y seguridad; a fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen.	https://www.who.int/ageing/AFCSpanishfinal.pdf
Plan estratégico para una metrópoli amigable con los adultos mayores 2020-2024	Mecanismo a través del cual se adquirió el compromiso de llevar a Jalisco a ser el primer estado amigable con las personas mayores. Mejora que se adoptó a partir de la evaluación de resultados 2019.	http://ssas.mx/plan_estrategico_a_m.pdf
Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco	Título Segundo, capítulo II, artículo 6, fracción IV, inciso a). Sustento legal a través del cual se fundamentan las actividades relacionadas con el programa	https://transparencia.info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/Ley%20para%20el%20Desarrollo%20Integral%20del%20Adulto%20Mayor%20del%20Estado%20de%20Jalisco%20VIGENTE.pdf

Matriz de indicadores del Programa "Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores" 2021.	Herramienta de planeación que identifica en forma resumida los objetivos del programa, incorpora los indicadores de resultados y gestión que miden dichos objetivos.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pqcf-DsCMZIfsm96TyswjgOao3ISjuyv/edit#gid=751129708
Padrón Único de Personas Beneficiarias: Jalisco te Reconoce, "Apoyo a Personas Mayores" 2020 B.	Sistema de información que integra y organiza datos sobre las personas beneficiarias, es decir, personas que reciben apoyos de programas públicos de desarrollo social, a cargo de las diferentes dependencias y organismos de la administración estatal o municipal.	https://padronunico.jalisco.gob.mx/padron/programas?f%5B0%5D=ss_nombre%3AJALISCO%20TE%20RECONOCE%2C%20APOYO%20A%20PERSONAS%20MAYORES
Proyección de la población de 65 años y más, Jalisco 2010-2040	Informe de la proyección demográfica de adultos mayores de 65 años o más.	https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2019/08/Ficha-adulto-mayor-II-Trim-2019.pdf
Ley orgánica del Poder Ejecutivo	Ley que menciona las bases para llevar a cabo la organización, coordinación funcionamiento, control y evaluación de la Administración pública del Estado.	https://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/sites/default/files/2019-03/LEY%20ORG%20NICA%20DEL%20PODER%20EJECUTIVO%20DEL%20ESTADO.2018_0.pdf
Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios	Ley que especifica las acciones, procedimientos y las entidades responsables junto con sus comités internos para realizar una planeación, programación, presupuestación, evaluación, monitoreo y ejercicio del gasto público tanto para las dependencias como para las políticas y programas públicos que conlleven a un desarrollo Estatal.	https://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/sites/default/files/2019-03/Ley%20de%20planeaci%20n%20participativa%20para%20el%20estado%20de%20Jalisco%20y%20sus%20Municipios.pdf
Ley de Desarrollo Social	Ley que menciona las bases y los mecanismos para realizar una coordinación, planeación, instrumentación, seguimiento y evaluación de políticas y programas públicos a nivel estatal y municipal que propicien un desarrollo individual reflejado posteriormente en un desarrollo estatal.	https://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/sites/default/files/2017-04/Ley%20de%20Desarrollo%20Social%20para%20el%20Estado%20de%20Jalisco%20(5).pdf

ANEXO K. Ficha técnica para la difusión de los resultados

1. Datos generales

1.1. Información de la evaluación

Nombre de la evaluación:

Tipo de evaluación:

Año del ejercicio evaluado:

Programa anual de evaluación

Fecha de inicio

Fecha de publicación

1.2. Información de la entidad evaluadora

Entidad evaluadora:

Investigador principal:

Equipo de investigación:

Correo electrónico:

Número de teléfono:

1.3. Datos de la contratación

Tipo de contratación:

Número de contrato:

Número de rondas del concurso:

Costo de la evaluación:

Fuente de financiamiento:

Unidad administrativa responsable:

1.4. Información de la Unidad de Evaluación del gobierno

Unidad administrativa coordinadora:

Titular de la unidad administrativa coordinadora:	
Unidad administrativa técnica:	
Titular de la unidad administrativa técnica:	
Enlace técnico de la evaluación:	
1.5. Información del programa evaluado:	
Nombre y siglas del programa evaluado:	
Dependencia o entidad responsable:	
Poder público al que pertenece:	
Ámbito gubernamental al que pertenece:	
Unidad administrativa responsable:	
Titular de la unidad administrativa responsable:	
Contacto de la unidad administrativa responsable:	
1.6. Mecanismos de seguimiento y difusión de la evaluación	
Sistema de agendas de mejora:	
Portal de internet:	(Poner la liga)
2. Descripción de la evaluación	
2.1. Objetivo general	

2.2. Objetivos específicos

2.3. Metodología

Técnicas de investigación:

Alcance / Enfoque:

Instrumentos de recolección de información:

Principales fuentes de información:

3. Resumen

4. Resultados

4.1. Principales hallazgos

Hallazgos positivos

Hallazgos negativos

4.2. Recomendaciones

ANEXO L. Ficha informativa de la evaluación

Entidad evaluadora externa:	(Nombre completo de la entidad evaluadora)	
Investigador principal:	(Nombre del coordinador de la investigación o investigador principal)	
Equipo de investigación:	(Nombre de los investigadores que participaron en la evaluación)	
Forma de contratación	(Tipo de contratación)	
Costo total	(Costo total de la evaluación)	
Fuente de financiamiento	Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco	
Unidad de evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa	
Titular de la Unidad de evaluación	Mónica Ballescá Ramírez	
Equipo técnico de la Unidad de evaluación	Selene Liliana Michi Toscano (Nombre de enlace de la DEMP)	

ANEXO M. Formato de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación

VALORACIÓN DE LA PROPUESTA DE PROYECTO DE EVALUACIÓN			
Elemento	Aspecto	Reactivo	Puntos máximos por reactivo
Consistencia de la propuesta de proyecto de evaluación		¿La propuesta de proyecto de evaluación es consistente con lo establecido en los Términos de referencia?	3
		¿Se contemplan todos los productos establecidos en los Términos de referencia?	2
<i>Subtotal</i>			5
PUNTOS PONDERADOS			3.00

Estrategia metodológica	Enfoque metodológico	¿Se presenta y define el enfoque metodológico del proyecto de evaluación?	3
		¿Se justifica el enfoque metodológico del proyecto?	2
	Parámetros de valoración	¿Se describe o explica de qué manera será valorado el criterio de evaluación?	3
		¿Se justifican los parámetros elegidos?	2
	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	¿Se presenta su definición y características?	3
		¿Se justifica su elección?	2
		¿Se explica qué se indagará, estudiará o pretende obtener con la aplicación de cada una de ellas?	2
		¿Se señala las preguntas que serán contestadas con la aplicación de las técnicas?	3
		¿Se identifica el actor (o actores) a quién se dirige la técnica?	2
		¿Se presenta la cantidad que será aplicada?	2
	Sistematización y análisis de datos	¿Se identifican y describen las estrategias de sistematización de datos?	2
		¿Se identifican y describen los métodos de análisis de la información?	2
		¿Se justifican su elección?	2

74

	Limitaciones y riesgos	¿Se sustentan en prácticas del campo académico?	2
		¿Se describen las limitaciones de la propuesta metodológica?	2
		¿Se identifican los posibles riesgos?	2
		¿Se proponen medidas para administrar los riesgos?	2

Subtotal 38

PUNTOS PONDERADOS 11

Matriz de evaluación	Diseño de investigación	¿El tipo de diseño de investigación es consistente o lógico con la pregunta de evaluación?	2
	Técnicas de recolección de datos	¿Tienen una articulación lógica con las preguntas de evaluación y los temas de análisis?	2
	Técnicas de análisis	¿Tienen una articulación lógica con el diseño de investigación y las técnicas de recolección?	2
	Fuentes de información	¿Se identifican las fuentes de información?	2
¿Son adecuadas las fuentes de información, según las técnicas y la pregunta de investigación?		2	

Subtotal 10

PUNTOS PONDERADOS 6

Cronograma de trabajo	Etapas	¿Se describen las etapas de la investigación evaluativa?	2
		¿Las etapas mantienen una secuencia lógica?	2
	Actividades	¿Se describen las actividades de cada etapa?	2
		¿Las actividades son coherentes con la etapa correspondiente?	2
		¿Las actividades mantienen una secuencia lógica?	3
	Responsables	¿Se señalan los responsables de cada etapa o actividad?	3
		¿Se señala la dedicación temporal de cada responsable?	3
	Ruta crítica	¿Se presenta una ruta crítica de la evaluación?	1

Subtotal 18

PUNTOS PONDERADOS 4

75

Aportación adicional de la propuesta	Preguntas de investigación	¿La propuesta de proyecto de evaluación aporta al menos una pregunta de evaluación adicional que complementa y robustece el proyecto establecido en los TdR?	2
	Componente participativo	¿La propuesta describe las técnicas participativas que se utilizarán en el taller de análisis de recomendaciones?	2
		¿La propuesta incluye técnicas participativas durante la presentación de la metodología y técnicas de investigación con el grupo ampliado?	3
		¿La propuesta contempla la implementación de métodos o técnicas participativas en otro momento del proceso de la evaluación, que no esté contemplado en los TdR?	2
		<i>Subtotal</i>	9
		PUNTOS PONDERADOS	4
		TOTAL PUNTOS	80
		PUNTOS TOTALES PONDERADOS	28

ANEXO N. Ficha técnica para la difusión de los resultados

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

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

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

Objetivos específicos

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

Metodología

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

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

Resumen

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

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

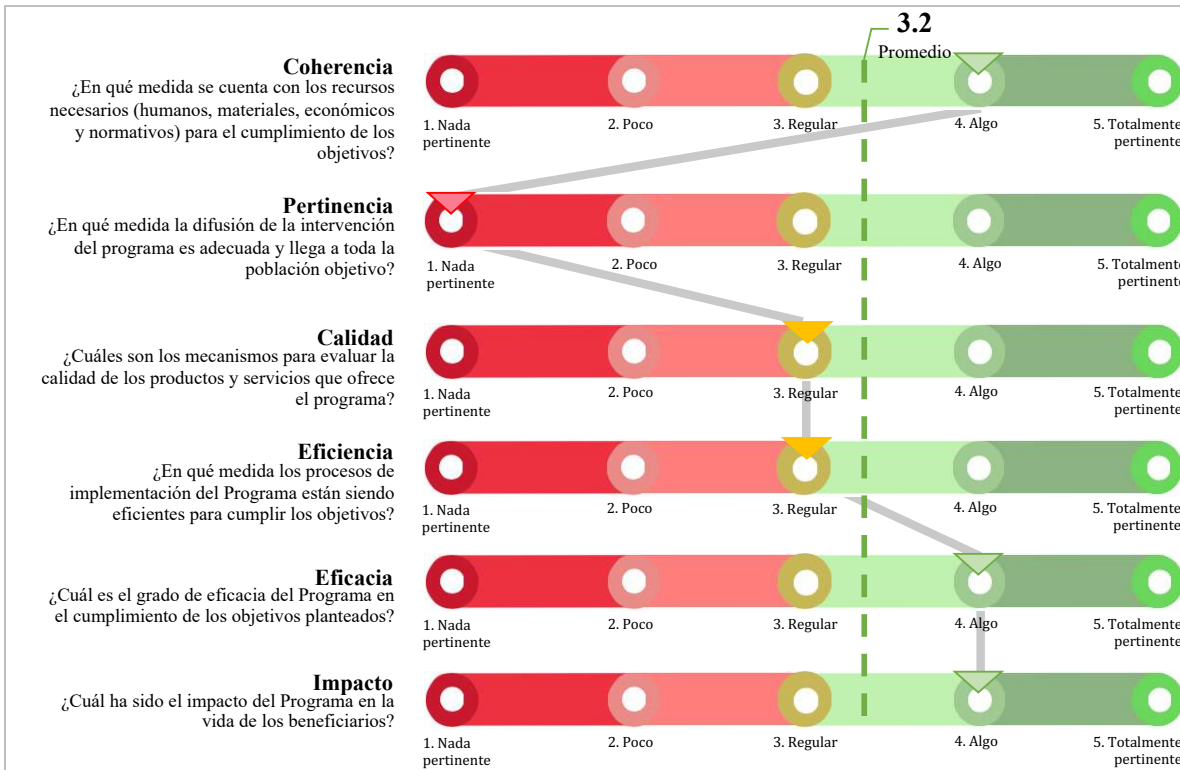
Resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones

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

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

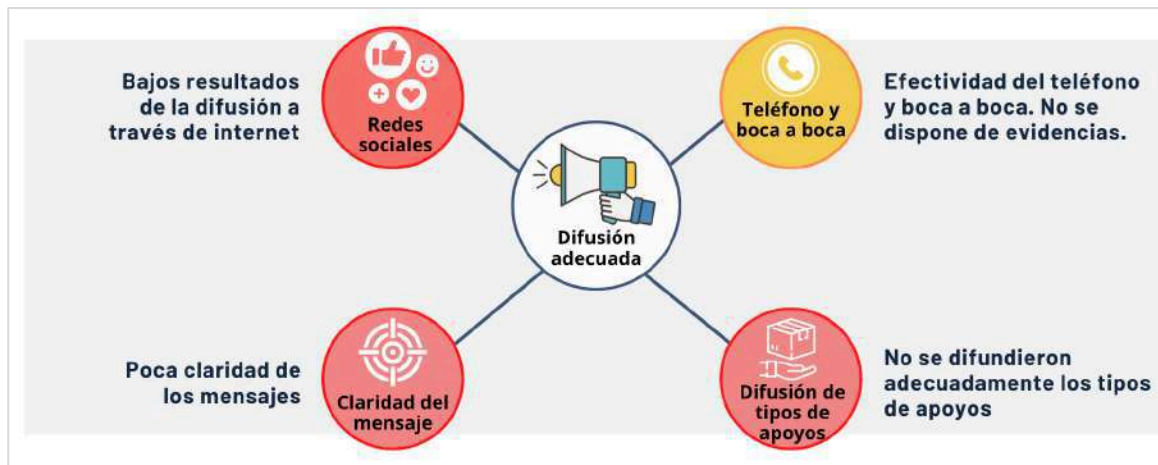
El criterio de *Pertinencia* obtuvo la menor valoración, esto se debió a que el Programa no contó con un plan de difusión con un diseño enfocado en la población beneficiaria, lo cual generó bajos resultados en la dispersión de los mensajes, es decir, se emplearon recursos, tiempo y esfuerzo en acciones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

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



Elaboración propia con base en los resultados del proceso evaluativo.

Figura 8 Aspectos sobre la difusión del programa (Pertinencia)



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

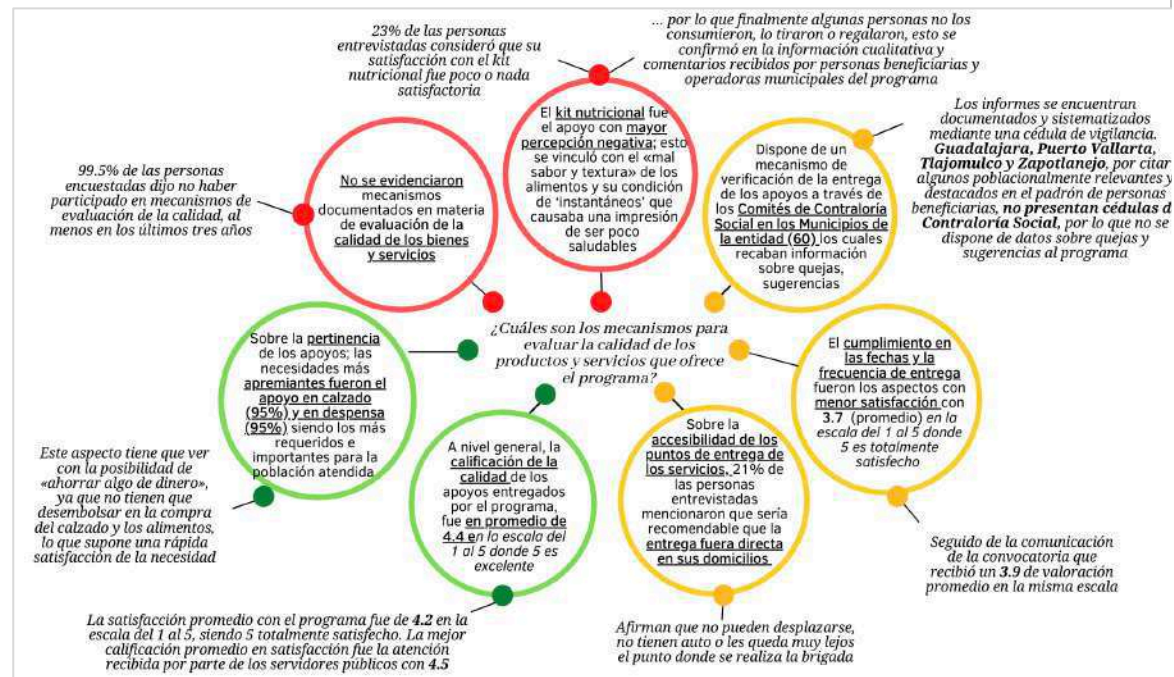
En cuanto al criterio de *Calidad* de los productos y servicios que otorga el programa, no se evidenciaron mecanismos documentados para dicho fin, en ese sentido, el 99.5% de las personas encuestadas dijo no haber participado en mecanismos de evaluación de la calidad, al menos en los últimos tres años,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

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

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

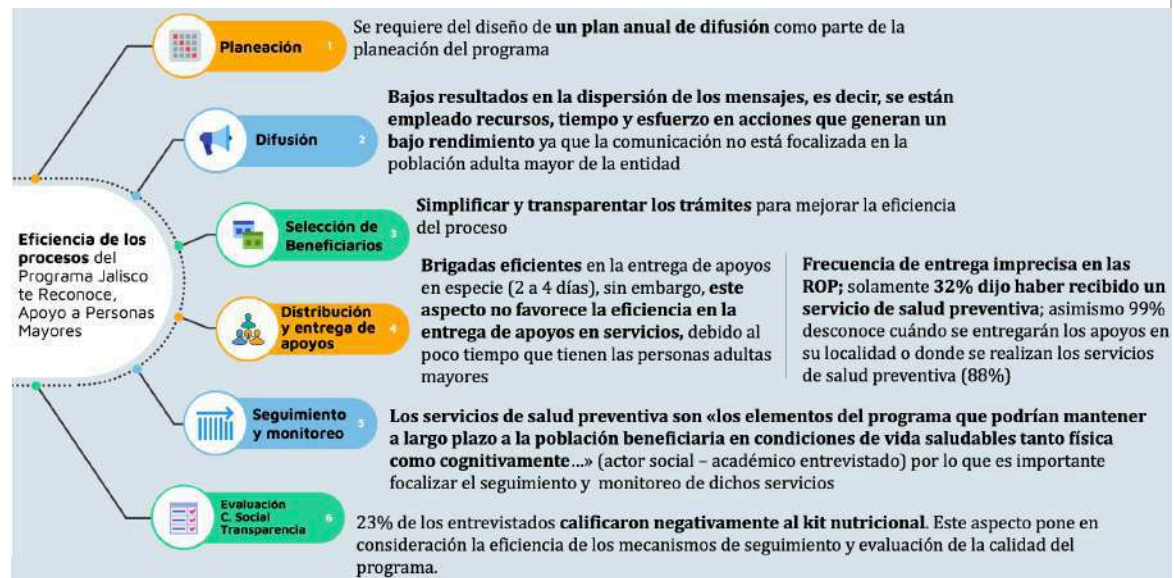
La valoración sobre el criterio de *Eficacia* fue bien valorada, es decir, el nivel de eficacia de los procesos fue medio alto con relación a la escala de medición diseñada para tal efecto, este aspecto se vinculó con los procesos y actividades operativas con mejores resultados con relación a las metas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

Figura 9 Aspectos del criterio de Calidad



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Figura 10 Aspectos sobre el criterio de Eficiencia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

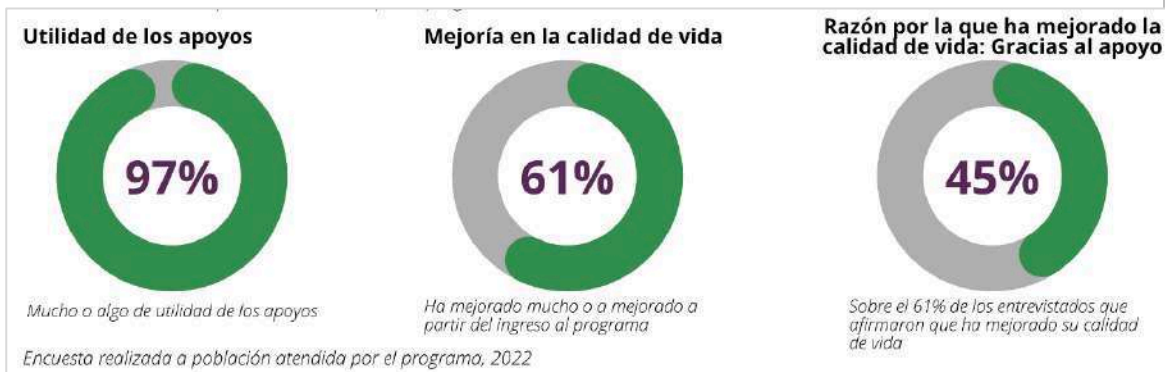
Figura 11 Aspectos del criterio de Eficacia



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

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

Figura 12 Efectos producidos por el programa



Elaboración propia con datos del proceso evaluativo.

Resultados

Principales hallazgos

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

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

Recomendaciones

Recomendaciones

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

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

Aspectos normativos y operativos.

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

Documentos de planeación estratégica

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

Gestión y mejora de la calidad de los bienes y servicios

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

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

ANEXO O. Ficha informativa de la evaluación

Entidad evaluadora externa:	Numera, S.C.
Investigador principal:	Mtro. Fernando Mellado Meza Coordinador general de la evaluación Investigador A
Equipo de investigación:	Mtro. Luis Gómez Castro Investigador B Lic. Juan Mario Fenech Reynoso Director general y Representante Legal de Numera, S.C.
Forma de contratación	Licitación Pública Nacional
Costo total	\$1,120,000 (Un millón ciento veinte mil pesos, oo/100 M.N.)
Fuente de financiamiento	Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco
Unidad de evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la Unidad de evaluación	Dra. Mónica Ballescá Ramírez
Equipo técnico de la Unidad de evaluación	Mtra. Selene Liliana Michi Toscano



Instrumento de recolección de datos

Evaluación con Participación del Programa
Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores

Secretaría del Sistema de Asistencia Social
[SSAS]

Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
[SPPC]

Estado de Jalisco

Introducción

En este apartado se presenta el diseño preliminar de los instrumentos de recolección de información, así como los aspectos relacionados con las técnicas empleadas de acuerdo con los criterios y temáticas de evaluación.

Analizados los criterios de evaluación y las temáticas propuestas en los Términos de Referencia del estudio, se procedió a determinar las técnicas de recolección de datos y los instrumentos con que han de ser abordadas para dar respuesta a las preguntas de investigación vinculadas. La selección de las técnicas y el diseño de instrumentos se justifican en este documento mediante referencias teórico-empíricas que permitan dar soporte a la decisión final de cara a la implementación del trabajo de campo.

Finalmente, en cada técnica propuesta para el abordaje de la investigación evaluativa, se incluyó de manera preliminar la descripción y tamaño de la muestra, la cual habrá de ser definida/complementada con los datos sobre la población atendida del Programa (solicitud de información).

Diseño del instrumento de recolección de datos a través de encuestas

El instrumento de recolección de datos se compone de un cuestionario estructurado, el cual «consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse» (Bernal Torres, 2010, p. 250), de manera que el cuestionario incluye los reactivos cuyo diseño pretende servir como herramienta para documentar y registrar información de valor que ha de ser procesada respecto a los objetivos de estudio; en ese sentido, de acuerdo con Sampieri et al. (2010), el cuestionario se constituye como el «recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables» (Sampieri et al., 2010, p. 200), en ese sentido, se estructuraron las variables con base en los criterios de evaluación incluidos en el estudio a través del cual se registrarán los datos sobre la población sujeta a estudio.

Las preguntas de investigación y las temáticas del estudio «se transforman en preguntas cuidadosamente redactadas en el instrumento de investigación para que se aplique a la población o muestra del estudio» (Morán Delgado y Alvarado Cervantes, 2010, p. 41); es

decir, mediante un análisis con fundamento teórico y empírico, el equipo evaluador procedió a construir la redacción de los reactivos, misma que será revisada en un marco participativo para su retroalimentación.

Matriz de congruencia para el instrumento de recolección de datos a través de encuestas

Con el objeto de presentar la consistencia y congruencia del instrumento, se elaboró una matriz de congruencia, que permite resumir de manera clara el abordaje técnico.

Según Pedraza (2001), la matriz de congruencia permite «apreciar a simple vista el resumen de la investigación y comprobar si existe una secuencia lógica, lo que elimina las vaguedades que pudieran existir durante los análisis correspondientes para avanzar en el estudio» (Pedraza Rendón, 2001, p. 313); en ese sentido, la matriz de congruencia presenta de manera sintética la referencia teórica con el criterio, la temática y las preguntas de evaluación vinculadas con el reactivo propuesto, el tipo de variable y respuesta que aplica a la redacción del reactivo.

Tabla 1

Matriz de congruencia de la técnica propuesta de recolección de datos

Criterio de evaluación	Temáticas	Pregunta de evaluación	Técnica propuesta de recolección de datos	Población sujeta a la aplicación
Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia de los canales de difusión de la convocatoria • Análisis de los métodos o tipos de comunicación más efectivos para dar a conocer la intervención, tomando en cuenta la población objetivo 	¿En qué medida la difusión de la intervención del Programa es adecuada y llega a toda la población objetivo?	Encuesta, aplicada mediante cuestionario estructurado. Muestreo aleatorio, sistemático y estratificado. Intervalo de confianza de 95% y margen de error muestral +-5%.	Beneficiarios del Programa, seleccionados aleatoriamente a través del padrón de beneficiarios

criterio de evaluación	Temáticas	Pregunta de evaluación	Técnica propuesta de recolección de datos	Población sujeta a la aplicación
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los mecanismos más efectivos para evaluar la calidad de los productos y servicios que otorga la intervención • Análisis de las fechas en las que es adecuado evaluar la calidad de los servicios y apoyos • Pertinencia de la calidad de los servicios que otorga el Programa de cumplimiento de los objetivos 	¿Cuáles son los mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios que ofrece el Programa?	Tamaño muestral, 379 encuestas efectivas. Con base en el universo de 30 252 beneficiarios (2020)	
Impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la calidad de vida de los beneficiarios después de recibir los apoyos y servicios que otorga la intervención • Beneficios de las personas que reciben un servicio o apoyo de la intervención. Análisis en temas de salud, integración y movilidad de los beneficiarios al ser parte del Programa • Satisfacción de los beneficiarios al recibir un servicio o apoyo 	¿Cuál ha sido el impacto del Programa en la vida de los beneficiarios?		

Elaboración propia.

En la tabla 1.1 se presenta la matriz de congruencia que plantea los referentes teórico-empíricos los reactivos propuestos en el instrumento para el criterio de Pertinencia y temáticas de análisis vinculadas, que constituirán el instrumento de recolección de datos, de manera que se disponga de un resumen sintético sobre la pertinencia del reactivo, su redacción y tipo de variable.

Tabla 1.1

Matriz de congruencia de los reactivos propuestos en el instrumento para el criterio de Pertinencia

Referente teórico-empírico	Reactivo-Pregunta (s) en el cuestionario
<p>La pertenencia en la comunicación de un programa público está relacionada con las acciones para llegar a determinada población objetivo. El tema de la comunicación de un programa público está asociado a la transmisión del mensaje adecuado al objetivo poblacional para difundir el valor público de la gestión, así como los mecanismos que emplea el Programa en un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas</p> <p>De acuerdo con Gallardo et al. (2019), la difusión externa «tiene como objetivo tanto la difusión, promoción y comunicación a los potenciales beneficiarios directos como a otros destinatarios generales, atendiendo a sus peculiaridades como es el idioma, la cultura, el ámbito geográfico, etc.» (Gallardo Echenique et al., 2019, pp. 15–22).</p> <p>En ese sentido, medir la pertinencia de los canales de difusión implica en un primer momento analizar documentalmente cuál es el plan de difusión implementado por el Programa; asimismo, conocer cuáles son los medios y canales de comunicación más asequibles para la población potencial y objetivo, aspecto que encuadra con el análisis de medios a través de la encuesta</p>	<p>¿Cuáles son los medios de comunicación/difusión que consulta con mayor frecuencia? (mencionar en orden de importancia, siendo el 1 el más frecuente)</p>
	<p>¿A través de qué medio se enteró de la convocatoria del programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i>?</p>
	<p>¿Cómo califica la información presentada en la convocatoria, respecto a su claridad? (escala del 1 al 5, siendo 1 pésima al 5 excelente)</p>
	<p>¿Conoce los beneficios que otorga el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i>?</p>
	<p>En caso de responder ‘Sí’: ¿Mencione los beneficios que conoce? ¿Considera que la información sobre los beneficios del Programa es clara y accesible? (escala de medición).</p>
	<p>¿Cada cuánto accesa a redes sociales de internet (Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok, etc.)? (mencionar frecuencia de acceso)</p>
	<p>¿Ha visto, leído o escuchado recientemente sobre algún Programa público?</p>
	<p>En caso de responder ‘Sí’, especifique qué Programa y en qué medio difusión: Medio de difusión: _____ Programa identificado: _____</p>

Elaboración propia.

En la tabla 1.2 se presenta la matriz de congruencia que plantea los referentes teórico-empíricos los reactivos propuestos en el instrumento para el criterio de Calidad y temáticas de análisis vinculadas, que constituirán el instrumento de recolección de datos, de manera que se disponga de un resumen sintético sobre la pertinencia del reactivo, su redacción y tipo de variable.

Tabla 1.2

Matriz de congruencia de los reactivos propuestos para el criterio de Calidad

Referente teórico-empírico	Reactivo-Pregunta(s) en el cuestionario
<p>De acuerdo con Batalla Moreno (2003), la calidad vinculada con la gestión pública «supone responder de forma regular y continua a las necesidades y a las expectativas de los ciudadanos» (Nevado Batalla Moreno, 2003, p. 22); en ese sentido, se refiere a una valoración directa en la percepción de los beneficiarios del Programa público, de aquello que esperaban recibir y lo que recibieron finalmente, de manera que cobra relevancia que la «organización pública prestataria de servicios se trate como responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia» (Nevado Batalla Moreno, 2003, p. 22)</p> <p>Berry y Parasurama (1991) definen que los consumidores poseen dos niveles de expectativas: «el nivel deseado y el nivel adecuado. El primero se refiere a lo que le gustaría recibir; y el segundo refleja lo que es aceptable recibir. Se destaca que entre estos niveles, existe una zona de tolerancia»; en ese sentido, Kotler y Keller (2006) mencionan que «la satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona»</p> <p>Por tanto, la relación entre calidad y satisfacción es amplia sobre el bien o servicio proporcionado, pues se espera que a medida que la calidad general percibida crece, ocurra lo mismo con la satisfacción de los beneficiarios</p> <p>Cobra importancia, entonces, conocer los mecanismos de medición de la calidad y las variables que son consideradas en tal valoración, así como los procesos del Programa que van moldeando la percepción general de los beneficiarios</p>	<p>Sobre la calidad de los bienes o servicios que entrega el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i></p> <p>¿En el último año ha participado en algún ejercicio para calificar la calidad del Programa, ya sea a través de encuestas, formatos u otros medios?</p> <hr/> <p>De acuerdo con sus expectativas sobre el bien o servicio recibido en el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i>. ¿En qué medida se cumplieron sus expectativas con el servicio o bien recibido? (en escala del 1 al 5, donde 1 es ‘no se cumplieron las expectativas’ al 5 ‘se cumplieron totalmente mis expectativas’</p> <hr/> <p>De acuerdo con su experiencia sobre los bienes o servicios recibidos en el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i>. A nivel general, ¿cómo califica la calidad de los servicios o bienes recibido? (en escala del 1 al 5, donde 1 es pésima calidad al 5 excelente calidad).</p>

Referente teórico-empírico	Reactivo-Pregunta(s) en el cuestionario
	<p>¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> (en escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho al 5 totalmente satisfecho):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación de la convocatoria 2. La atención por parte de los servidores públicos del Programa 3. La frecuencia y tiempo de entrega de los bienes o servicios 4. Trámite de entrega de los bienes/servicios 5. Cumplimiento en las fechas de la entrega de los bienes y servicios <p>¿Cómo califica la calidad de los siguientes bienes y servicios que entrega el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> (en escala del 1 al 5, donde 1 es pésima calidad al 5 excelente calidad) (en caso de no recibir indicar No aplica):</p> <p>Apoyos / bienes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad del calzado 2. Calidad del complemento alimenticio 3. Calidad del kit invernal 4. Calidad de la pulsera de identidad 5. Calidad de la despensa <p>Servicios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad de los servicios de salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad física) 2. Calidad de los servicios de actividades para el envejecimiento activo tales como talleres grupales <p>General</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calificación general de la calidad del Programa (Valoración general)

Elaboración propia.

En la tabla 1.3 se presenta la matriz de congruencia que plantea los referentes teórico-empíricos los reactivos propuestos en el instrumento para el criterio de Impacto y temáticas de análisis vinculadas, que constituirán el instrumento de recolección de datos, de manera que se disponga de un resumen sintético sobre la pertinencia del reactivo, su redacción y tipo de variable.

Tabla 1.3

Matriz de congruencia de los reactivos propuestos para el criterio de Impacto

Referente teórico-empírico	Reactivo-Pregunta(s) en el cuestionario
<p>El impacto generado por una intervención pública generalmente se relaciona con los niveles de Fin y Propósito definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados; es decir, es el efecto producido a un nivel superior y que por lo general se presenta tiempo después de que el programa público es implementado</p> <p>Liberta (2007) cita que el impacto se refiere a «los efectos que la intervención planteada tiene sobre la comunidad en general» (Ministerio de Asuntos Exteriores de España, 2002; citado por Liberta Bonilla, 2007, p. 2); en este orden de ideas, el impacto se refiere a los cambios generados por la acción pública, interpretada para estos fines como efectos en su calidad de vida, beneficios positivos que se perviven en materia de salud, integración y movilidad, a partir de su permanencia en el Programa</p>	<p>En los últimos 3 años, ¿considera que su calidad de vida ha mejorado, empeorado o sigue igual? (escala del 1 al 5, 1 'ha empeorado mucho' al 5 'ha mejorado mucho')</p> <hr/> <p>A nivel general, ¿considera que a partir de su ingreso al Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i>, su calidad de vida ha mejorado? (escala del 1 al 5, 1 'ha empeorado' al 5 'ha mejorado').</p> <hr/> <p>En caso de responder 1, 2, o 3. Especificar la razón por la que considera que no ha mejorado su calidad de vida:</p> <hr/> <p>En caso de responder 4 o 5. Especificar la razón por la que considera que ha mejorado su calidad de vida:</p> <hr/> <p>Sobre los siguientes temas, a partir de su ingreso al Programa, ¿cómo considera su situación de vida en cuanto a... (en escala de 1 al 5, donde 1 es pésimo al 5 excelente) ...facilidades para desplazarse en su comunidad? ... facilidades de acceso a servicios de salud preventiva?</p>

Elaboración propia.

Tabla 2

Estandarización de variables del instrumento propuesto

Reactivo	Respuesta	Tipo de variables		Naturaleza	Nivel de medición	Tipo de respuesta		Tipo de resultado	Dimensión
Tipo de apoyo recibido	1. Especie 2. Servicio	Cualitativa	Dicotómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Perfil del entrevistado
Tiempo de permanencia en el Programa	Abierto numérico	Cuantitativa	-	Discreta	Razón	Número	Abierta	Porcentajes y frecuencias	Perfil del entrevistado
Municipio de residencia	Listado de municipios	Cualitativa	Politómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Perfil del entrevistado
Edad del beneficiario	Rango de edades	Cualitativa	Politómica	Discreta	Ordinal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Perfil del entrevistado
¿Cuáles son los medios de comunicación/difusión que consulta con mayor frecuencia? (mencionar en orden de importancia, siendo el 1 el más frecuente)	Listado de medios de comunicación	Cualitativa	Politómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
¿A través de qué medio se enteró de la convocatoria del Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> ?	Listado de medios de comunicación	Cualitativa	Politómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
¿Cómo califica la información presentada en la convocatoria respecto a su claridad? (escala del 1 al 5, siendo 1 pésima al 5 excelente)	1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente	Cuantitativa	-	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia

Reactivo	Respuesta	Tipo de variables		Naturaleza	Nivel de medición	Tipo de respuesta		Tipo de resultado	Dimensión
¿Conoce los beneficios que otorga el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> ?	1. Sí 2. No	Cualitativa	Dicotómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
En caso de responder ‘Sí’: Mencione los beneficios que conoce	Listado de beneficios del Programa	Cualitativa	Politómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
En caso de responder ‘Sí’: ¿En qué medida considera que la información sobre los beneficios del Programa es clara y accesible? (escala de medición)	1. Nada clara y accesible 2. Poco 3. Regular 4. Algo 5. Muy clara y accesible	Cuantitativa	-	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
¿Cada cuánto accesa a redes sociales de internet (Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok, etc.)? (mencionar frecuencia de acceso)	Listado de frecuencia de acceso.	Cualitativa	Politómica	Discreta	Ordinal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
¿Ha visto, leído o escuchado recientemente sobre algún programa público?	1. Sí 2. No	Cualitativa	Dicotómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
En caso de responder ‘Sí’, especifique qué programa y en qué medio de difusión: Medio de difusión: _____ Programa identificado: _____	Listado de programas y medios	Cualitativa	Politómica	Discreta	Ordinal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Pertinencia
Sobre la calidad de los bienes o servicios que entrega el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> .	1. Sí 2. No	Cualitativa	Dicotómica	Discreta	Nominal	Etiqueta	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Calidad

Reactivo	Respuesta	Tipo de variables		Naturaleza	Nivel de medición	Tipo de respuesta		Tipo de resultado	Dimensión
¿En el último año ha participado en algún ejercicio para calificar la calidad del Programa, ya sea a través de encuestas, formatos u otros medios?									
De acuerdo con sus expectativas sobre el bien o servicio recibido en el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> . ¿En qué medida se cumplieron sus expectativas con el servicio o bien recibido? (en escala del 1 al 5, donde 1 es ‘no se cumplieron las expectativas’ al 5 ‘se cumplieron totalmente mis expectativas’)	1. No se cumplieron las expectativas 2. Poco 3. Regular 4. Algo 5. Se cumplieron totalmente las expectativas	Cuantitativa	-	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Calidad
De acuerdo con su experiencia sobre los bienes o servicios recibidos en el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> . A nivel general, ¿cómo califica la calidad de los servicios o bienes recibidos? (en escala del 1 al 5, donde 1 es pésima calidad al 5 excelente calidad)	1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente	Cuantitativa	-	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Calidad
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> (en escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho al 5 totalmente satisfecho): 6. Comunicación de la convocatoria	1. Nada satisfecho 2. poco 3. Regular 4. Algo 5. Totalmente satisfecho	Cuantitativa	-	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Calidad

Reactivo	Respuesta	Tipo de variables	Naturaleza	Nivel de medición	Tipo de respuesta	Tipo de resultado	Dimensión	
7. La atención por parte de los servidores públicos del Programa 8. La frecuencia y tiempo de entrega de los bienes o servicios 9. Trámite de entrega de los bienes/servicios 10. Cumplimiento en las fechas de la entrega de los bienes y servicios								
¿Cómo califica la calidad de los siguientes bienes y servicios que entrega el Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i> (en escala del 1 al 5, donde 1 es pésima calidad al 5 excelente calidad) (en caso de no recibir, indicar No aplica): Apoyos/bienes: 6. Calidad del calzado 7. Calidad del complemento alimenticio 8. Calidad del kit invernal 9. Calidad de la pulsera de identidad 10. Calidad de la despensa Servicios 3. Calidad de los servicios de salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad	1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente	Cuantitativa -	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Calidad

Reactivo	Respuesta	Tipo de variables		Naturaleza	Nivel de medición	Tipo de respuesta		Tipo de resultado	Dimensión
<p>física)</p> <p>4. Calidad de los servicios de actividades para el envejecimiento activo tales como talleres grupales</p> <p>General</p> <p>Calificación general de la calidad del Programa (Valoración general)</p>									
<p>En los últimos 3 años, ¿considera que su calidad de vida ha mejorado, empeorado o sigue igual? (escala del 1 al 5, 1 'ha empeorado mucho' al 5 'ha mejorado mucho')</p>	<p>1. Ha empeorado mucho</p> <p>2. Empeorado</p> <p>3. Regular</p> <p>4. Mejorado</p> <p>5. Mejorado mucho</p>	Cuantitativa	-	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Impacto
<p>A nivel general, ¿considera que a partir de su ingreso al Programa <i>Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores</i>, su calidad de vida ha mejorado? (escala del 1 al 5, 1 'ha empeorado' al 5 'ha mejorado')</p>	<p>1. Ha empeorado mucho</p> <p>2. Empeorado</p> <p>3. Regular</p> <p>4. Mejorado</p> <p>5. Mejorado mucho</p>	Cuantitativa	-	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico	Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Impacto
<p>En caso de responder 1, 2 o 3. Especificar la razón por la que considera que no ha mejorado su calidad de vida</p>	Texto abierto	Cualitativa	-	Discreta	Razón	Texto	Abierta	Porcentajes y frecuencias	Impacto
<p>En caso de responder 4 o 5. Especificar la razón por la que considera que ha mejorado su calidad de vida</p>	Texto abierto	Cualitativa	-	Discreta	Razón	Texto	Abierta	Porcentajes y frecuencias	Impacto

Reactivo	Respuesta	Tipo de variables	Naturaleza	Nivel de medición	Tipo de respuesta	Tipo de resultado	Dimensión
Sobre los siguientes temas, a partir de su ingreso al Programa ¿cómo considera su situación de vida en cuanto a... (en escala de 1 al 5, donde 1 es pésimo al 5 excelente) ...facilidades para desplazarse en su comunidad? ... facilidades de acceso a servicios de salud preventiva?	1. Pésimo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Excelente	Cuantitativa -	Discreta	Intervalar (escala de Likert)	Numérico Cerrada	Porcentajes y frecuencias	Impacto

Elaboración propia.

Bibliografía

- BERNAL TORRES, CÉSAR A. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera). Pearson.
- BERRY, LEONARD; PARASURAMAN, A. (1991). *Marketing services: competing through time* (The Free P).
- GALLARDO ECHENIQUE, ELENA; GLADYS MOLANO CARO; MIRTA ROLDÁN FLORES; CRISTIAN MERINO RUBIAR; EMMANUELLE GUTIÉRRES; CATHERINE URBINA y MAILING REVIERA LAM. (2019). *Plan Estratégico de Difusión y Diseminación*. Proyecto ACACIA. https://acacia.red/wp-content/uploads/2019/08/Plan_estrategico_de_difusion.pdf
- KOTLER , PHILIP; KELLER, KEVIN. (2006). *Marketing Management* (Pearson Pr). Pearson Prentice Hall.
- LIBERTA BONILLA, BLANCA ESTHER. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *Acimed*, 9. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci08307.htm
- MORÁN DELGADO, GABRIELA y DARIO GERARDO ALVARADO CERVANTES. (2010). *Métodos de Investigación*. Pearson.
- NEVADO BATALLA MORENO, PEDRO. (2003). Calidad de los servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 19–32. <https://www.redalyc.org/pdf/733/73350101.pdf>

PEDRAZA RENDÓN, OSCAR HUGO. (2001). La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales.

Economía y Sociedad, 311–316. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5900518>

SAMPIERI, ROBERTO HERNÁNDEZ; CARLOS FERNÁNDEZ COLLADO y PILAR BAPTISTA LUCIO. (2010). *Metodología de la Investigación* (McGraw Hill). McGraw Hill.

Datos de identificación de las personas entrevistadas. Beneficiarios.

1. Folio: _____
2. Municipio: _____
3. Edad de la persona entrevistada: _____
4. Sexo: _____
5. ¿Cuál fue la ocupación u oficio principal en que trabajó la semana pasada?
 1. Empleado formal (empleo con horario y prestaciones sociales)
 2. Trabajo informal (empleo sin prestaciones sociales)
 3. Negocio propio / oficio
 4. No trabaja
 5. Se dedica al hogar
 6. Otro: especificar: _____
6. ¿Su oficio o trabajo es: temporal o permanente? _____

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

¿Cuál es el medio de comunicación / difusión que consulta con mayor frecuencia (cuando menos 3 veces a la semana)?

¿A través de qué medio se enteró de la convocatoria del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*?

¿Cómo califica la información presentada en la convocatoria, con respecto a su claridad? (escala del 1 al 5, siendo 1 pésima al 5 excelente)

¿Usted considera que conoce los beneficios que otorga el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*?

En caso de responder ‘Sí’:

¿Mencione cuáles de los beneficios que usted sabe que entrega el programa *Jalisco te Reconoce Apoyo a Personas Mayores*?

Apoyos / bienes:

1. Calzado
2. Complemento alimenticio
3. Kit invernal
4. Pulsera de identidad
5. Despensa

Servicios

1. Servicios de salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad física)
2. Servicios de actividades para el envejecimiento activo tales como talleres grupales.

¿Cada cuanto accesa a redes sociales de internet (Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok, etc.)? (mencionar frecuencia de acceso)

Listado de acceso preestablecido

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

¿Ha visto, leído o escuchado recientemente sobre algún programa público del Estado de Jalisco en el último mes?

En caso de responder ‘Sí’, especifique cuál programa y en que medio difusión:

- 1.- En caso de responder ‘Sí’, especifique cuál programa: _____
- 2.- En caso de responder ‘Sí’, especifique en que medio se enteró del programa público del Estado de Jalisco que mencionó: _____

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

Sobre la calidad de los bienes o servicios que entrega el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*. ¿En los últimos 3 años, ha participado en algún ejercicio para calificar la calidad del programa, ya sea a través de encuestas, formatos u otros medios?

De acuerdo con sus expectativas sobre el bien o servicio recibido en el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*. ¿En qué medida se cumplieron sus expectativas con el servicio o bien recibido? (en escala del 1 al 5, donde 1 es ‘no se cumplieron las expectativas’ al 5 ‘se cumplieron totalmente mis expectativas’).

De acuerdo con su experiencia sobre los bienes o servicios recibidos por el programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*. A nivel general, ¿Cómo califica la calidad de los servicios o bienes recibidos? (en escala del 1 al 5, donde 1 es pésima calidad al 5 excelente calidad).

¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021*? (en escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho al 5 totalmente satisfecho):

11. Comunicación de la convocatoria
12. La atención por parte de los servidores públicos del programa
13. La frecuencia y tiempo de entrega de los bienes o servicios
14. Trámite de entrega de los bienes / servicios
15. Cumplimiento en las fechas de la entrega de los bienes y servicios

¿Cómo califica la calidad de los siguientes bienes y servicios que entrega del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores en el periodo 2020-2021*? (en escala del 1 al 5, donde 1 es pésima calidad al 5 excelente calidad) (en caso de no recibir indicar No aplica):

Apoyos / bienes:

11. Calidad del calzado
12. Calidad del complemento alimenticio
13. Calidad del kit invernal
14. Calidad de la pulsera de identidad
15. Calidad de la despensa

Servicios

5. Calidad de los servicios de salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad física)

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

6. Calidad de los servicios de actividades para el envejecimiento activo tales como talleres grupales.

Elaboración propia.

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

De acuerdo con sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento, ¿Qué tan importante es para usted contar con los siguientes bienes y servicios que entrega del programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores?* (en escala del 1 al 5, donde 1 es nada importante al 5 totalmente importante):

Apoyos / bienes:

6. Calzado
7. Complemento alimenticio
8. Kit invernal
9. Pulsera de identidad
10. Despensa

Servicios

3. Servicios de salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad física)
4. Servicios de actividades para el envejecimiento activo tales como talleres grupales.

¿Cuáles considera que es su necesidad más importante en este momento?

1. De servicios médicos y de especialidad
2. De alimentación
3. De movilidad / necesidades especiales
4. De vivienda
5. De economía
6. De salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad física)

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

En los últimos 3 años, considera que su calidad de vida ha mejorado, empeorado o sigue igual? (escala del 1 al 5, 1 'ha empeorado mucho' al 5 'ha mejorado mucho').

A nivel general, ¿Considera que a partir de su ingreso al programa *Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores*, su calidad de vida a mejorado?

(escala del 1 al 5, 1 'ha empeorado' al 5 'ha mejorado').

En caso de responder 1, 2, ó 3. Especificar la razón por la que considera que no ha mejorado su calidad de vida:

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

En caso de responder 4 ó 5. Especificar la razón por la que considera que h mejorado su calidad de vida:

Sobre los siguientes temas, a partir de su ingreso al programa ¿cómo considera su situación de vida en cuanto a... (en escala de 1 al 5, donde 1 es pésimo al 5 excelente)
...facilidades para desplazarse en su comunidad?
... facilidades de acceso a servicios de salud preventiva?

Datos de identificación de las personas entrevistadas. No beneficiarios.

7. Folio: _____
8. Municipio: _____
9. Edad de la persona entrevistada: _____
10. Sexo: _____
11. ¿Cuál fue la ocupación u oficio principal en que trabajó la semana pasada? (Encuestador: Anotar textualmente la respuesta, y especificar lo más que se pueda) _____
12. ¿Su oficio o trabajo es: temporal o permanente? _____

Módulo para la población objetivo - No beneficiaria

1.- ¿Cuál es el medio de comunicación / difusión que consulta con mayor frecuencia (cuando menos 3 veces a la semana)?

¿Cada cuanto accesa a redes sociales de internet (Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok, etc.)? (mencionar frecuencia de acceso)

¿Ha visto, leído o escuchado recientemente sobre algún programa público del Estado de Jalisco en el último mes?

En caso de responder ‘Si’, especifique cuál programa y en que medio difusión:

- 1.- En caso de responder ‘Si’, especifique cuál programa: _____
- 2.- En caso de responder ‘Si’, especifique en que medio se enteró del programa público del Estado de Jalisco que mencionó: _____

Principales Necesidades de la población objetivo - No beneficiarios

4.- ¿Usted considera que por su condición de persona adulta mayor, requiere de cuidados, ya sea por razones de salud u otros aspectos? Es decir, sí requiere que una persona lo ayude o cuide.

5.- ¿Me podría decir si usted cuenta con el apoyo de una persona que le atienda o le ayuda en sus cuidados personales o necesidades, ya sea un familiar, amigo o particular (cuidador)? Si No

En caso de responder que no: ¿Usted considera que requiere de la compañía de una persona para su cuidado o atención?
Si No

6.- De acuerdo con sus ¿Me podría mencionar cuales considera que son sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento? Pregunta abierta.

7.- ¿Considera que por su condición de persona adulta mayor en su comunidad o colonia recibe un trato discriminatorio? Es decir, si por su condición de persona mayor de 65 años recibe un trato desigual, negativo o es excluido. Por ejemplo falta de atención, lo ignoran o lo maltratan.

Si No

8.- Sobre lo que usted piensa, ¿Considera que los siguientes aspectos se les respetan a la mayoría de los adultos mayores en su comunidad? (en la escala del 1 al 5 donde 1 es nada de respeto, 2 es poco respeto, 3 indiferente, 4 se respeta algo y 5 se respeta mucho; Encuestador: leer opciones una por una)

1. Tener una alimentación adecuada: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
2. Tener un trabajo con pago justo: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
3. Derecho a expresar sus propias ideas: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
4. Tener una vejez digna: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
5. No ser víctimas de violencia: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
6. Facilidad para desplazarse o moverse en la comunidad o ciudad: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
7. Contar con vestimenta digna, calzado y abrigo: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
8. Contar con apoyo psicológico: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
9. Contar con apoyo o asesoría en nutrición: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
10. Contar con apoyo o asesoría en podología: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho
11. Contar con apoyo y promoción de la actividad física: 1 nada de respeto, 2 poco respeto, 3 indiferente, 4 respeta algo y 5 respeta mucho

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

9.- De acuerdo con sus necesidades más apremiantes e importantes en este momento, ¿Qué tan importante es para usted contar con los siguientes bienes y servicios? (en escala del 1 al 5, donde 1 es nada importante al 5 totalmente importante):

Apoyos / bienes:

11. Calzado
12. Complemento alimenticio
13. Kit invernal
14. Pulsera de identidad
15. Despensa

Servicios

5. Servicios de salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad física)
6. Servicios de actividades para el envejecimiento activo tales como talleres grupales.

10.- ¿Cuáles considera que es su necesidad más importante en este momento?

7. De servicios médicos y de especialidad
8. De alimentación
9. De movilidad / necesidades especiales
10. De vivienda
11. De economía
12. De salud preventiva (nutrición, podología, psicología, promoción de la actividad física)

11.- ¿Me podría mencionar si actualmente cuenta con algún padecimiento o enfermedad?

1. No quiere responder
2. Respiratorias agudas

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

3. De vías urinarias
4. Úlceras, gastritis y duodenitis
5. Hipertensión arterial
6. Diabetes
7. Gingivitis y enfermedades periodontales
8. Conjuntivitis
9. Neumonías y bronconeumonías
10. Cáncer
11. Artritis reumatoide
12. Otra:

12.- ¿Cuál considera que son sus principales problemáticas sociales y familiares en este momento? Respuesta abierta.

Datos de identificación de las personas entrevistadas. Actores sociales.

13. Folio: _____
14. Municipio: _____
15. Edad de la persona entrevistada: _____
16. Sexo: _____
17. Puesto o actividad social: _____
18. Institución: _____

Módulo para la población objetivo - Actores sociales

Temática	Batería de tópicos y preguntas guía
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> • El entrevistador (a) se presenta y explica el objetivo del estudio y la mecánica a seguir. • Una vez que la persona participante acepta participar, se firma la carta de consentimiento. • Hacer hincapié en que el ejercicio corresponderá a una charla amena sobre las principales necesidades presta a la población adulta mayor en la entidad y que en todo momento la participación confidencial y con el fin de buscar acciones de mejora; fueron seleccionados al azar los beneficiarios. • Se prepara el equipo de grabación de audio verificando que en todo momento estén encendidos. Toda entrevista debe ser grabada. • El entrevistador (a) tomará notas sobre cada temática.

Principales Necesidades de la población objetivo – Actores sociales

Sr. (a) _____ podría decirme su nombre completo, actividad y funciones que desarrolla en este momento.

1.- Nos podría platicar un poco, ¿Cómo percibe la calidad de vida de las personas adultas mayores en Jalisco y como percibe la atención a esta población prioritaria a través de los programas públicos del Estado de Jalisco?

2. ¿Qué mecanismos considera que se podrían accionar para mejorar la situación de las personas adultas mayores en el marco de las políticas públicas?

3.- ¿Cuáles considera que son las principales necesidades de la población adulta mayor en Jalisco? (explorar las diversas vertientes como salud, economía vivienda etc.)

- 3.1.- ¿Tiene conocimiento de las políticas públicas del Estado de Jalisco en materia de apoyo a las personas mayores? ¿podría platicarme al respecto?
- 4.- Cómo actor social, ¿qué es lo que más le preocupa sobre la población de personas adultas mayores en la entidad?
- 5.- Ante un escenario de recursos limitados y una población de personas adultas mayores en crecimiento, ¿Qué propondría para mejorar la acción del Gobierno para mejorar la calidad de vida de dicha población?
- 6.- ¿Me podría mencionar que apoyos para personas adultas mayores conoce y qué opinión tiene de dicha intervención?

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

7.- ¿Conoce o ha escuchado del programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores de la secretaría de Asistencia Social? En caso positivo, ¿qué opinión tiene de dicho programa?

8.- En caso de no conocer o conocer parcialmente el programa Jalisco te Reconoce, Apoyo a Personas Mayores.

A continuación, le describiré brevemente la intervención.

El programa Jalisco te reconoce incluyó en los últimos años diversos apoyos dirigidos a personas adultas mayores en Jalisco que cuenten con al menos una carencia social.

La población potencial a la que se dirige el programa corresponde a 477,486 personas (ROP, 2021) en la entidad de las cuales el programa atendió a 29,400 personas.

LOS APOYOS ENTREGADOS A LAS PERSONAS EN 2020 Y 2021 CONSISTIERON EN LO SIGUIENTE (mostrar):

(algunos apoyos en servicios y prótesis son entregados a los beneficiarios según su demanda y de acuerdo con las reglas de operación). (mostrar hoja de componentes al entrevistado)(especificar que los apoyos son entregados en brigadas de 1 o 2 días por localidad, los servicios de salud preventiva en lo general son los menos concurridos)

COMPONENTES 2020	DESCRIPCION
PULSERA	de identificación silicón vulcanizado con impresión de número de folio de beneficiario
KIT INVERNAL	BUFANDA , Tela Polar Tamaño: 30 cm de ancho X 1.60 cm de largo; con barbitas o fleco de 10 cm de largo. CHALECO , Tela Polar Talla: Unitalla. Características: Unisex CALCETAS terapéuticas para síntomas de diabetes y problemas de circulación, con elasticidad en el tejido, fresca y confort para los pies y sin costuras.
COMP ALIMENTICIO	a base de concentrado de proteína de suero de leche, leche deslactosada, harina de arroz pregelatinizada, harina de soya, harina de avena, fibra soluble añadida fortificada y endulzada.
CALZADO	Un par de Zapatos apropiados para la persona adulta; calzado confort cerrado o abierto para dama o caballero.
DESPENSA	consiste en productos alimenticios básicos a cada adulto mayor
BOLO DE NUTRICION	1Pza. de carrito multiusos con identificador de beneficiario, plegable con bolso, 2pzas. de sobre de crema de vegetales (espinacas), 3pzas. de sobre de crema de vegetales (papa), 3pzas. de sobre de crema de vegetales (frijol), 2pzas. de sobre de vegetales (queso), 3pzas. de sobre de crema de vegetales (elote), 1pza sobre de papilla para adulto (mango), 1pza. sobre de papilla para adulto (guayaba), 1pza. sobre de papilla para adulto (ciruela), 1pza. sobre de papilla para adulto (piña), 2pzas. paquete de galletas nutricionales con 17 piezas en sobre de 30 gramos cada una.
PROTESIS DENTAL	dentadura monomaxilar con dientes estéticos de acrílico de alto impacto de cuatro capas con cucharilla fisiológica
SALUD PREVENTIVA	Servicios de Nutrición, Psicología, Promoción de la Actividad Física y Podología.
COMPONENTES 2021	DESCRIPCION

Reactivo – Pregunta (s) en el cuestionario

KIT INVERNAL	CHALECO , Tela Polar Talla: Unitalla. Características: Unisex CALCETAS terapéuticas para síntomas de diabetes y problemas de circulación, con elasticidad en el tejido, fresca y confort para los pies y sin costuras.
COMP ALIMENTIDIO	a base de concentrado de proteína de suero de leche, leche deslactosada, harina de arroz pregelatinizada, harina de soya, harina de avena, fibra soluble añadida fortificada y endulzada.
CALZADO	Un par de Zapatos apropiados para la persona adulta; calzado confort cerrado o abierto para dama o caballero.
DESPENSA	consiste en 15 productos alimenticios básicos a cada adulto mayor
KIT NUTRICIONAL	Consiste en un kit de 30 productos que incluyan proteínas bajas en grasas y azúcares que se requieren para un envejecimiento saludable.
SALUD PREVENTIVA	Consulta médica general, Activación física, Podología preventiva, Atención Psicológica, Servicio nutricional, Electrocardiograma, Glucosa, Triglicéridos, Colesterol

9.- Una vez que conoce los componentes del programa, ¿usted considera que el programa debe incluir otro tipo de apoyos prioritarios a las personas adultas mayores? ¿con qué frecuencia y bajo qué criterios?

10.- ¿Qué mecanismo considera usted que sería pertinente para poder atender a la población adulta mayor con eficiencia en sus necesidades y puedan acceder a beneficios de esta intervención social?

Listado de asistentes a eventos participativos

TIPO DE ACTOR	SUBTIPO	PERFIL	NOMBRE	INSTITUCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	Confirmación a Jaler de Análisis de halazcos y	ASISTIÓ
Beneficiario	Beneficiario final	Adulto mayor hombre	José Loreto Navarro Fernández	Guadalajara	No disponible		Si
			Miguel Amaraí Ballesteros	San Pedro Tlaquepaque	No disponible		Si
			Carlos Rutz Salcido	Guadalajara	No disponible		Si
			Yolanda Flores Mireles	Municipio de Zapopan	No disponible	X	Si
			María Elena Ramírez Amezcua	Municipio de Chapala	No disponible		Si
			Margarita Cortés Jacobo	Municipio de Tonalá	No disponible		si
		Adulto mayor mujer	Guadalupe Blanco Mireles	Municipio de San Pedro	No disponible		Si
			Graciela Blanco Mireles	Guadalajara	No disponible		Si
			María Silvia Ramírez Cano	Zapopan	No disponible		Si
			Luzm Guillermina Inzar Figueroa	Guadalajara	No disponible		Si
			María Antonieta López Escalante	Zapopan	No disponible		si
			Marisa Teresa Rodríguez Bravo	Municipio de Tonalá	No disponible		Si
			Silvia Galarza Chávez	Zapopan	No disponible		si
			Gobierno	Dependencia Responsable - Ejecutora	Operativo del programa	María del Carmen Bayardo Solórzano	Directora de Proyectos Estratégicos, Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Olga Lidia Gutiérrez Gómez	Coordinador operativo	olgallidagutierrez22@gmail.com					Si
Abraham Laureano Hernández	Coordinador Operativo	abraham_her1984@gmail.com					Si
Dependencia socias	Área técnica (nuestro enlace de)	Griovani Santiago Álvarez Sandoval		Enlace del Programa "Jalisco Te Reconoce, apoyo a personas mayores", Secretaría del Sistema de Asistencia Social	griovani.alvarez@jalisco.gob.mx		si
		Área técnica (nuestro enlace de)		Laura Paola Villaseñor Poo	Secretaría del Sistema de Asistencia Social	laura.villaseñor@jalisco.gob.mx	
	Coordinación General Estratégica	Juan Carlos Carrillo Camarena		Coordinador Administrativo,	juan.carrillo@jalisco.gob.mx		Si
	Ayuntamiento Sayula	Irene Rodríguez Ramírez		Ayuntamiento Sayula	sas.sayula@gmail.com	X	Si
	Ayuntamiento de el Salto	Aria Belén Cárdenas Barreto		Directora de igualdad,	institudelasmujeres.sayula@gmail.com		si
	Ayuntamiento de Tototlan	Margarita Estrada Jiménez		Ayuntamiento de el Salto	margarita.estrada@elsalto.gob.mx		Si
	DIF	Beatriz Hernandez de la Cruz		DIF			Si
	Ayuntamiento de Tototlan	María Fernanda Verá López		Ayuntamiento de Tototlan	desarrollosocial@tototlan.gob.mx	X	Si
	Secretaría de Planeación y Pa	Mónica T. Balleasca Ramírez		Secretaría de Planeación y	monica.balleasca@jalisco.gob.mx	X	Si
	Secretaría de Planeación y Pa	Selene Liliana Michi Toscano		Secretaría de Planeación y	selene.michi@jalisco.gob.mx	X	Si
	Secretaría de Planeación y Pa	Gamaliel Cortés Lozano		Secretaría de Planeación y	gamaliel.cortes@jalisco.gob.mx	X	Si
Secretaría de Planeación y Pa	Nayely Ojeda Camacho	Secretaría de Planeación y	nayeli.ojeda@jalisco.gob.mx	X	Si		
						EVJ	
TOTAL							

FERNANDO MELLADO MEZA

Evaluación & Análisis



Trabajo

- 2008 - actual **Numera, S.C.**
Dirección Adjunta desde 2020. Socio desde 2008.
Consultoría Gubernamental, evaluación y estudios de opinión.
- 2007 - 2019 **Ideas Frescas Consulting, S.C.**
Director Asociado desde 2014. Agencia de investigación de mercados, consultoría y evaluación de programas públicos.
- 2003 - 2006 **Querencia.**
Agencia de levantamiento y procesamiento de datos, evaluación y estudios de opinión.
- 2001 - 2003 **Ideas Frescas de Mercadotecnia, S.C.**
Agencia de investigación de mercados y mercadotecnia. Coordinador de estudios cuantitativos.

Educación

- Doctorante en Políticas Públicas**
Escuela de Políticas Públicas. IEXE, Puebla, México.
En curso. Puebla, Puebla, México. 2018-2021
- Registro Nacional de Evaluadores del CONEVAL (REGEVAL):**
F-1885
- Diplomado en Evaluación de Políticas y Programas Públicos.**
SHCP / SEP. Sept. - Dic de 2021.
- Diplomado en Gestión de Recursos Humanos.**
Universidad Autónoma de Sinaloa.
2011, presencial.
- Maestría en Mercadotecnia.**
Universidad Autónoma de Sinaloa.
2009 - 2011, presencial. Cédula: 10585067
- Licenciado en Administración.**
Universidad Autónoma de Sinaloa.
1999 - 2004, presencial.
- Curso de Gestión de Proyectos.**
Pontificia Universidad Católica de Chile, Febrero 2019.
- Certificado: Datos para la Efectividad en las Políticas Públicas.** Certificado BID - Banco Interamericano de Desarrollo, Agosto 2018.
- Especialización: Técnicas Avanzadas de Evaluación de Proyectos Públicos.**
Naciones Unidas, CEPAL- ILPES Sede México DF, Presencial. 2017
- Especialización: Evaluación de Programas en el marco de la planeación para el desarrollo.**
Naciones Unidas, CEPAL- ILPES Sede México DF, Presencial. 2015
- Especialización: Marco Lógico para Formulación de Proyectos.**
Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planeación Económica y Social ONU, CEPAL 2014.
- Curso Matriz de indicadores para Resultados**
Secretaría de Hacienda y Crédito Público. México, 2014.
- Seminario de MKT**
Universidad Autónoma de Sinaloa.
2012, presencial.

Competencias profesionales

- Análisis y evaluación de resultados e impactos.**
Especialista en Evaluación.
Aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas de análisis de información, como regresión, correlación y análisis de factores, clusters y técnicas de segmentación, modelos de decisión y técnicas proyectivas.
- Diseño e impartición de cursos y talleres.**
Impartición de talleres y cursos relacionados a evaluación, perspectiva de políticas públicas y generación de diagnósticos de programas.
- Planeación estratégica y negocios.**
Desarrollo de Matriz de indicadores de resultados, modelos econométricos y estadísticos, así como realización de índices de desempeño.
Capacidad de organización, planeación y ejecución de acciones: orientación a los resultados; habilidades de comunicación de alto nivel.

Talleres y congresos

- Participación en la Semana de la Evaluación 2020
- Participación en la Semana de la Evaluación 2019
- Wobi Entrepreneurship 2015**
Guadalajara Jalisco, 2015
- Certificado Cumbre Latinoamericana de Marketing Político y Gobernanza.**
Gov. Sinaloa, Pentamarketing, Uriberso, Mazatlán, Junio 2014.
- Curso de Diseño de proyectos sociales con base en indicadores**
ITESM, México D.F. Febrero 2014, online.
- Administración Efectiva**
Lic. Juan Osuna Gamboa.
Culiacán, México.
2012, presencial.
- Laboratorio Político AMAI**
Ciudad de México.
2012, presencial.
- Congreso Nacional de Marketing Digital**
Mazatlán, México.
2010, 2011, 2012 y 2013, presencial.
- Curso de Análisis Estadístico con SPSS**
Lic. Amir Madrid Madrigal (ITESM).
2006, presencial.
- Taller AMAI Investigación aplicada**
Ciudad de México.
2009, presencial.
- Curso SPSS y Entryware**
SPSS México.
2004, presencial.
- Asociaciones sin fines de lucro:**
- Asociación de Ejecutivos de Mercadotecnia**
Miembro (2011).
- Shriners International.** Organización Internacional sin fines de lucro. Miembro (2018).
- Miembro del Colegio Nacional de Licenciados en Administración - CONLA (2016)**
- OTROS: Curso de Formación de instructores, 50 hrs.** La Paz, BCS. Numera SC.
- Otros cursos:** Estadística aplicada, Métodos de correlación y regresión. Realización de PERMAPS, Curso de Answer Tree, SPSS, STATA.

Currículo Vitae Luis Gómez Castro

Experiencia Laboral

Junio de 2008 a la fecha

- **Subdirector de Planeación y Desarrollo Institucional, CIBNOR S.C., La Paz, B.C.S.**
 - Responsable de temas de cartera de inversión (Evaluación de Programas y Proyectos de Inversión)
 - Responsable de la mejora regulatoria, diseño y modificación de documentos organizacionales
 - Elaboración del Programa Anual de Trabajo del Centro y responsable de Coordinar integración del Programa de Mediano Plazo del Centro
 - Responsable del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos
 - Asesoría en temas de gestión pública (NPM)
 - Especialista en temas de Reingeniería de Procesos, Planeación Estratégica y Matriz de Marco Lógico
 - Participación en el seguimiento a temas transversales, como Transparencia, Cultura y Clima Organizacional, Género, y Corrupción, en este último, diseño del programa de trabajo interno "Programa para la promoción de la integridad y prevención de la corrupción".
 - Y en los últimos años ha colaborado en la integración de los planes de manejo de cuencas y en apoyo a los COTAS de La Paz, San José del Cabo y Los Planes, en colaboración del Consejo de Cuenca de BCS.

Desde 2008 hasta el 2017.

- **Profesor de asignatura** en la UABCS de las materias de Evaluación de Proyectos Sociales, Análisis de Políticas Públicas, Sistemas Políticos comparados, entre otras, para la carrera de Ciencias Políticas y Administración Pública

Desde el año 2009 y hasta la fecha

- **Expositor moderador**, en proyectos diversos, como consultor externo, en temas como manejo de MML, Reingeniería de procesos, y diversos temas de gestión pública para gobiernos locales (estatal y municipal)

Mayo a diciembre de 2006.

- **Director de Enlace Institucional** de la Subsecretaría de Prospectiva, Planeación y Evaluación de Sedesol, México, D.F.
 - Evaluador gubernamental del Programa de Coinversión Social para el Instituto de Desarrollo Social (INDESOL) para los ejercicios presupuestales 2005 y 2006, en problemáticas de género y política social.
 - Revisión y formulación de mejoras a los Informes sobre México relativos a Política Social por parte de Organismos Internacionales (BM, PNUD, entre otros.).
 - Supervisión y coordinación intra e interinstitucional del Sistema de Metas Presidenciales y del Sistema de Planeación Estratégica de Sedesol.
 - Encargado del Sistema de Atención Ciudadana (SIGANET)