



Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa

Ya Oigo Bien QC0064

**INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**



Octubre 2024

1- Índice

1.	Índice.....	2
2.	Introducción.....	4
3.	Características del programa	5
4.	Objetivo de la evaluación.....	7
4.1	Objetivo General	7
4.2	Objetivos Específicos.....	7
5.	Metodología de la Evaluación.....	11
6.	Diseño.....	18
6.1	Análisis de la Justificación de la creación y del diseño del programa.....	18
6.2	Análisis de la contribución del programa a las metas y estrategias estatales	21
6.3	Análisis de la Población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad.....	24
6.4	Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	27
6.4.1	<i>De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados.....</i>	<i>27</i>
6.5	Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas estatales.....	29
7.	Planeación y Orientación a Resultados.....	30
7.1	Instrumentos de planeación	30
7.2	De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación	36
7.3	De la Generación de Información	40
8.	Cobertura y Focalización	47
8.1	Análisis de cobertura.....	47
9.	Operación.....	49
9.1	Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable	49
9.2	Mejora y simplificación regulatoria	58
9.2.1	<i>Organización y gestión</i>	<i>65</i>
9.3	Eficiencia y economía operativa del programa	65
9.3.1	<i>Registro de operaciones programáticas y presupuestales.....</i>	<i>65</i>
9.3.2	<i>Economía.....</i>	<i>66</i>
9.4	Sistematización de la información	68
9.5	Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos	70
9.6	Rendición de cuentas y transparencia	72
9.7	Percepción de la población atendida.....	73
10.	Medición de Resultados.....	74

11. Reporte con la sistematización del Anexo 15 Análisis Cualitativo del impacto del programa en los beneficiarios de los programas sociales estatales.....	77
12. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.....	78
13. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados.....	79
14. Hallazgos y recomendaciones	80
15. Conclusiones.....	83
16. Plan de acompañamiento con los operadores de los programas al proceso de seguimiento a recomendaciones	86
17. Bibliografía	87
18. Anexos.....	90

2-. Introducción

El presente documento tiene como objetivo evaluar la efectividad y consistencia del programa "**Ya oigo bien**", una intervención del gobierno de Guanajuato destinada a atender problemas auditivos en la población más vulnerable de nuestra región. Este programa se enmarca dentro del rubro de desarrollo humano al servicio de la comunidad, con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva mediante una atención integral y especializada.

El programa "Ya oigo bien" ofrece una amplia gama de servicios para personas con discapacidad auditiva, incluyendo Audiología, Otoneurología, Foniatría y Terapia de Lenguaje. A través de estos servicios, se realizan diagnósticos precisos y se adaptan auxiliares auditivos según las necesidades específicas de cada paciente. Además, el programa proporciona terapia de lenguaje cuando es necesario, asegurando un enfoque holístico en el tratamiento de los problemas auditivos.

La evaluación de este programa es fundamental para identificar y verificar su posible éxito y sostenibilidad a largo plazo. El alcance de esta evaluación incluye un diagnóstico detallado sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión del programa "Ya oigo bien", con un enfoque claro en los resultados alcanzados hasta la fecha. Este diagnóstico no solo se centrará en los aspectos operativos y logísticos del programa, sino también en la calidad de los servicios prestados y en el impacto real en la vida de los beneficiarios.

Para llevar a cabo esta evaluación, se toman en cuenta diversos insumos proporcionados por los líderes del equipo del programa, quienes han enviado una gran cantidad de datos y soportes que amparan los resultados obtenidos. Además, se considerarán los insumos derivados de entrevistas con estos líderes, proporcionando una visión integral y profunda de la operación del programa.

Es crucial destacar la relevancia y seriedad de esta evaluación. La información recabada será esencial para retroalimentar el diseño, la gestión y los resultados del programa "Ya oigo bien", permitiendo identificar y fortalecer las prácticas exitosas, así como revisar en profundidad las áreas que presenten oportunidades de mejora. Al optimizar los recursos y esfuerzos destinados a este programa, se busca garantizar que las personas con discapacidad auditiva de nuestra comunidad reciban la mejor atención posible.

La evaluación de "Ya oigo bien" no solo busca mejorar los servicios actuales, sino también asegurar que el programa pueda adaptarse y responder a las necesidades cambiantes de la población vulnerable. La colaboración y el compromiso de todos los involucrados en este proceso son esenciales para lograr estos objetivos.

Agradecemos de antemano la participación y colaboración de todos los miembros del equipo y los beneficiarios del programa. Juntos, podemos trabajar para construir un futuro más inclusivo y accesible para todos, asegurando que

aquellos con problemas auditivos tengan la oportunidad de mejorar su calidad de vida y participar plenamente en nuestra sociedad.

3. Características del programa

3.1- Identificación del programa

3.1.1-. Datos de Identificación

a. Dependencia o Entidad:	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad
b. Siglas:	INGUDIS
c. Unidad Responsable (UR):	3054
d. Problema o necesidad:	La población con deficiencia auditiva, de lenguaje y deglución de Guanajuato presenta barreras para su inclusión social, laboral y educativa.
e. Fecha de documentación:	abril 2024

3.1.2-. Descripción del Programa

Según el material ofrecido, el equipo, cuando mencionan la oferta para esta problemática concreta, la situación actual, señala que el Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad ofrece servicios de Audiología, Otoneurología, Foniatría y Terapia de Lenguaje. Aquí se diagnostica y adapta auxiliares auditivos, además de proporcionar terapia de lenguaje cuando es necesario. Los pacientes provienen de diferentes municipios o llegan directamente al Centro de Rehabilitación. En 2024, se adaptaron 700 auxiliares auditivos, beneficiando a 450 personas, y se dio mantenimiento preventivo a equipo médico de alta tecnología. De hecho, se corroboraron los datos presentados con los reales de INEGI (2020) y sí son fidedignos.

Tabla 1: Población con discapacidad

Entidad Federativa	Tipo de actividad que se realiza	Población con discapacidad			Población con limitación		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Guanajuato	Total	285,615	134,435	151,180	613,749	281,614	332,135
	Oír usando aparato auditivo	59,516	30,995	28,521	126,366	64,069	62,297
	Hablar o comunicarse	43,896	23,787	20,109	41,007	22,397	18,610

Fuente: Extracto de INEGI 2020 Cfr.

https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_02_2c111b6a-6152-40ce-bd39-6fab2c4908e3&idrt=151&opc=t

Al respecto, se considera conveniente citar textualmente las conversiones estadísticas de una de las evidencias cuando hacen referencia sobre la descripción de la situación actual de la Demanda:

Tabla 2: Población con discapacidad, ofrecido por el grupo Líder del programa “Ya oigo bien”.

	TOTAL	Hombres	Mujeres	Personas refieren que tienen mucha dificultad o no pueden oír, aun usando auxiliar auditivo representando la población potencial del programa que corresponde	57,163 personas con hipoacusia.
Personas con discapacidad en Guanajuato	285,615	134,435 (47.1%)	151,180 (52.9%)		

Fuente propia. Insumos tomados del documento [Problema o necesidad prioritaria QC 0064 YA OIGO BIEN](#) (Anexo 1).

En cuanto a la situación actual, se menciona una “lista de espera” para atender a personas con esta discapacidad detectadas en los municipios del estado, se señala lo siguiente:

Tabla 3: Población objetivo 2025

	Población objetivo	Adaptación
Prospectiva para el 2025	280 candidatos (aproximadamente)	450 auxiliares auditivos

Fuente propia. Insumos tomados del documento [Problema o necesidad prioritaria QC 0064 YA OIGO BIEN](#) (Anexo 1).

En ese sentido, se indica en este documento que “el proceso de valoración audiológica y posteriormente la adaptación de auxiliares auditivos, dispositivos de conducción ósea y mantenimiento preventivo de 9 equipos médicos especializados de audiología, esto alineado a la capacidad instalada de infraestructura, recurso humano y presupuesto autorizado” (p. 1, párr. 2).

3.2-. Problema o necesidad que se pretende atender.

Causas del problema o necesidad

- ✓ Barreras para el acceso a atención médica especializada
- ✓ Dificultad para el acceso a auxiliares auditivos de calidad
- ✓ Poco personal especializado en sector público en el área de audiología
- ✓ Pocos equipos para estudios y tratamientos especializados en el sector público
- ✓ Pocas campañas de detección de deficiencia auditiva

Efectos del problema o necesidad

- ✓ Problemas de comunicación humana: lenguaje, aprendizaje, habla, voz y deglución.
- ✓ Deserción escolar.
- ✓ Exclusión escolar, social y laboral.
- ✓ Predisposición a sufrir accidentes.
- ✓ Problemas psicológicos.
- ✓ Depresión.

- ✓ Discriminación.
- ✓ Ingresos económicos limitados.
- ✓ Aumento de pobreza.

Cuando se hace la relación entre las causas y efectos antes mencionados, hacen referencia a cómo la hipoacusia puede ser causada por factores adversos relacionados con el nacimiento, como lo es la falta de control prenatal, el acceso limitado a servicios de salud, lo anterior puede impedir la detección temprana y reduce la efectividad de las intervenciones. De igual forma, se ha detectado que la industrialización y el aumento de la esperanza de vida también contribuyen al daño auditivo. Asimismo, la ausencia de educación en salud auditiva provoca diagnósticos tardíos en niños y adultos, llevando a problemas de comunicación, exclusión escolar y laboral, y discriminación. Por otro lado, la falta de detección oportuna de la situación con discapacidad en niños afecta su desarrollo del lenguaje y aprendizaje, mientras que en adultos puede ser consecuencia de otras enfermedades o accidentes. Es por ello que los grupos con discapacidad auditiva enfrentan riesgos de depresión, discriminación y accidentes, dada su condición (Árbol de Problemas 2024, Ya oigo bien, pág. 1, Anexo 1).

4-. Objetivo de la evaluación.

4.1-. Objetivo General

Evaluar la efectividad y el impacto del programa gubernamental "Ya oigo bien" en el estado de Guanajuato, en términos de accesibilidad, calidad de vida de los beneficiarios y eficiencia en la prevención y detección temprana de la pérdida de audición.

4.2-. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la accesibilidad y cobertura del programa "Ya oigo bien" en el estado de Guanajuato, determinando el alcance y la equidad en la distribución de auxiliares auditivos a bajo costo entre las personas que los requieren y son candidatas a su uso.
- ✓ Evaluar el impacto del programa "Ya oigo bien" en la calidad de vida de los beneficiarios, considerando aspectos como la mejora en la capacidad auditiva, la integración social y el bienestar emocional.
- ✓ Examinar la eficacia de los programas de prevención y detección temprana de la pérdida de audición implementados dentro del marco del programa "Ya oigo bien".

Dentro de la Planeación Estratégica del Programa de Gobierno del Estado de Guanajuato 2018-2024, cuya última revisión se hizo el julio del 2021, menciona sus prioridades a través de 6 ejes; el segundo de estos ejes se denomina "Desarrollo Humano y social". De acuerdo a la alineación del Plan Estatal de Desarrollo 2040, subdivide su propuesta en cuatro dimensiones: 1) Humana y social; 2) Economía; 3) Medio Ambiente y Territorio; 4) Administración pública y Estado de derecho. El caso que nos ocupa es la primera dimensión, HUMANA Y SOCIAL, cuyo vínculo con el programa **Ya oigo bien** se circunscribe a la primera línea estratégica llamada *Bienestar social*.

Al respecto, a continuación, se presentará la vinculación con 4 documentos oficiales: 1) Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (fue en el que menos se encontró vinculación); 2) Plan Estatal De Desarrollo, PED, 2050 / Plan Estatal de Desarrollo Visión 2040; 3) Actualización del Programa de Gobierno 2018-2024. Periódico Oficial; 4) Actualización del Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019-2024. Periódico Oficial. Es oportuno señalar que donde hay mayor precisión, desde el punto de vista de salud, y en específico de la discapacidad auditiva son los tres documentos circunscritos al estado de Guanajuato.

Tabla 4: Programas Gubernamentales que mencionan la discapacidad

DOCUMENTOS GUBERNAMENTALES	Apartado en el Esquema del Documento	Objetivos y vinculación con el Tema del Programa "Ya oigo bien"	Referencias Bibliográficas
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	Política y Gobierno / Cambio de Paradigma en seguridad	2/12 Objetivo: <u>Garantizar</u> empleo, educación, <u>salud y bienestar</u> mediante la creación de puestos de trabajo, el cumplimiento del derecho de todos los jóvenes del país a la educación superior, <u>la inversión en infraestructura y servicios de salud y por medio de los programas regionales</u> , sectoriales y coyunturales de desarrollo (págs. 44-45).	Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (30 de abril de 2019). <i>Diario Oficial de la Federación, México</i> . Recuperado de https://framework-gb.cdn.gob.mx/landing/documentos/PND.pdf
Plan Estatal De Desarrollo, PED, 2050 / Plan Estatal de Desarrollo Visión 2040	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). objetivos y estrategias para el desarrollo de Guanajuato con un horizonte al año 2040, organizados a partir de 4 dimensiones.	2/17 Objetivo: SALUD Y BIENESTAR.1. Humana y Social Considera un análisis multidimensional orientado al bienestar social, educación y grupos prioritarios a partir de variables como: desarrollo social, salud, familia, vivienda, cultura, deporte y derecho de las mujeres a la educación y a una vida libre de violencia. El análisis de las condiciones de grupos prioritarios contempla a niñas, niños, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, miembros de comunidades indígenas y migrantes.	Plan Estatal De Desarrollo, PED, 2050. <i>Plan Estatal de Desarrollo Visión 2050. Documento Síntesis</i> . Recuperado de https://iplaneg.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2024/02/GDSV_Plan_Estatal_de_Development_2050_Version_Sintesis.pdf
Actualización del Programa de Gobierno 2018-2024. Periódico Oficial.	Diagnóstico del Eje Desarrollo humano y social	1. HUMANA Y SOCIAL. 1.1-. Bienestar Social 1.1.2-. 1.1.2 <i>Otorgar servicios de salud oportunos, con altos estándares de calidad y seguridad para las y los pacientes</i> . Objetivo 2.6: Garantizar el acceso a la atención médica de calidad para la población sin seguridad social del estado de Guanajuato. Objetivo 2.7: Consolidar la atención preventiva a la salud a partir de los determinantes sociales.	Gobierno del Estado - Poder Ejecutivo (7 de julio de 2021). Actualización del Programa de Gobierno 2018-2024. <i>Periódico Oficial</i> . Recuperado de https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2021_GOBIERNO_GTO_Programa_gobierno_2018-2024_actualizaci%C3%B3n_20210708_3.pdf
Actualización del Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019-2024. Periódico Oficial.	Alineación de los Instrumentos de Planeación. Agenda 2030 para el Desarrollo sostenible	3/17 SALUD Y BIENESTAR. 4. 8. 4 Población en situación de discapacidad:Según datos del Censo de Población y Vivienda 2020, en Guanajuato se identificaron 935 mil 673 personas con algún tipo de discapacidad, lo cual representa el 15.2 por ciento de la población en la entidad. De Este porcentaje la distribución de la población con discapacidad según limitación en la actividad cotidiana, se tiene que Oír, aun usando aparato auditivo, es el 20.8%	Secretaría de Desarrollo Social y Humano (27 de septiembre de 2021). Actualización del Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019-2024. <i>Periódico Oficial</i> . Recuperado de https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2021_SEDESHU_Programa_sectorial_desarrollo_humano_social_2019-2024_actualizacion_20210927.pdf

Fuente: Elaboración propia.

Además, tomando en cuenta la síntesis presentada en la tabla anterior, se expone una tabla donde aparece toda la investigación que realizó el equipo líder del programa que nos ocupa. En ella pueden identificarse los Programas Sectoriales relacionados con la discapacidad, sus líneas estratégicas y/o de acción, así como sus objetivos.

Tabla 5: Programas Sectoriales Relacionados con la discapacidad

PED 2040	Línea Estratégica 1.3. Grupos de Atención prioritaria. Fortalecer el desarrollo y capacidades de los grupos poblacionales de atención primaria, con el fin de permitir su incorporación exitosa en todos los ámbitos de la sociedad.
	Objetivo 1.3.1. Asegurar las condiciones para el desarrollo pleno e igualitario de los grupos prioritarios del estado.
	Estrategia 1.3.1.4. Fortalecimiento de las acciones de inclusión que aseguren que las personas con discapacidad se integren plenamente al desarrollo.
Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
	Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas y todos en todas las edades.
	Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
	Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
Programa Estatal de Derechos Humanos Visión 2024	Objetivo 1.2.- Transversalizar el enfoque de Derechos Humanos en las dependencias y entidades de la administración pública estatal.
	Estrategia 1.2.1: Impulso del enfoque de Derechos Humanos en políticas públicas
	Líneas de acción: 4. Generar propuestas que incorporen el enfoque de Derechos Humanos en los sistemas de información administrativa.
	Objetivo 2.1. Garantizar las condiciones para el ejercicio y disfrute de los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.
	Estrategia 2.1.1 Garantía de los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.
	Líneas de acción: Impulsar que se garanticen los Derechos Humanos de las personas adultas mayores
Programa de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes visión 2024	Línea estratégica. LE 2. Garantizar el acceso a procesos formativos integrales y de calidad de niñas, niños y adolescentes en el estado (Desarrollo).
	Objetivo. 2.1. Generar condiciones favorables para niñas, niños, adolescentes en situación de vulnerabilidad.
	Estrategia 2.1.3 Promoción de la inclusión, igualdad y no discriminación de niñas, niños y adolescentes indígenas (Población indígena).
	Líneas de acción: 1. Realizar intervenciones en materia de rehabilitación, audiología, optometría y oftalmología en la población de niñas, niños y adolescentes con discapacidad con deficiencias a corto y largo plazo. 2. Fomentar una cultura de inclusión en los entornos cercanos (familias) de niñas, niños y adolescentes con discapacidad. 3. Incorporar criterios homologados para la identificación del rasgo de discapacidad en las acciones y programas públicos de las dependencias y entidades que integran el Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. 4. Difundir materiales para la toma de conciencia, desalentar prácticas de marginación, exclusión o discriminación por motivos de discapacidad a niñas, niños y adolescentes y a la población en general. 5. Fortalecer las capacidades institucionales para intervenciones bajo el principio del interés superior del niño con enfoque de modelo social y derechos humanos de la discapacidad.
Planteamiento estratégico	Objetivo 2.2: Fortalecer la atención de la salud de las juventudes expuestas a factores de riesgo.
	Estrategia 2.2.3: Inclusión social de las juventudes con discapacidad.

Programa Estatal de Juventud	Líneas de acción: 1. Promover los derechos de los jóvenes con discapacidad. 2. Sensibilizar a las juventudes para la prevención de accidentes mediante la identificación de factores de riesgo.
	Objetivo 4.1: Incrementar las capacidades de las juventudes para la inserción laboral y autoempleo.
	Líneas de acción: 1. Gestionar acciones con instancias de capacitación para fortalecer las capacidades en las juventudes con discapacidad para mejorar las oportunidades de su empleabilidad.
	Estrategia 4.1.2: Inserción de las juventudes al mercado laboral y al autoempleo.
	Líneas de acción: 6. Vincular a las juventudes con discapacidad con la oferta laboral.
Programa Estatal de Movilidad	Objetivo 2.3: Incrementar la cultura vial y accesibilidad universal
	Estrategia 2.3.2: Establecimiento de lineamientos de diseño para la accesibilidad universal
	Líneas de acción: 1. Consolidar el manual de criterios y requisitos generales de diseño para un entorno de accesibilidad universal. 3. Promover la aplicación de los criterios de diseño de infraestructura de accesibilidad universal.
Planteamiento estratégico Programa Estatal de Juventud	Objetivo 2.2: Fortalecer la atención de la salud de las juventudes expuestas a factores de riesgo.
	Estrategia 2.2.3: Inclusión social de las juventudes con discapacidad.
	Líneas de acción: 1. Promover los derechos de los jóvenes con discapacidad. 2. Sensibilizar a las juventudes para la prevención de accidentes mediante la identificación de factores de riesgo.
	Objetivo 4.1: Incrementar las capacidades de las juventudes para la inserción laboral y autoempleo.
	Líneas de acción: 1. Gestionar acciones con instancias de capacitación para fortalecer las capacidades en las juventudes con discapacidad para mejorar las oportunidades de su empleabilidad.
	Estrategia 4.1.2: Inserción de las juventudes al mercado laboral y al autoempleo.
Programa Estatal de Movilidad	Líneas de acción: 6. Vincular a las juventudes con discapacidad con la oferta laboral.
	Objetivo 2.3: Incrementar la cultura vial y accesibilidad universal.
	Estrategia 2.3.2: Establecimiento de lineamientos de diseño para la accesibilidad universal.
Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato	Líneas de acción: 1. Consolidar el manual de criterios y requisitos generales de diseño para un entorno de accesibilidad universal. 3. Promover la aplicación de los criterios de diseño de infraestructura de accesibilidad universal.
	Objetivo 2.2: Mejorar las oportunidades laborales para las mujeres
	Estrategia 2.2.2: Empoderamiento de las mujeres en el ámbito económico
	Líneas de acción: 1. Fomentar la incorporación progresiva de personas con discapacidad a la participación económica en los sectores público y privado, con especial énfasis en las mujeres.
	Objetivo 3.2 Promover la igualdad de oportunidades sin discriminación y con enfoque interseccional.
	Estrategia 3.2.2: Establecimiento de acciones de corresponsabilidad en los cuidados de personas dependientes
Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del Estado de Guanajuato	Líneas de acción: 2. Establecer una estrategia de coordinación interinstitucional para formar a personas cuidadoras de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad y personas adultas mayores en el cuidado, autocuidado y corresponsabilidad con enfoque de género.
	Línea estratégica 2. Atención integral de la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos.
	Objetivo 2.1: Fortalecer la atención de la violencia en contra de las mujeres en el ámbito familiar. Alineación agenda transversal: Igualdad entre mujeres y hombres.
	Líneas de acción: 2. Vinculación y articulación interinstitucional para la atención de mujeres en situación de violencia y que tengan alguna discapacidad.
	Objetivo 2.3: Consolidar los mecanismos de atención de la violencia contra las mujeres en espacios comunitarios, políticos y digitales.
	Estrategia 2.3.1: Fortalecimiento de los medios de atención a las mujeres víctimas de violencia en el ámbito comunitario.
Líneas de acción: 3. Contar con el servicio de intérprete de lengua de señas mexicanas para brindar apoyo a mujeres en situación de violencia y que requieran acceder a servicios de atención especializada.	

Fuente: Elaboración propia, usando los insumos ofrecidos del Anexo 4

4.1-. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece.

Objetivo General: Brindar atención a las personas con discapacidad auditiva, con marginación social y económica, a través de adaptación de auxiliares auditivos, campañas de detección y seguimiento clínico social (Manual de procesos INGUDIS 2024, p. 13, Anexo 23).

Objetivo particular: Desarrollar programas de prevención y detección temprana de la pérdida de audición y brindar atención terapéutica de lenguaje y rehabilitación.

Objetivo particular: Otorgar auxiliares auditivos a bajos costos a las personas que lo requieran y sean candidatos al uso de los mismos. (Clave estandarizada QC0064.2301).

Objetivo particular: Otorgar auxiliares auditivos a bajos costos a las personas que lo requieran y sean candidatas al uso de los mismos. Desarrollar programas de prevención y detección temprana de la pérdida de audición. (Clave estandarizada QC0064.2401). (Tomado del Reporte de metas desagregado por indicador y año proyecto Q0064 YA OIGO BIEN, Anexo 11).

5-. Metodología de la evaluación

5.1-. Ubicación de la orientación de la metodología de evaluación a emplear.

Es oportuno señalar que la metodología de evaluación del programa "Ya oigo bien", orientado a atender los problemas auditivos en la población más vulnerable, se ha diseñado para garantizar un análisis profundo y riguroso de los insumos proporcionados por los líderes del equipo del programa. Este enfoque permite una comprensión detallada de la operación y efectividad del programa, identificando áreas de oportunidad y formulando recomendaciones para su mejora continua. Los pasos clave del método de evaluación son los siguientes:

- ✓ Lectura y revisión detallada de los documentos: El primer paso consiste en una lectura exhaustiva y revisión minuciosa de todos los documentos exigidos por el gobierno y proporcionados por el equipo líder del programa. Estos documentos incluyen informes de actividades, registros de pacientes, resultados de evaluaciones previas, entre otros. Esta fase asegura que se tenga una visión completa y precisa de las operaciones y logros del programa hasta la fecha.
- ✓ Análisis de los datos: Una vez revisados los documentos, se procede al análisis detallado de los datos contenidos en ellos. Este análisis busca identificar patrones, tendencias y resultados clave que reflejen el desempeño del programa. Se examinan métricas como el número de personas atendidas, la eficacia de los tratamientos, la satisfacción de los beneficiarios y otros indicadores de éxito.

- ✓ Confrontación de los soportes: Para validar los datos y asegurar su veracidad, se realiza una confrontación de los soportes que los amparan. Esto implica verificar la existencia y la calidad de los documentos de respaldo, tales como registros clínicos, reportes de seguimiento, testimonios de beneficiarios y cualquier otra evidencia que sustente los resultados presentados. Esta etapa es crucial para asegurar la transparencia y fiabilidad del proceso de evaluación.
- ✓ Identificación de áreas de oportunidad: Durante el análisis, se identifican áreas de oportunidad dentro del programa. Esto incluye detectar aspectos que podrían beneficiarse de mejoras, tales como procesos operativos, calidad del servicio, gestión de recursos, entre otros. La identificación de estas áreas es esencial para formular estrategias que potencien la efectividad del programa.
- ✓ Recomendaciones: Finalmente, se elaboran recomendaciones basadas en los hallazgos del análisis y la identificación de áreas de oportunidad. Estas recomendaciones están orientadas a optimizar el diseño, la gestión y los resultados del programa "Ya oigo bien". Se busca proporcionar soluciones prácticas y viables que puedan implementarse para mejorar la atención a la población vulnerable y maximizar el impacto positivo del programa en la comunidad.

En ese sentido, la metodología de evaluación pretende ofrecer una visión integral y objetiva del programa "Ya oigo bien", asegurando que se tomen decisiones informadas y se implementen mejoras continuas en beneficio de las personas con discapacidad auditiva.

5.2-. Impacto de la atención los objetivos en los años 2023 y 2024:

En la ficha técnica donde aparece la *Matriz de Marco Lógico*, plantean un resumen de los objetivos señalando el siguiente fin:

Contribuir a la atención de personas con discapacidad y su acceso a los servicios de rehabilitación y ayudas funcionales en los 46 municipios del Estado.

Al respecto, mencionan tres indicadores donde incluyen los beneficiarios, *personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS*, el método de cálculo denominada como *Número de ingresos VS Número de egresos*, y la frecuencia es *anual*. En cuanto a los medios de verificación declaran que los *registros administrativos fueron de elaboración propia*. Asimismo, puede identificarse bastante congruencia entre el supuesto -*existe un trabajo coordinado para la divulgación de los servicios y las personas cuentan con los medios para trasladarse a los centros de rehabilitación-* y el resultado.

Beneficiar a personas con discapacidad auditiva que no cuenten con recursos económicos para adquirir auxiliares auditivos.

En cuanto al propósito anterior, el equipo constata que las Personas con discapacidad auditiva que son atendidas en las 16 Áreas Audiológicas. Al igual que el anterior, la verificación se hace a través de los *Registros administrativos*.

Brindar auxiliares auditivos a bajo costo a personas con discapacidad auditiva del estado de Guanajuato.

En atención al componente donde se ubican personas con discapacidad auditiva atendidas por los diferentes servicios del programa; el método de cálculo procede con personas programadas vs personas beneficiadas. Tomando en cuenta el objetivo particular del 2023 que señala “Otorgar auxiliares auditivos a bajo costo a las personas que lo requieran y sean candidatos al uso de los mismos”, y la pretensión de la meta apunta a la adaptación y posterior otorgamiento de auxiliares auditivos de alta calidad a personas con deficiencias auditiva, con el objeto de facilitar su inclusión laboral, social, educativa. En efecto, en el reporte de metas desagregadas por año Q0064 Ya oigo bien, -ejercicio 2023- señalan que 225 auxiliares auditivos fueron otorgados por el monto de \$1,500,000.00 con fecha de fin 15/12/2023, evidencia mostrada con fecha del 24/06/2024.

En cuanto a los avances de la meta 2023 que declara *adaptación de auxiliares auditivos programables por computadora a personas con discapacidad auditiva*, el equipo líder presenta el historial a través de una tabla con la información.

Tabla 6: Cronograma AVANCE-Q0064 YA OIGO BIEN – Septiembre -2023

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Término	% Avance	% Avance Acumulado	% Total Avance
					(% Avance + % Avance Acumulado)
Elaboración de ROP	01/09/2022	30/11/2022	0%	100%	100.00%
Validación de expedientes clínicos	06/01/2023	15/12/2023	0%	100.00%	100.00%
Pago de auxiliares auditivos	31/05/2023	31/05/2023	0%	100.00%	100.00%
Adaptación y entrega de auxiliares auditivos.	03/07/2023	15/12/2023	0%	100.00%	100.00%
Inicio de licitación para el mantenimiento de equipo	01/02/2023	28/02/2023	0%	100.00%	100.00%
Fallo de licitación del proveedor adjudicado para el mantenimiento	01/03/2023	10/03/2023	0%	100.00%	100.00%
Contratación de servicio de mantenimiento de equipos médicos.	15/03/2023	31/03/2023	0%	100.00%	100.00%

Fuente: Equipo Líder de Ya oigo bien 2023 (anexo 11).

Asimismo, en el Ejercicio 2024 (Anexo 10), el objetivo particular se incrementa desde el punto de vista semántico y también en relación al alcance:

Otorgar auxiliares auditivos a bajo costo a las personas que lo requieran y sean candidatas al uso de los mismos. Desarrollar programas de prevención y detección temprana de la pérdida de audición.

Al respecto, la meta fijada apunta a “adaptar y otorgar auxiliares auditivos de alta calidad a personas con deficiencia auditiva para facilitar su inclusión laboral, social y educativa”; según señalan 700 dispositivos, cuyo costo se declara \$ 4,500,000.00, fechado 15/12/2024 y expuesta en captura de pantalla el 24/06/2024.

Tabla 7: Cronograma AVANCE-Q0064 YA OIGO BIEN – Junio -2024

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Término	% Avance	% Avance Acumulado	% Total Avance
					(% Avance + % Avance Acumulado)
ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN	01/11/2023	30/11/2023		100.00%	100.00%
VALIDACIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS	08/01/2024	15/12/2024		90.00%	90.00%
INICIO DE LICITACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS	07/03/2024	07/03/2024		100.00%	100.00%
FALLO DE LICITACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS	13/05/2024	13/05/2024		100.00%	100.00%
FIRMA DE CONTRATO CON EMPRESA ADJUDICADA PARA LA ADQUISICIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS	31/05/2024	31/05/2024		100.00%	100.00%
PAGO DE AUXILIARES AUDITIVOS	31/07/2024	31/07/2024		0.00%	0.00%
ADAPTACIÓN Y ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS	05/07/2024	13/12/2024		0.00%	0.00%
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO MÉDICO	15/03/2024	29/03/2024		100.00%	100.00%
PAGO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	29/03/2024	29/03/2024		100.00%	100.00%
ELABORACIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA	08/01/2024	31/01/2024		100.00%	100.00%
INVESTIGACIÓN DE MERCADO	01/02/2024	01/03/2024		100.00%	100.00%

Fuente: Equipo Líder de Ya oigo bien 2024 (anexo 11).

5.3-. Elementos implicados en el procedimiento de cómo funcionó la implementación del programa “Ya oigo bien”.

Se cita a una de las líderes del programa, que explicó durante la entrevista (Salazar, 2024):

5.3.1-. Corresponde al procedimiento inicial:

1-. El primer paso para ingresar al programa audiológico es obtener una cita en el servicio de audiología y cumplir con los requisitos administrativos necesarios para la apertura del expediente clínico.

2-. Posteriormente se realiza un estudio socioeconómico por parte del servicio de trabajo social donde se le asigna al/la candidato/a un nivel socioeconómico, mismo que adquiere relevancia debido a que los costos de recuperación relacionados a las consultas y estudios están basados en el nivel asignado.

3-. Finalmente, se lleva a cabo la consulta, donde personal médico especializado realizará la evaluación clínica y realizará o solicitará los

estudios pertinentes para establecer un diagnóstico y la necesidad o no de un dispositivo de ayuda auditiva.

Al respecto, hay varios documentos que amparan, entre otros el Padrón 2024 (Anexo 16), que atestigua que fueron 458 beneficiarios, de los cuales 247 son mujeres (54%) y 211 hombres (46%); la edad mínima 1 niña de meses y un adulto mayor de 94 años.

5.3.2-. Criterios clínicos se utilizaron para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir tratamiento a través del programa:

- 1-. Pacientes con hipoacusia unilateral o bilateral que aun presenten respuesta audiométrica en el o los oídos afectados.
- 2-. Pacientes que no tengan infección activa en oído medio o externo.
- 3-. Permeabilidad de conducto auditivo externo en oído afectado.

En cuanto a la precisión del diagnóstico de cada paciente se señalan, de acuerdo a lo que aparece en el padrón 2024 (Anexo 16):

- ✓ Hipoacusia Neurosensorial Bilateral
- ✓ Hipoacusia Neurosensorial Unilateral
- ✓ Hipoacusia Mixta Bilateral
- ✓ Hipoacusia Unilateral Izquierda
- ✓ Hipoacusia Unilateral Derecha
- ✓ Presbiacusia
- ✓ Otitis Media Crónica
- ✓ Otosclerosis
- ✓ Hipoacusia Conductiva
- ✓ Cortipatía de H.A.D.

5.3.3-. Tipo de pruebas auditivas se realizan para identificar el tipo y grado de pérdida auditiva en los beneficiarios:

Las pruebas que se realizan para identificar un problema auditivo son pruebas de gabinete, en su mayoría de fácil aplicación, estas constan en:

- ✓ Audiometría tonal con vía ósea
- ✓ Audiometría verbal o Logoaudiometría
- ✓ Impedanciometría
- ✓ Emisiones otoacústicas
- ✓ Potenciales evocados auditivos de tallo cerebral
- ✓ Potenciales de estado estable.

5.3.4-. Medios para asegurar la precisión y confiabilidad de los diagnósticos audiológicos realizados en el programa:

Con la pretensión de asegurar la fiabilidad de los resultados se realiza mantenimiento preventivo a todos los equipos de forma anual. Además, durante la evaluación clínica se identifica cuál o cuáles deben ser los estudios adecuados para cada paciente y se evalúa la correlación entre ellos.

5.3.5-. Tipos de dispositivos auditivos se proporcionan y cómo se decide cuál es el más adecuado para cada paciente:

El equipo líder reconoce que en el mercado existen diferentes tipos de dispositivos auditivos; no obstante, el programa audiológico “ya oigo bien” solo otorga por el momento *auxiliares auditivos tipo curveta*, elegidos porque son aquellos que mejor se adaptan a diferentes necesidades auditivas.

El tipo de auxiliar auditivo requerido por el paciente se establece con base en el grado de hipoacusia que éste presente, ya que las características de los auxiliares auditivos varían en función de la pérdida auditiva a la que estén orientados.

5.3.6- Maneras de personalizar los dispositivos auditivos con respecto a la adaptación de las necesidades individuales de cada paciente:

Todos los auxiliares auditivos requieren ser personalizados basándose en el grado de pérdida del paciente, en este sentido se toman en cuenta varias estrategias para asegurar un adecuado rendimiento del mismo:

- ✓ Se realiza programación por computadora con base en resultados de audiometría menor a un año.
- ✓ Se elige el tipo, material y tipo de ventilación del molde para cada paciente.
- ✓ Durante la adaptación se pueden generar hasta cuatro programas diferentes de escucha en función de las necesidades del paciente.

5.3.7- Capacitación a los pacientes sobre el uso y mantenimiento de los dispositivos auditivos:

Durante la primera adaptación se explica extensamente de forma verbal el uso, funciones y cuidado de los auxiliares auditivos. Adicionalmente, el día de entrega del auxiliar auditivo se entrega por escrito información acerca del uso y cuidado del auxiliar auditivo, esto aunado al hecho de que cada auxiliar auditivo entregado cuenta con un manual en español.

5.3.8- Seguimiento clínico se realiza después de la entrega de los dispositivos para asegurar su efectividad y ajuste:

- ✓ Después de la entrega y primera programación de los auxiliares auditivos, se agenda una cita de seguimiento posterior a un periodo de adaptación de dos a tres meses.
- ✓ Cada paciente adaptado requiere revaloración anual y puede agendar cita de valoración en cualquier momento si llega a presentar molestias asociadas al auxiliar auditivo.

5.3.9- Manejo de los casos en los que los pacientes que no experimentan una mejora significativa con los dispositivos auditivos proporcionados:

La persona responsable del ámbito auditivo de “Ya oigo bien”, afirma que la gran mayoría de los pacientes que reciben un auxiliar auditivo presentan mejoría en la percepción auditiva en grado variable, de leve a sustancial. Sin embargo, aun con las medidas tomadas para una buena adaptación, no estamos exentos de encontrar pacientes que no perciben dicha mejoría, o que, por el contrario, presentan molestias asociadas al uso del auxiliar auditivo. En estos casos se individualiza el proceder, siendo lo más frecuente la necesidad de un ajuste en la programación de los auxiliares, por lo que se agendan citas en periodos más

cortos para poder corregir la programación, ampliar el número de programas asociados al auxiliar auditivo o cambio de molde en caso necesario.

Con la pretensión de asegurar una retroalimentación de los usuarios, el equipo líder posee un respaldo en calidad de revisar el servicio prestado a los usuarios, indicando el trato digno del Servicio, a través de la aplicación de una encuesta de servicio al usuario (Anexo 3 de la segunda entrevista).

5.3.10-. Apoyo adicional para los pacientes que requieren intervenciones auditivas más complejas:

El equipo líder reconoce que no todos los pacientes son candidatos al uso de auxiliares auditivos, en estos casos podemos ofrecerles la valoración y el diagnóstico, así como recomendaciones correspondientes del tipo de dispositivo de ayuda auditiva que demande; en caso de requerir terapia de lenguaje, ésta se puede llevar en el centro aun cuando el dispositivo se haya adquirido en otro sitio. Asimismo, al detectar a un paciente que insta de otro tipo de intervención o dispositivo auditivo, se hace la referencia pertinente a alguna institución de salud para que pueda continuar su proceso.

5.3.11-. Abordaje de las comorbilidades¹ que puedan afectar la salud auditiva de los pacientes:

Es importante aclarar que el centro no cuenta con servicios de apoyo para tratamiento médico de las comorbilidades; sin embargo, contamos con el servicio de nutrición, el cual es muy valioso en el control metabólico del paciente, adquiere especial relevancia debido a que los trastornos metabólicos son comorbilidades importantes en la pérdida auditiva.

5.3.12-. Estrategias para educar a los pacientes y a sus familias sobre la importancia del cuidado auditivo:

A todo paciente que acude a valoración se le explica ampliamente las medidas para el cuidado auditivo, aunado a esto, contamos con trípticos informativos que se distribuyen entre la población.

5.3.13-. Manejo de la actualización y renovación de los dispositivos auditivos a medida que los pacientes crecen o sus necesidades cambian:

A todos los pacientes que ingresan en el programa audiológico se le informa que la renovación del auxiliar auditivo se realiza cada 5 años; al respecto, está contemplado que el paciente debe llevar su seguimiento anual y al terminar este periodo se reingresa nuevamente en el programa para la adquisición de nuevos auxiliares auditivos, siempre que cumpla los requisitos clínicos y administrativos.

5.3.14-. Mecanismos que propician la retroalimentación de los pacientes sobre la calidad y efectividad del tratamiento recibido:

Por parte del instituto se aplican encuestas de satisfacción a todo paciente que resulte beneficiado del programa audiológico. Así mismo, se aplican también encuestas por parte de contraloría social. Aparece también una valiosa

¹ Es cuando dos o más trastornos o enfermedades ocurren en una misma persona, al mismo tiempo o uno después del otro.

argumentación en el punto 3.6.9 donde también se habla de los mecanismos de esta retroalimentación (Anexo 3 de la segunda entrevista).

5.3.15- Resultados clínicos observado en términos de mejora de la audición y calidad de vida de los pacientes beneficiados por el programa "Ya oigo bien":

La mejoría en la percepción auditiva con el uso de auxiliares auditivos se puede expresar de diferentes formas, por ejemplo: percepción del habla a un volumen de conversación normal, percepción de sonidos ambientales previamente imperceptibles, mejor discriminación del habla, mejoría en la ubicación de los sonidos. En cuanto a cambios en la calidad de vida: mejor integración social y familiar, mayor independencia y autoestima.

Cabe mencionar, que el uso de auxiliares auditivos en niños con hipoacusia, en conjunto con terapia y apoyo familiar permite el desarrollo del lenguaje y mejora su posterior desarrollo psicosocial.

6-. Diseño

6.1- Análisis de la Justificación de la creación y del diseño del programa.

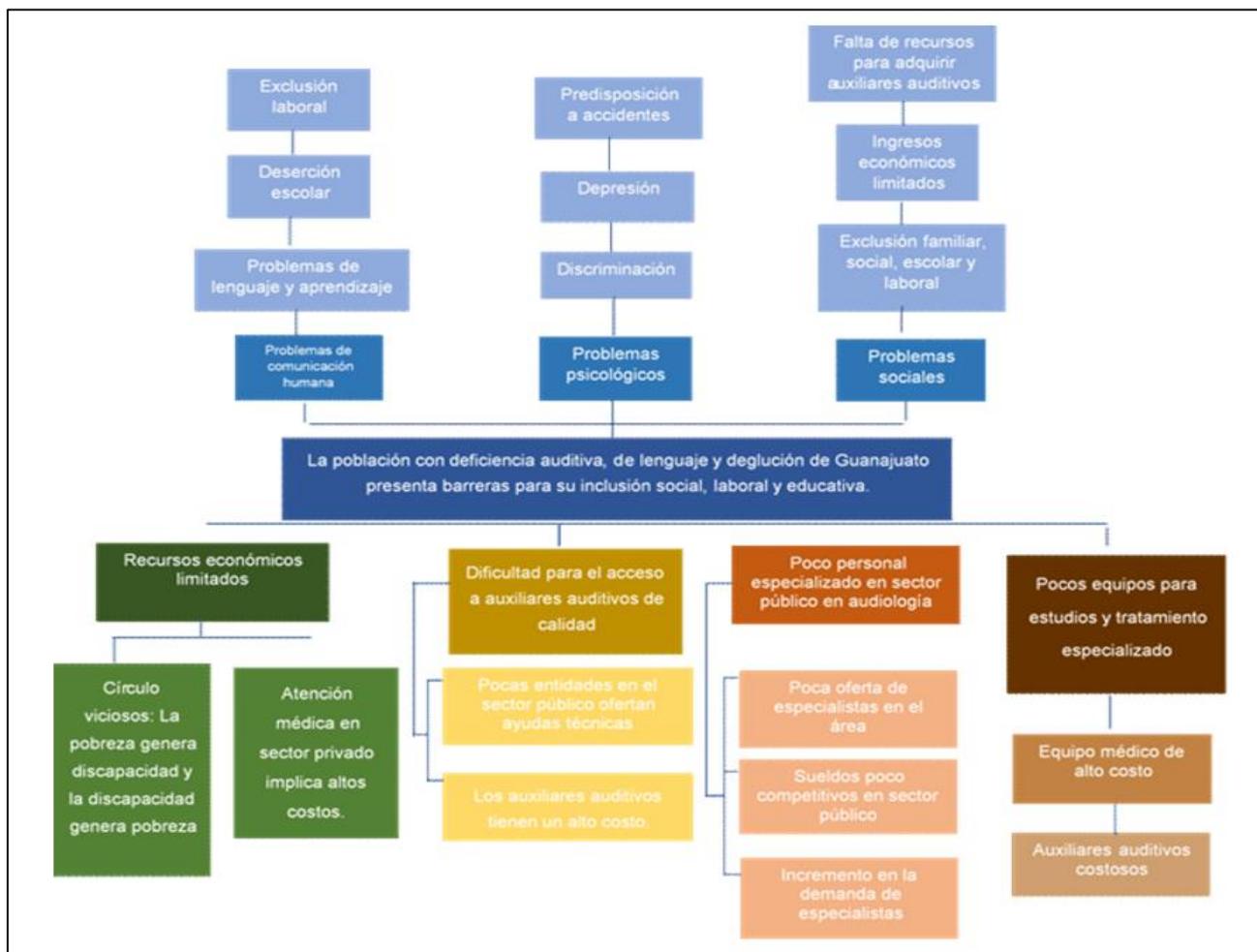
- ✓ Justificación en función de la situación actual de la Oferta: El Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad resulta esencial porque ofrece servicios únicos de audiología, otoneurología, foniatría y terapia de lenguaje, realizando diagnósticos y adaptaciones de auxiliares auditivos. Sin estos servicios, los pacientes tendrían que pagar alrededor de \$18,000 en el sector privado. En 2024, adaptamos 700 auxiliares auditivos, beneficiando a 450 personas, y mantenemos equipo médico de alta tecnología, lo que subraya nuestra importancia en la comunidad.
- ✓ Justificación en función de la situación actual de la Demanda: En Guanajuato, 285,615 personas tienen alguna discapacidad según el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI. De estas, 57,163 tienen hipoacusia, lo que subraya la necesidad de programas de apoyo auditivo. Con el aumento de la esperanza de vida, los problemas de audición están en constante crecimiento. Para 2025, se planea atender a 280 candidatos para la adaptación de 450 auxiliares auditivos y 10 dispositivos de conducción ósea, además de realizar mantenimiento preventivo a equipos médicos especializados. Este proyecto es crucial para satisfacer la demanda y mejorar la calidad de vida de estas personas, alineado con la infraestructura, recursos humanos y presupuesto disponibles.
- ✓ Justificación en función de la Problemática (Interacción Oferta Demanda): En 2024, se adquirieron y adaptaron 700 auxiliares auditivos, beneficiando a 450 personas. Sin embargo, hay una lista de espera de 280 personas que sigue creciendo. Sin estos proyectos de inversión, las personas deben recurrir al sector privado, incurriendo en gastos catastróficos de alrededor de \$20,000 por auxiliar auditivo. Además, en el sector privado, a menudo no se realiza la valoración adecuada por un especialista en audiología, lo que lleva a una subutilización de los aparatos. La falta de auxiliares auditivos en la etapa prelingüística provoca rezago y deserción escolar, así como dificultades para la inserción laboral y social.

- ✓ Justificación en función de la Situación con Proyecto (Resultados Esperados): El programa 2024 busca que la población con discapacidad auditiva de escasos recursos en Guanajuato pueda adquirir auxiliares auditivos. A través de estudios audiológicos, adaptación de auxiliares y seguimiento clínico integral, se pretende mejorar la calidad de vida de estas personas. Este programa es crucial para construir un tejido social sano, equitativo e incluyente, especialmente en zonas con alto rezago social. Se planea beneficiar a 280 personas con 450 auxiliares auditivos y a 6 menores con 10 dispositivos de conducción ósea, además de mantener equipos médicos especializados para garantizar la calidad de los servicios (Anexo 1).

El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado como:

Hay Mujeres y hombres, de diferentes edades, residentes del Estado de Guanajuato con hipoacusia severa o profunda² quienes pueden ser candidatos a beneficiarse a través de adquisición de auxiliares auditivos y menores con diagnóstico de microtia³ beneficiados con dispositivos de conducción ósea.

Figura 1: Árbol del Problema.



² La hipoacusia, sordera o deficiencia auditiva, es un trastorno sensorial que consiste en la incapacidad para escuchar sonidos, y que dificulta el desarrollo del habla, el lenguaje y la comunicación.

³ La microtia es un defecto en el cual la parte externa del oído (el pabellón) es más pequeña de lo normal.

Fuente: Elaboración del Equipo líder “Ya oigo bien” (Anexo 2).

De manera más concreta, el Problema o necesidad apunta a *la población con deficiencia auditiva, de lenguaje y deglución de Guanajuato presenta barreras para su inclusión social, laboral y educativa.*

Tabla 8: Síntesis de Árbol del Problema “Ya oigo bien”.

Alternativa adecuada		Ejecutar el programa “Ya Oigo bien” en el Centro de Rehabilitación y en la Unidad de León que son las unidades que cuentan con atención especializada, capaces de dar un diagnóstico y tratamiento oportuno y dar seguimiento por medio de la rehabilitación auditiva y de comunicación humana, que incluya la oferta de auxiliares auditivos a bajo costo. Adquisición de equipo médico audiológico y contratación de médicos especialistas en audiológica.
Matriz de Marco Lógico	Fin	Contribuir a la construcción de un tejido social sano, equitativo e incluyente mediante la cobertura de servicios de salud para la población con discapacidad, principalmente en las zonas con alto rezago social en el estado de Guanajuato.
	Propósito	Las personas con discapacidad en el estado de Guanajuato son incluidas a los diferentes ámbitos de la vida, fomentando la sensibilización de la población en general que permita generar un cambio en la percepción de la discapacidad.
	Componente	La población con deficiencia auditiva de escasos recursos de los municipios del estado de Guanajuato puede adquirir auxiliares auditivos.
	Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulta médica, estudio audiológico y/o foniatrico, adaptación de auxiliares auditivos y terapia de comunicación humana. 2. Seguimiento clínico integral de paciente con auxiliares adaptados. 3. Compra de equipo médico audiológico, foniatrico y de lenguaje para apoyo diagnóstico y terapia (torres de otorrinolaringología, <i>vital stim</i>, software de lenguaje). 4. Terapia de comunicación humana mediante tecnología avanzada (software de lenguaje, <i>vital stim</i>).
Población Objetivo		Personas pertenecientes a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas del estado de Guanajuato, que presenten deficiencia auditiva, de lenguaje, habla, voz y deglución y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo y recibir atención médica especializada, terapia de comunicación humana y estudios especializados.
Criterios de Selección		Personas que cumplan con criterios audiológicos para la adaptación de auxiliares auditivos y recibir terapia de lenguaje.
Cobertura		Los 46 Municipios del estado de Guanajuato.
Tipos de apoyos		Auxiliares Auditivos y adquisición de equipo médico.
Duplicidades, complementariedades y/o sinergias		Sistemas Municipales DIF.
Focalización		Personas con discapacidad auditiva, de lenguaje, habla, voz y deglución de zonas rurales o urbanas del estado de Guanajuato que no cuenten con recursos económicos para adquirir auxiliares auditivos y recibir terapia de comunicación humana.

Fuente: Elaboración del Equipo líder “Ya oigo bien” (Anexo 2).

Calificación 4 porque el programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, el problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y el programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.

6.2-. Análisis de la contribución del programa a las metas y estrategias estatales.

Tomando en cuenta todos los insumos válidamente entregados por equipo líder de “Ya oigo bien” y con el contenido de las entrevistas, tanto escritas como en vivo en una reunión con todos los miembros y la evaluadora de este programa. Al respecto, después de haber revisado todo el material antes mencionado, se constata que se ha tomado en cuenta, para la gestión del programa, lo evidenciado en el planteamiento del problema, donde se evidencia tanto las necesidades en el contexto estatal de atender las demandas de las personas con discapacidad, en concreto discapacidad auditiva, y los mecanismos de gestión por especialistas para atender esta solicitud.

El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- I. Problema: El problema o necesidad apunta a *la población con deficiencia auditiva, de lenguaje y deglución de Guanajuato presenta barreras para su inclusión social, laboral y educativa*. Éste está muy claro en la matriz de Marco Lógico; asimismo, en la manera en la que han desarrollado los procesos de intervención para atender a las personas con discapacidad auditiva. En los documentos consignados y en las evidencias disponibles
- II. Población: Personas pertenecientes a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas del estado de Guanajuato, que presenten deficiencia auditiva, de lenguaje, habla, voz y deglución y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo y recibir atención médica especializada, terapia de comunicación humana y estudios especializados. En este rubro, establecen muy bien la diferencia entre la población potencial y la población objetivo; en el último caso se ubican a *Personas pertenecientes a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas del estado de Guanajuato, que presenten deficiencia auditiva, de lenguaje, habla, voz y deglución y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo y recibir atención médica especializada, terapia de comunicación humana y estudios especializados*.
- III. Plazo para revisión y actualización: El equipo líder que labora en el Instituto Guanajuatense para personas con Discapacidad gestiona administrativamente el apoyo con el permiso en tiempo, para que el personal médico adscrito pueda acudir a Congresos Nacionales e Internacionales de Audiología, Otoneurología y Foniatria, se llevan a cabo con regularidad reuniones con el personal responsable del programa en los municipios. Algo valioso a rescatar en este rubro de actualización es que el entrenamiento no es ofrecido nada más a los

agentes que protagonizan el proceso de la atención a los beneficiarios; sino que también facilitan programas de entrenamiento para los padres, llamado “Padres terapeutas”.

Nivel de cumplimiento: se considera que este programa está en el **NIVEL IV**, ya que el programa “Ya oigo bien” tiene identificado con claridad el problema o necesidad que busca resolver; de igual manera, el problema al que el programa se aboca cumple con todas las características requeridas en los interrogantes orientadores para estructurar el contenido de un problema (SED, 2016, p. 17); además, toman en cuenta los datos arrojados en los diagnósticos. Por su parte, dada la naturaleza de adaptabilidad del dispositivo que instalan en el beneficiario, para determinar esa elección, el tipo de auxiliar auditivo requerido por el paciente se establece con base al grado de hipoacusia que presente, ya que las características de los auxiliares auditivos varían en función de la pérdida auditiva a la que estén orientados. En ese sentido, el programa se actualiza periódicamente la información para conocer el impacto de la intervención y dar seguimiento a la evolución del problema.

Con respecto a las ROP (Reglas de Operación del Programa) del año 2023, publicado en el periódico oficial el 9 de marzo de ese año, ofrece una narrativa más genérica. Aparte de ratificar la homologación de léxico con respecto al tema de discapacidad, y específicamente la discapacidad auditiva, en un glosario detallado, no sólo de los términos familiares a la audiolología, sino las siglas de instancias y componentes relacionados a este tema. Asimismo, al igual que la publicación de las ROP a tomarse en cuenta en el año 2024, abordan objetivo general y específicos; alcances, propósitos, destinatarios, entre otros, presentes en varios documentos que abordan la gestión del programa.

Hay una correspondencia entre los que señalan los dos documentos antes mencionados y los documentos ofrecidos por el equipo líder del programa “Ya oigo bien”, como lo son el diagrama de flujo de componentes y procesos claves; problema o necesidad prioritaria QC0064, diagnóstico, matriz de marco lógico, entre otros.

En cuanto a las causas que originan este programa se citará la interrelación entre las causas, problema y efecto que el equipo líder presenta en uno de sus documentos:

Una de las causas de hipoacusia son los factores adversos al nacimiento por falta de control prenatal o no tener acceso a los servicios de salud o a equipo médico especializado.; que, a su vez, limita la detección temprana de este problema, que disminuye el impacto de posibles intervenciones.

El aumento de la esperanza de vida incrementa el número de personas portadoras de enfermedades crónico degenerativas; la industrialización hace que la exposición al ruido en centros de

trabajo sea mayor, ocasionando daño auditivo. Se carece de educación en cuanto a materia de salud, específicamente la que se enfoca a la salud auditiva, propiciando diagnósticos tardíos, tanto en niños como en adultos.

El no hacer una detección oportuna con equipo humano y médico especializado en los niños, conlleva a problemas de comunicación humana (retardos de lenguaje y aprendizaje), así como a exclusión escolar y/o deserción, ya que en muchas ocasiones son rechazados y discriminados por compañeros de clase e incluso de centros escolares.

En cuanto adultos y adultos mayores el panorama es similar, sufren exclusión y discriminación familiar, así como laboral, pues pocas empresas ofrecen empleos a personas con discapacidad auditiva, generando bajos ingresos económicos y pobreza, lo que conlleva a dificultad para adquirir auxiliares auditivos.

Todos los grupos de edades con discapacidad auditiva están sujetos a padecer depresión y discriminación debido a la falta de inclusión, así como a sufrir accidentes (por ejemplo: atropellamiento en la vía pública) por no contar con auxiliares auditivos.

En cuanto a los problemas de comunicación humana: lenguaje, habla, voz y deglución tiene las mismas causas, si el niño es hipo acústico desde la infancia tendrá problemas de lenguaje, en el caso de los adultos este el problema de lenguaje, habla, voz o deglución es por otras enfermedades como eventos vasculares cerebrales,

enfermedades des mielinizantes, algún tipo de accidente, secundario a cirugías de cabeza y cuello, etc. (Árbol de Problema 2024 YA OIGO BIEN).

Tal como puede verse en el texto antes citado esa información aparece en varios documentos; al respecto, puede notarse la insistencia del alto costo humano de exclusión y discriminación por padecer alguna discapacidad. De igual forma, cómo una discapacidad auditiva afecta otros componentes como son la capacidad de comunicarse, los estados anímicos, la seguridad personal, entre otros. De hecho, en los diagnósticos en las ROP, tanto del año 2023 y 2024, hacen mención de estas situaciones y que justifican plenamente la puesta en marcha del programa “Ya oigo bien”.

Calificación 4 porque el programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y el diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y el programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.

6.3-. Análisis de la población potencial y objetivo; mecanismos de elegibilidad.

En las ROP (Reglas de Operación del Programa) “E007.C01.QC0064 Ya Oigo Bien” 2023 evidenciadas en el Periódico Oficial publicado el 31 de diciembre de 2022, declara en los artículos 8, 9 y 10 los distintos tipos de población en relación al presente programa. Se traen a colación dichos textos para hacer una comparación y el respectivo análisis en relación a los datos arrojados en los documentos que el equipo líder del programa envió para este estudio.

Población potencial

Artículo 8. Personas candidatas a usar auxiliar auditivo, que pertenezcan a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas, así como zonas de atención prioritaria del estado de Guanajuato y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023, pág. 100).

Tomando en cuenta, el concepto de la *población potencial* que hace referencia al universo global de la población referida. Convocando los datos que ofrece INEGI (2020) en el estado de Guanajuato, diferencia entre “población con discapacidad” y “población limitada”; la que ocupa este estudio es la primera (la señalada en azul en la tabla 9). Por tanto, el total de población potencial en el estado de Guanajuato, circunscribiendo directamente a la discapacidad en personas que atiende este programa es de **59,516** personas.

Tabla 9: Población con discapacidad o limitación en la actividad cotidiana por entidad federativa y tipo de actividad realiza según sexo, 2020.

Entidad federativa	Tipo de actividad que realiza	Población con discapacidad			Población con limitación		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Guanajuato	Total	285,615	134,435	151,180	613,749	281,614	332,135
	Ver aun usando lentes	118,833	52,490	66,343	387,973	169,490	218,483
	Oír aun usando aparato auditivo	59,516	30,995	28,521	126,366	64,069	62,297
	Caminar, subir o bajar	142,599	62,937	79,662	198,352	86,898	111,454
	Recordar o concentrarse	52,829	25,187	27,642	118,522	51,021	67,501
	Bañarse, vestirse o comer	56,469	26,351	30,118	32,844	14,766	18,078
	Hablar o comunicarse	43,896	23,787	20,109	41,007	22,397	18,610

Fuente: Extracto de la información estadística de la población con discapacidad en Guanajuato, declarada por INEGI (2020)

Población objetivo

Artículo 9. Personas con discapacidad auditiva de cualquier grupo de edad, pertenecientes a zonas rurales o urbanas del Estado de Guanajuato, que presenten discapacidad auditiva, y soliciten valoración audiológica por medio del INGUDIS o áreas de referencia, y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023, pág. 100 – 2024, pág. 7).

No aplica una comparación entre la población potencial y la población objetivo, ya que hay otros componentes que circunscriben a la última, como es la situación económica precaria de los candidatos que no pueden acceder al costo en el mercado de los dispositivos, ampliamente explicado en el planteamiento del problema. Otra condición obedece a la solicitud que cada solicitante y luego beneficiario que gestiona la posibilidad para la valoración audiológica a través de INGUDIS o áreas de referencias.

Población beneficiada directa

Artículo 10. Con este programa se pretende beneficiar no solo a las personas candidatas a utilizar un auxiliar auditivo, sino a sus familias, que actúan como cuidadores y otorgan manutención en la mayoría de los casos a las personas beneficiarias, que se estima en 168 personas (ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023, pág. 100 – 2024, pág. 7).

Es oportuno señalar que en ambos años (2023 y 2024) se atendió la población proyectada en los respectivos ROP.

En el caso de 2023 fueron 168 beneficiarios atendidos, distribuidos en 25 (54%) de los 46 municipios del estado de Guanajuato. Siendo 4 municipios donde se atendieron más beneficiarios: Irapuato 32 (19%); Guanajuato 21 (13%); León 19 (11%); Pénjamo 16 (10%). En cuanto a la temporada de entrega de los dispositivos se concentró en el mes de agosto 2023.

Con respecto al año 2024, la proyección apunta a la consignación de 700 auxiliares y ya alcanzaron la meta, aun cuando no ha concluido el año. En ese sentido, en los últimos datos ofrecidos en el padrón actualizado, ya se han atendido 471 pacientes, entre ellos se consignaron 229 (458) auxiliares auditivos bilaterales, 127 derechos y 115 izquierdos.

Al respecto, la validación del cumplimiento de metas del programa "Ya oigo bien" se justifica por varios factores relevantes que demuestran su efectividad y alcance en la atención de la salud auditiva de la población en Guanajuato.

En primer lugar, los datos de atención en 2023 evidencian un enfoque exitoso en la distribución geográfica de los servicios, con 168 beneficiarios atendidos en 25 de los 46 municipios del estado. Esto indica un esfuerzo significativo para abarcar áreas diversas y garantizar que los servicios lleguen a la mayor cantidad de personas posible. La concentración de beneficiarios en municipios clave como Irapuato, Guanajuato, León y Pénjamo sugiere una identificación adecuada de las áreas con mayor necesidad, lo que refuerza la relevancia del programa. en el Registro de Pro

Además, la entrega de dispositivos en agosto de 2023 muestra una planificación efectiva, alineando la provisión de recursos con las necesidades de la población. Este enfoque temporal permite maximizar el impacto del programa en un periodo específico, facilitando el seguimiento y la evaluación de resultados.

Para el año 2024, la proyección de 700 auxiliares auditivos y el progreso alcanzado hasta la fecha (471 pacientes atendidos y 229 auxiliares entregados) reflejan un compromiso continuo con el cumplimiento de las metas. La capacidad de alcanzar estos números antes de finalizar el año es un indicador claro de la eficiencia del programa y su adaptabilidad a las demandas de la población.

En resumen, la validación del cumplimiento de metas del programa "Ya oigo bien" se sustenta en la atención efectiva y oportuna de beneficiarios, la adecuada distribución geográfica de los servicios y el cumplimiento anticipado de las proyecciones para 2024. Esto evidencia no solo la capacidad de ejecución del programa, sino también su impacto positivo en la calidad de vida de los pacientes atendidos.

Nota: En el Registro de Proyecto del EJERCICIO 2023 se declara que la cantidad de auditivos otorgados es de 225 y coincide con el segundo padrón correspondiente a ese mismo año.

Calificación 4 porque el programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y las definiciones cumplen todas las características establecidas, y existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

6.4-. Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados.

6.4.1-. De la lógica horizontal de la Matriz de indicadores para resultados.

Para este análisis se toman en cuenta los insumos que arrojan varios documentos: Padrones de 2023 y 2024, ROP 2023 y 2024 y Q0064-MIR-Matriz de indicadores de resultados. A partir del estudio de los documentos mencionados y lo complementado en la entrevista previa con los líderes del Equipo "Ya oigo bien", se presenta el siguiente análisis:

Análisis de Logros del Programa Q0064: Prevención, Detección y Tratamiento de la Discapacidad Auditiva

Con respecto al contexto general, el programa Q0064 tiene como objetivo contribuir a un tejido social equitativo e incluyente mediante la provisión de servicios de salud a personas con discapacidad auditiva en el estado de Guanajuato. En 2023, la meta propuesta fue de 168 beneficiarios, y para 2024 se elevó significativamente a 700 beneficiarios, alcanzando y superando esta última cifra antes de finalizar el año.

Logros Clave

1. Meta Alcanzada y Superada en 2023 y 2024

- ✓ 2023: La meta era de 168 beneficiarios, la cual fue alcanzada y superada.
- ✓ 2024: La meta es de 700 beneficiarios, y esta cifra se ha alcanzado completamente, demostrando una mejora significativa en la capacidad y eficiencia del programa.

2. Contribución al Fin del Programa

- ✓ Indicador: Porcentaje de población con carencia por acceso a los servicios de salud.
- ✓ Medio de Verificación: Datos del Instituto de Planeación, Estadística y Geografía.
- ✓ Logro: La superación de las metas propuestas refleja una mejora en el acceso a los servicios de salud para personas con

discapacidad auditiva, contribuyendo así a reducir las desigualdades en el estado.

3. Inclusión Social

- ✓ Propósito: Incluir a las personas con discapacidad en los diferentes ámbitos de la vida.
- ✓ Indicador: Porcentaje de personas con discapacidad incluidas a los diferentes ámbitos de la vida.
- ✓ Medio de Verificación: Padrón estatal de beneficiarios y reportes mensuales del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad.
- ✓ Logro: El incremento en la cantidad de beneficiarios ha fomentado una mayor sensibilización y cambio en la percepción de la discapacidad en la comunidad.

4. Distribución de Auxiliares Auditivos

- ✓ Componente: Entrega de auxiliares auditivos a personas de escasos recursos.
- ✓ Indicador: Porcentaje de personas con discapacidad auditiva beneficiadas con auxiliares auditivos.
- ✓ Medio de Verificación: Padrón estatal de beneficiarios y reportes mensuales.
- ✓ Logro: La distribución eficiente de auxiliares auditivos ha permitido a un mayor número de personas mejorar su inclusión social, familiar, educativa y laboral.

5. Actividades Realizadas

- ✓ Consulta médica, estudios audiológicos y adaptación de auxiliares auditivos.
- ✓ Indicadores: Número de auxiliares auditivos adaptados entregados y número de consultas de seguimiento.
- ✓ Medios de Verificación: Registros administrativos propios.
- ✓ Logro: La ejecución efectiva de estas actividades ha sido fundamental para alcanzar y superar las metas establecidas.

Supuestos Verificados

- ✓ Coordinación Federal, Estatal y Municipal: La eficiente coordinación en los diferentes niveles de gobierno ha sido clave para el éxito del programa.
- ✓ Acceso a Programas por Población Vulnerable: La correcta focalización de la población objetivo y la accesibilidad de los programas han asegurado una alta participación y éxito en la implementación.
- ✓ Divulgación y Accesibilidad: El trabajo coordinado para divulgar el programa y facilitar el acceso a las áreas audiológicas ha sido exitoso.
- ✓ Interés y Seguimiento Médico: El suficiente interés de los pacientes y la disponibilidad de personal médico adecuado han permitido un seguimiento efectivo de los beneficiarios.

En definitiva, el programa Q0064 ha demostrado ser altamente efectivo, superando sus metas propuestas para 2023 y 2024, y contribuyendo significativamente a la mejora de la inclusión y el acceso a servicios de salud para personas con discapacidad auditiva en Guanajuato. Este éxito es atribuible a la eficiente coordinación entre niveles de gobierno, una adecuada focalización de la población vulnerable y la disponibilidad de recursos y personal médico.

Calificación 4 porque algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

6.5-. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas

En este apartado se considera oportuno señalar que para responder al llamado de análisis se tomó en cuenta las ROP (Reglas de Operación de los Programas) de los programas que se consideraron afines y complementarios al programa que nos ocupa; para ello se tomaron en cuenta dos Instituciones gubernamentales, como son SDIFEG e INGUDIS. A continuación, se presenta una tabla comparativa:

Tabla 10: Complementariedades y Coincidencias del Programa “E007.C01.QC0064 YA OIGO BIEN” con Otros Programas

Institución	Programa	Objetivo del Programa	Complementariedades y Coincidencias
SDIFEG (Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato)	Q0107 Red Móvil, Salud y Bienestar Comunitario	Impulsar procesos de integración de grupos mediante proyectos comunitarios y sustentables, mejorando condiciones de vida, salud y bienestar en localidades vulnerables.	Complementariedades: Ambos programas buscan mejorar la calidad de vida de las personas en situación vulnerable. “YA OIGO BIEN” puede contribuir a la mejora auditiva, potenciando la integración social promovida por Red Móvil. Coincidencias: Enfoque en población vulnerable, mejora de condiciones de salud.
SDIFEG (Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Guanajuato)	Q0108 Todos Adelante Guanajuato	Contribuir al mejoramiento de las circunstancias y condiciones de vida de familias y personas vulnerables en Guanajuato.	Complementariedades: “YA OIGO BIEN” puede integrarse en las estrategias de “Todos Adelante Guanajuato” para una intervención más amplia en salud y bienestar. Coincidencias: Enfoque en mejorar condiciones de vida de la población vulnerable.
INGUDIS (Instituto Guanajuatense para Personas	E007.C01.QC1148 Rehabilitado para la vida	Impulsar el desarrollo integral de pacientes amputados	Complementariedades: Ambos programas se enfocan en mejorar la calidad de vida de personas con discapacidades físicas

con Discapacidad)		mediante prótesis a bajo costo.	mediante la provisión de dispositivos médicos. Coincidencias: Enfoque en rehabilitación y habilitación de personas con discapacidades.
INGUDIS (Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad)	E007.C01.QC1136 Ya Veo Bien	Impulsar la prevención y atención médico quirúrgica en salud visual, disminuyendo el rezago quirúrgico y promoviendo la rehabilitación de personas con baja visión.	Complementariedades: “YA OIGO BIEN” y “Ya Veo Bien” pueden colaborar en campañas conjuntas de prevención y detección de problemas sensoriales, ofreciendo un enfoque integral en salud auditiva y visual. Coincidencias: Prevención y atención médica especializada en discapacidades sensoriales.

Fuente: Elaboración propia con el insumo de las ROP de SFIDEG e INGUDIS 2023-2024.

Explicación Adicional

Se cree válido, si se quiere con carácter didáctico para mayor comprensión, se evidencia una síntesis de lo que se solicita en este apartado.

- ✓ Complementariedades: Indican cómo los programas pueden beneficiarse mutuamente al abordar distintos aspectos de las necesidades de la población vulnerable, creando sinergias en las intervenciones de salud y bienestar.
- ✓ Coincidencias: Reflejan las áreas de enfoque y objetivos similares entre los programas, lo que facilita la coordinación y colaboración entre ellos.

Como puede notarse esta tabla permite visualizar claramente cómo el programa “YA OIGO BIEN” puede integrarse y complementarse con otros programas similares, maximizando el impacto en la población vulnerable del estado de Guanajuato.

7-. Planeación y Orientación a Resultados

7.1-. Instrumentos de planeación

Tabla 11: Síntesis del comportamiento de la gestión del Plan Estratégico

La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

<i>I-. Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento</i>	El Equipo líder ha diseñado su Plan Estratégico basándose en los criterios y exigencias declarados en la estructura presentada en los documentos oficiales. Varios documentos consignados en las carpetas exigidas lo corroboran: 1) <u>Planes Estratégicos institucionales incluyendo objetivos, metas, proyecciones.</u> Documento en Excel donde aparece el tratamiento del Avance de metas (Anexo 13); aquí el equipo líder declara que la ejecución <i>está en proceso</i> y que el desempeño es <i>mejor de lo planeado</i> . Esto último se corroboró con los resultados evidentes en los padrones y
---	---

establecido en un documento.	cotejado en las ROP de 2023 y 2024. 2) <u>Planes anuales de trabajo</u> , documento elaborado por el Dr. Luis Gerardo Prado González y revisado por el Dr. Juan Silvestre Morales Camargo, actual líder y enlace del equipo que gestiona el Programa” E007.C01.QC0064 YA OIGO BIEN”, aquí se evidencia la alineación con los instrumentos de Planeación del Gobierno con respecto al rubro de Desarrollo Humano. 3) Asimismo, en el Anexo 11 se incorporan 3 documentos, dos Excel donde presentan los avances 2023 y 2024; además, el Reporte de Metas desgregados por años Q0064 YA OIGO BIEN.
II-. Contempla el mediano y/o largo plazo.	Sí se contempla corto, mediano y alto plazo; esto puede evidenciarse en varios documentos presentando el itinerario que se sigue para llevar a buen término la consignación de los auxiliares auditivos; además del refuerzo de las terapias de comunicación humana. Dicha información aparece de manera evidente en la Matriz de Indicadores, en el apartado Actividades (Anexo 6); También en el Árbol de Problemas y el Flujoograma propiamente dicho (Anexos 1 y 2), se evidencia a continuación una muestra de lo procesual: 1-. <i>Consulta médica, estudio audiológico y/o foniatrico, adaptación de auxiliares auditivos y terapia de comunicación humana.</i> 2-. <i>Seguimiento clínico integral de paciente con auxiliares adaptados.</i> 3-. <i>Compra de equipo médico audiológico, foniatrico y de lenguaje para apoyo diagnóstico y terapia (torres de otorrinolaringología, vital stim, software de lenguaje).</i> 4-. <i>Terapia de comunicación humana mediante tecnología avanzada (software de lenguaje, vital stim).</i>
III-. Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.	Sí. Aparece de manera muy clara en la Matriz de Indicadores de Resultado (Anexo 6); además, están presente en los documentos titulados Avances de metas 2023 y 2024: AVANCE – Q0064 YA OIGO BIEN – 2023 Y AVANCE – Q0064 YA OIGO BIEN – 2024; asimismo el documento del Reporte de Metas desagregados por años Q0064 YA OIGO BIEN (Anexos 11 y 13). De igual forma, los resultados presentados en los respectivos Padrón estatal de beneficiarios y Reporte mensual de metas / Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad de los años 2023 y 2024.
IV-. Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.	Sí. Los indicadores están muy claros, en la Matriz del Marco Lógico, presente en la Q0064–Ficha Técnica de Indicadores basados en la MIR, declarados en tres rubros. Los padrones 2023 y 2024 corroboran los logros en sus resultados (Anexo 10). Además, puede verse la coherencia entre lo señalado en las ROP y los resultados registrados con diligencia en los padrones 2023 y 2024 (Anexo 9); en los Reportes de Metas desagregados por indicador y año donde se presentan los Avances-Q0064 YA OIGO BIEN 2023 – 2024 (Anexo 11).

Calificación 4 porque el Plan Estratégico tiene todas las características exigidas y establecidas.

Fuente: Elaboración propia con insumos de los Anexos 1, 2, 6, 10, 11, 13 y 14.

Asimismo, aquí es conveniente señalar que se toman en cuenta dos elementos para la presentación de los instrumentos utilizados, dado lo encontrado en los archivos enviados por el equipo. Al respecto, se tiene en cuenta los documentos gubernamentales y los utilizados en los procedimientos con los beneficiarios.

7.1.1-. Instrumentos de Planeación del Programa “Ya Oigo Bien”

El equipo líder del programa “Ya Oigo Bien” ha alineado sus actividades y objetivos con diversos instrumentos de planeación a través del "Plan Anual de

Trabajo CER 24". Esta alineación asegura que el programa contribuya a los objetivos más amplios del desarrollo estatal y sectorial. A continuación, se presenta un análisis sistemático de esta alineación.

PROGRAMAS DEL GOBIERNO

7.1.1.1-. Plan Estatal de Desarrollo 2040

- ✓ Visión: Lograr la plena inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, asegurando que accedan a protección social y un nivel de vida comparable al de la población en general.
- ✓ Reto: Garantizar la inclusión para el pleno desarrollo de las personas con discapacidad en distintos ámbitos de la vida mediante una cultura de respeto e igualdad.
- ✓ Estrategia 1.3.1.4: Fortalecimiento de las acciones de inclusión para asegurar que las personas con discapacidad se integren plenamente al desarrollo.

El programa "Ya Oigo Bien" contribuye directamente a esta estrategia al proporcionar servicios de prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva, lo cual fomenta la inclusión social, educativa y laboral de las personas con discapacidad auditiva en Guanajuato.

7.1.1.2-. Programa de Gobierno 2018-2024 y su Actualización 2021-2024

- ✓ Estrategia Transversal 7: Incorporación de la perspectiva de discapacidad en el quehacer gubernamental.
- ✓ Acciones Principales:
 - ❖ Favorecer la intervención comunitaria para rehabilitación y acceso a los servicios de salud.
 - ❖ Implementar el plan de acción para el acompañamiento de pares entre personas con discapacidad.
 - ❖ Impulsar la acreditación de "Familia Incluyente" a familias con personas con discapacidad.

El programa "Ya Oigo Bien" se alinea con estas acciones al ofrecer consultas médicas, estudios audiológicos y adaptación de auxiliares auditivos, además de proporcionar seguimiento clínico integral, lo que asegura una intervención comunitaria efectiva y un apoyo constante a las familias.

7.1.1.3-. Programa Sectorial de Desarrollo Social y Humano 2019-2024

- ✓ Objetivo: Impulsar la incorporación del enfoque de discapacidad en las políticas de desarrollo social.
- ✓ Líneas de Acción:
 - ❖ Realizar intervenciones en rehabilitación en la población con discapacidad.
 - ❖ Coordinar con autoridades del sector salud la implementación de la Norma Oficial Mexicana en materia de Certificación de la Discapacidad.

- ❖ Incorporar progresivamente el rasgo de discapacidad en los registros administrativos conforme a estándares internacionales.

El programa “Ya Oigo Bien” cumple con estas líneas de acción al llevar a cabo intervenciones audiológicas y rehabilitadoras, así como al colaborar con otras entidades y sectores para una atención integral y normativa de las personas con discapacidad auditiva.

7.1.1.4-. Programa Especial de Derechos Humanos

- ✓ Promoción de Derechos Humanos: Promover el acceso pleno a los derechos humanos de las personas con discapacidad.

El programa “Ya Oigo Bien” promueve estos derechos al asegurar que las personas con discapacidad auditiva reciban los servicios necesarios para su inclusión y participación plena en la sociedad.

7.1.1.5-. Programa Especial para la Igualdad entre Mujeres y Hombres

- ✓ Acciones: Formar a personas cuidadoras en el cuidado y corresponsabilidad con enfoque de género.

El programa “Ya Oigo Bien” colabora con estas acciones mediante capacitaciones que sensibilizan y forman a las personas cuidadoras sobre la autonomía y cuidado de las personas con discapacidad auditiva.

7.1.1.6-. Programa de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes

- ✓ Intervenciones en Rehabilitación y Audiología: Realizar intervenciones en esta población con deficiencias auditivas a corto y largo plazo.
- ✓ Cultura de Inclusión: Fomentar una cultura de inclusión en los entornos familiares.

El programa “Ya Oigo Bien” realiza estas intervenciones y fomenta la inclusión a través de capacitaciones dirigidas a padres de familia y comunidades, asegurando que los niños y adolescentes con discapacidad auditiva reciban el apoyo necesario.

7.1.1.7-. Programa Especial de Juventudes

- ✓ Promoción de Derechos: Promover los derechos de los jóvenes con discapacidad.
- ✓ Prevención de Accidentes: Sensibilizar a la juventud para la prevención de accidentes mediante la identificación de factores de riesgo.

El programa “Ya Oigo Bien” contribuye a estas metas mediante campañas de sensibilización y educación dirigidas a jóvenes, promoviendo una cultura de prevención y seguridad.

7.1.1.8-. Programa Especial de Prevención Social de la Violencia

- ✓ Empatía y Positividad: Fomentar la empatía y construir una imagen positiva de las personas con discapacidad.

El programa “Ya Oigo Bien” apoya esta iniciativa al promover una percepción positiva y centrada en las capacidades de las personas con discapacidad auditiva, a través de sus actividades y campañas de sensibilización.

Como puede verse, el programa “Ya Oigo Bien” está alineado con múltiples instrumentos de planeación, asegurando que sus actividades no solo mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva en Guanajuato, sino que también contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo social y humano, inclusión y derechos humanos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo, el Programa de Gobierno y otros programas sectoriales y especiales.

INSTRUMENTOS PARA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS USUARIOS

Aunque parezca inútil esta segunda parte; no obstante, puede verse cómo el andamiaje asegura la operativización de la planeación. La mayor parte de los datos arrojados de los respectivos documentos están vaciados en los Padrones de 2023 y 2024. En ese sentido, se enlistan los instrumentos empleados durante el proceso:

Tabla 12: Instrumentos para la atención y seguimiento de los usuarios.

<i>Instrumentos</i>	Documentos que incluye
<i>Expediente digital</i>	Identificación oficial del beneficiario / CURP del beneficiario / Estudio Socioeconómico / Comprobante de domicilio / Aviso de Privacidad / Carta Compromiso / Formulario de Consentimiento.
<i>Identificaciones oficiales del Beneficiario</i>	Credencial de Elector (IFE o INE) / Pasaporte Vigente / Cédula Profesional / Cartilla del Servicio Militar / Constancia de identidad expedida por el municipio, ayuntamiento o delegación política / En caso de que el beneficiario sea menor de edad se incluye la Clave única de Registro de Población (CURP e identificación del tutor legal).
<i>Estudio Socioeconómico I</i>	Documento generado por la Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública (Formato Anexo) que se requisita con los datos del beneficiario y es avalado por el área de Trabajo Social (Nombre completo, firma y No de Cédula Profesional de la TS) En caso de no contar con la Cédula, se deberá anotar Nombre, cargo, rúbrica y sello del o la Titular de la Delegación.
<i>Estudio Socioeconómico II</i>	Cuando el trámite lo realice un tercero éste deberá anotar su nombre completo y firma o huella en el E.S. y agregará copia de su INE, en el caso de los menores de edad o personas con discapacidad cognitiva el estudio deberá ser firmado por el tutor legal anexando copia de su INE y anotará su nombre completo y firma o huella.
<i>Comprobante de domicilio</i>	Se presenta copia de este documento cuando la dirección que aparece en la identificación del beneficiario es diferente al lugar actual donde radica (predio o en su caso constancia de residencia expedida por el municipio, ayuntamiento o delegación política).
<i>Aviso de privacidad y manejo de datos personales</i>	Documento suscrito por las personas físicas beneficiadas por las acciones o proyectos, en el que manifiesten su consentimiento expreso a través de su firma autógrafa o huella digital, para el uso y manejo de sus datos personales para fines exclusivos de la Acción, tales como promoción y publicidad de la acción, informes de labores, planes o programas de trabajo, entre otras, que coadyuven a la Transparencia y Rendición de Cuentas, así como para poder realizar los trámites necesarios y tramitar en su caso el pago al proveedor del bien.
<i>Carta Compromiso</i>	Documento suscrito por las personas físicas beneficiadas, en el que manifiestan su compromiso expreso a través de su firma autógrafa o huella digital para el uso correcto del bien recibido.

<i>Formulario de Consentimiento</i>	Documento suscrito por las personas físicas beneficiadas, en el que manifiestan su autorización de manera expresa e irrevocable a la APBP para llevar a cabo su difusión a través de cualquier medio de difusión a través de su firma autógrafa o huella digital para el uso correcto del bien recibido.
<i>Listado de Beneficiarios</i>	Debe ser por apoyo, sin alterar el archivo en Excel enviado por la APBP, los campos obligatorios deben ser llenados en su totalidad.
<i>Verificación de Expedientes</i>	Se reciben vía oficio los expedientes: El Oficio de Solicitud de apoyos para jornada, deberá venir acompañado de la USB dentro de un sobre y engrapado a dicho oficio. I-. Cada expediente deberá presentarse en un solo documento por beneficiario, identificándolo por el nombre, iniciando por apellido paterno, materno y nombres. II-. Se revisan los expedientes y en caso de alguna observación se hará de su conocimiento para la correspondiente atención de dicha observación. III-. Cuando los expedientes se encuentran sin observaciones y debidamente integrados establecemos contacto para determinar la fecha de la jornada de lentes de armazón o Auxiliare Auditivos.
<i>Validación de Jornada</i>	La logística de la Jornada se debe presentar por la Beneficencia Pública Estatal considerando por día de ser posible un mínimo de 120 beneficiarios de lentes de armazón y 100 a auxiliares auditivos. Se le envía un correo confirmando el número de beneficiarios a atender y en el mismo se notifica al proveedor para que en tiempo y forma sea atendida esta solicitud.

Fuente: Elaboración propia con los insumos obtenidos en el folleto del Anexo 12.

En consecuencia, se declara que el Programa “Ya Oigo Bien” cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos. Ya antes se ha señalado; no obstante, a continuación, se presenta una tabla síntesis y la respectiva calificación.

Tabla 13: Planes de trabajo

El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos

<i>I-. Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.</i>	Sí. Los ejercicios de planeación se ven claramente presente en varios documentos consignados, se enlistan algunos de ellos: Anexo 1, con 3 documentos que abarcan el Problema o necesidad a resolver; en el Anexo 2 se ahonda en el Diagnóstico del problema donde hay una propuesta de atención vigente (2024); Actualización del diagnóstico, tanto 2023, como el de 2024 (Anexo 5). Asimismo, aparece en los Avances de metas Q0064 YA OIGO BIEN 2023 Y 2024 Y EL Reporte de metas desagregados por años (Anexo 11). También se evidencia de forma más explícita en el Plan Anual del Trabajo CER 24, expedido el 16 de enero de 2024, entre otros.
<i>II-. Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.</i>	Sí. Están los nombres de los responsables, sobre todo en el Plan Anual de Metas 2024 donde aparece quienes lo elaboró <i>Dr. Luis Gerardo Prado González, Rafael Navarro, Juan Silvestre Morales Camargo, Carlos Diagoro Fonce Segura y Eduardo Álvarez Hernández</i> ; y los coordinadores de áreas; quien lo revisó <i>Dr. Juan Silvestre Morales Camargo</i> y quien lo validó <i>Lic. José José Grimaldo Colmenero</i> .

III-. Tienen establecidas sus metas.

Sí. En los Anexos 11 y 13 se encuentran los Avances de Metas Q0064 Ya Oigo Bien 2023 y 2024.

En el Registro de Proyecto del EJERCICIO 2023 (sed.guanajuato.gob.mx/programación/registro-pproyecto/2023/78/1/-) y 2024 (sed.guanajuato.gob.mx/programación/registro-pproyecto/2024/60/1/-), cuyas Clave Estandarizada en el 2023 es QC0064 – 2301 y en el caso de 2024 es QC0064 – 2401. Con respecto al objetivo particular, coincide en los dos años “Otorgar auxiliares auditivos de alta calidad a personas con deficiencia auditiva para facilitar su inclusión laboral, social y educativa”. La Unidad de Medida: Auxiliares auditivos otorgados. La Cantidad: en 2023 son señalados 225 auxiliares (logrado en el Padrón 2023) y en el 2024 son 700 auxiliares (ya lograda la meta en lo que va del año 2024).

IV-. Se revisan y actualizan.

Sí. Los padrones se van actualizando, vez por vez. Al respecto, por ejemplo, se cuenta con dos padrones 2024 (junio y agosto).

Calificación 4 porque los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Fuente: Elaboración propia, con los insumos de los Anexos 1, 2, 5, 11, 13, 14, y 16.

7.2-. De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación

Tabla 14: Indicadores, medios de verificación y logros en los procesos de evaluación.

LOGROS CLAVE

<i>Meta Alcanzada y Superada en 2023 y 2024</i>	2023: Meta alcanzada y superada de 168 beneficiarios y 225 auxiliares auditivos otorgados. 2024: Meta de 700 beneficiarios alcanzada completamente.
	Indicador: Número de beneficiarios alcanzados.
	Medio de Verificación: Padrón estatal de beneficiarios y reportes mensuales. Logro: Mejora significativa en la capacidad y eficiencia del programa.
<i>Contribución al Fin del Programa</i>	Indicador: Porcentaje de población con carencia por acceso a los servicios de salud. Medio de Verificación: Datos del Instituto de Planeación, Estadística y Geografía.
	Logro: Mejora en el acceso a los servicios de salud para personas con discapacidad auditiva. Propósito: Incluir a las personas con discapacidad en los diferentes ámbitos de la vida.
	Indicador: Porcentaje de personas con discapacidad incluidas a los diferentes ámbitos de la vida.
<i>Inclusión Social</i>	Medio de Verificación: Padrón estatal de beneficiarios y reportes mensuales del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad. Logro: Fomento de una mayor sensibilización y cambio en la percepción de la discapacidad en la comunidad.
	Componente: Entrega de auxiliares auditivos a personas de escasos recursos.
	Indicador: Porcentaje de personas con discapacidad auditiva beneficiadas con auxiliares auditivos.
<i>Distribución de Auxiliares Auditivos</i>	Medio de Verificación: Padrón estatal de beneficiarios y reportes mensuales. Logro: Mejora en la inclusión social, familiar, educativa y laboral de las personas con discapacidad auditiva.
	Consulta médica, estudios audiológicos y adaptación de auxiliares auditivos.

<i>Actividades Realizadas</i>	Indicadores: Número de auxiliares auditivos adaptados entregados y número de consultas de seguimiento.
	Medios de Verificación: Registros administrativos propios.
	Logro: Ejecución efectiva de actividades fundamentales para alcanzar y superar las metas.
SUPUESTOS VERIFICADOS	
<i>Coordinación Federal, Estatal y Municipal</i>	Supuesto: Coordinación eficiente en los diferentes niveles de gobierno.
	Logro: Clave para el éxito del programa.
<i>Acceso a Programas por Población Vulnerable</i>	Supuesto: Correcta focalización de la población objetivo y accesibilidad de los programas.
	Logro: Alta participación y éxito en la implementación.
<i>Divulgación y Accesibilidad</i>	Supuesto: Trabajo coordinado para divulgar el programa y facilitar el acceso a las áreas audiológicas.
	Logro: Exitoso en la divulgación y acceso.
<i>Interés y Seguimiento Médico</i>	Supuesto: Suficiente interés de los pacientes y disponibilidad de personal médico adecuado.
	Logro: Seguimiento efectivo de los beneficiarios.

Fuente: Elaboración propia, con los insumos ofrecidos por los padrones 2023 y 2024.

Como puede verse en las tablas 13 y 14, de los años 2023 y 2024, el programa superó sus metas al beneficiar a 168 personas con 225 auxiliares otorgados en 2023, y 458 beneficiarios y 700 auxiliares otorgados en 2024 respectivamente, según el padrón estatal y los reportes mensuales. Esto reflejó una mejora significativa en la capacidad y eficiencia del programa.

El acceso a los servicios de salud mejoró notablemente para personas con discapacidad auditiva, basado en datos del Instituto de Planeación, Estadística y Geografía. Además, se promovió la inclusión social de las personas con discapacidad en diversos ámbitos de la vida, incrementando la sensibilización y cambiando la percepción comunitaria.

El programa distribuyó auxiliares auditivos a personas de escasos recursos, lo que pudo mejorar su inclusión social, familiar, educativa y laboral. Las actividades realizadas, incluyendo consultas médicas, estudios audiológicos y la adaptación de auxiliares auditivos, fueron ejecutadas eficazmente, superando las metas.

La coordinación eficiente entre los niveles de gobierno, la correcta focalización de la población vulnerable, la exitosa divulgación y accesibilidad del programa, y el seguimiento médico adecuado fueron fundamentales para el éxito del programa.

El programa utiliza informes de evaluaciones externas

Sí. Informe de Evaluación Social INGUDES 2023: Objetivo General: *“Impulsar la participación de las personas beneficiarias de los programas sociales estatales, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas desde la perspectiva ciudadana, para implementar acciones de mejora”*. Extraído de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales Informe de Evaluación Social 2023, Informe de Evaluación Social de INGUDES. Las aplicaciones de

célula en el Programa “Ya Oigo Bien” es de 117 beneficiarios (Mujeres 66 -56%-Hombres 51 -44%).

En el presente ejercicio fiscal se ha autorizado un programa de inversión Q (QC0064) un monto de \$1,500,000 (un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.), con lo cual se pretende alcanzar la meta de atención a 168 personas con discapacidad auditiva y la adaptación de 225 auxiliares auditivos, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de ingreso al programa para la prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de las presentes reglas de operación (p.4).

¿Considera que su vida mejoró de alguna manera a partir de que es beneficiario(a) del programa social? Respuesta afirmativa 100%

Por su parte, de manera institucionalizada, el Programa “Ya Oigo Bien” sigue un procedimiento establecido en un documento llamado *Plan Anual de Trabajo CER 24* (Anexo 14)

Con respecto a la definición de acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados, se evidencian en varios documentos: *Q0064 – MIR – Matriz de Indicadores de Resultados* (Anexo 6); además, en el Diagrama de Flujo o Flujograma.

Sí, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación; tal como se señala en la segunda fila de la tabla 13, aparecen los nombres de los responsables, sobre todo en el Plan Anual de Metas 2024 donde aparece quienes lo elaboró Dr. Luis Gerardo Prado González, Rafael Navarro, Juan Silvestre Morales Camargo, Carlos Diagoro Fonce Segura y Eduardo Álvarez Hernández; y los coordinadores de áreas; quien lo revisó Dr. Juan Silvestre Morales Camargo y quien lo validó Lic. José José Grimaldo Colmenero; además, los coordinadores de las zonas.

Calificación 4 porque el programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años.

¿Qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Recuperando los datos de la columna de Problemas percibidos del documento Contribución del Programa YA OIGO BIEN 2024 (Anexo 7).

- ✓ Existe distribución de recursos y apoyos de manera igualitaria entre una población de características heterogéneas.
- ✓ Existen barreras para la inclusión de las personas, de carácter económico principalmente. Poca accesibilidad al centro de Rehabilitación.
- ✓ La oferta de servicios médicos especializados y equipos médicos para diagnóstico y tratamiento es reducida en el sector público, y en el sector privado tiene un alto costo.
- ✓ Una gran parte de la población no puede costear las valoraciones y los tratamientos médicos.
- ✓ Barreras para la inclusión social, escolar, laboral y lúdica.
- ✓ Detección, diagnóstico y tratamiento tardíos que dejan secuelas en la comunicación humana. La atención médica especializada y los estudios especiales son necesarios para realizar un diagnóstico y otorgar un tratamiento oportuno y exitoso.
- ✓ Existe poca oferta de servicios médicos especializados en el sector público. La atención médica especializada.
- ✓ La evaluación de la función auditiva y del lenguaje se encuentra a cargo de médicos que no cubren el perfil estipulado en las normas oficiales mexicanas para la atención de las personas con discapacidad auditiva, lo cual hace que el diagnóstico y tratamiento se lleven a cabo en forma tardía o errónea.
- ✓ Atraso continuo en los procesos por cambios de personal.
- ✓ Poca conocimiento en la realización e interpretación de estudios neurofisiológicos que evalúan la vía auditiva.
- ✓ Falta de equipo necesario para la realización de estudios especiales.

Tomando en cuenta el principal DESAFÍO que plantea este programa, el equipo líder afirma que desde su creación ese reto es la rotación de las autoridades municipales debido a que las administraciones municipales tienen un periodo de permanencia de 3 años y en algunos casos rotan al personal técnico operativo, lo que conlleva a iniciar nuevamente la capacitación del personal.

Uno de los RESULTADOS MÁS SIGNIFICATIVO actualmente del programa, según el líder de “Ya Oigo Bien”, es que no solamente se ajusta a la prescripción de adaptación de auxiliares auditivos a personas con hipoacusia, sino que también se trabaja en la prevención y detección oportuna en recién nacidos principalmente prematuros realizándoles el Tamiz Auditivo Neonatal mediante el uso de emisiones otacústicas. Otro logro alcanzado en el programa actualmente en el presente año, es que se autorizó por parte de la Secretaría de Inversión, Administración y Finanzas de Gobierno del estado de Guanajuato la atención a niñas y niños con malformaciones congénitas como la Microtia para la adaptación de dispositivos auditivos de conducción ósea con lo cual se beneficiara a 4 menores con microtia bilateral y 2 con microtia unilateral.

Calificación 4 porque del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

7.3a-. De la Generación de la Información.

¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Hay una evidente coincidencia entre el Plan de trabajo de “Ya Oigo Bien” y los resultados mostrados no sólo en los padrones de 2023 y 2024, sino también en las evaluaciones externas con las cédulas de los beneficiarios donde el 100% declaran estar satisfechos por el servicio y la atención de su necesidad, de acuerdo al Informe de Evaluación INGUDIS 2023.

Con la intención de ofrecer una síntesis de evaluación de los Indicadores de Resultados de la Implementación de Acciones para Atender los ASM, se subdivide en tres apartados (Evaluación de Resultados 2023, 2024 e Informes INGUDIS) y las consideraciones finales.

En ese sentido, la implementación de acciones para atender los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) ha sido evaluada con base en las Reglas de Operación (ROP) 2023 y 2024, el Plan de Trabajo, la Matriz de Indicadores para Resultados, los Avances de las Metas y los padrones de ambos años. Los resultados indican un desempeño positivo en el cumplimiento de las metas establecidas, reflejando una gestión efectiva y alineada con los objetivos planteados.

- ❖ **Evaluación de Resultados 2023:** Para el año 2023, las metas establecidas incluían la atención a 168 beneficiarios y la otorgación de 225 auxiliares auditivos. Estas metas se alcanzaron al 100%, con todos los beneficiarios catalogando el servicio como excelente según las 117 cédulas evaluadas. Este logro evidencia una implementación exitosa del programa, cumpliendo con las expectativas tanto en cobertura como en calidad del servicio ofrecido.
- ❖ **Evaluación de Resultados 2024:** En cuanto a los resultados del 2024, las metas proyectadas eran más ambiciosas, apuntando a atender a 450 beneficiarios y otorgar 700 auxiliares auditivos. A pesar de que el año en curso aún no ha concluido, el padrón ya demuestra haber cumplido estas metas al 100%. Esto refleja una planificación y ejecución eficientes, con una proyección precisa que coincide con los resultados esperados y establecidos en los documentos de trabajo e institucionales.
- ❖ **Informes de Evaluación de Procesos y Resultados de Programas Sociales Estatales INGUDIS:** Si bien los Informes de Evaluación de Procesos y Resultados de Programas Sociales Estatales del INGUDIS para los años 2020 y 2021 indicaban inicialmente una falta de información suficiente sobre el avance de los indicadores. Sin embargo, estos aspectos han sido atendidos diligentemente en los informes posteriores. En 2023, la evaluación demuestra que se han cumplido las metas trazadas, lo que confirma una mejora continua en la gestión y en la recopilación de datos necesarios para una evaluación precisa.

Consideraciones Finales

La presente evaluación confirma que se cuenta con los insumos requeridos y el respectivo cumplimiento de las metas establecidas en los ASM. Aunque se dispone solo de un ejemplar de cédula de los beneficiarios entre los insumos recibidos, se infiere que el equipo líder ha archivado adecuadamente estos documentos como parte del protocolo de atención. La rigurosidad en la intervención y la gestión administrativa se perciben claramente, garantizando la transparencia y la eficiencia en la implementación del programa.

En consecuencia, la implementación de acciones para atender los ASM ha mostrado un desempeño altamente positivo, cumpliendo y superando las metas establecidas, lo que refleja una gestión competente y comprometida con la mejora continua y el bienestar de los beneficiarios.

Calificación 4 porque las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos.

Recomendaciones al equipo líder del programa “Ya Oigo Bien”, a partir del análisis de las Evaluaciones externas

Con base en la evaluación de los resultados obtenidos durante los años 2020, 2021, 2023, y la efectividad del cumplimiento de metas proyectadas para 2024, si bien se reconoce la diligencia y valiosa sistematización de los procesos y atención al cumplimiento de las metas en relación a los indicadores, se presentan las siguientes recomendaciones para la mejora continua de los programas sociales implementados por el INGUDIS:

- 1. Fortalecer la Recolección y Análisis de Datos:** Se sugiere revisar la *Automatización de Procesos*, para ello se recomienda implementar sistemas automatizados para la recolección y análisis de datos desde el inicio del programa. Esto asegurará la disponibilidad de información precisa y actualizada en todo momento. Además, aunque en las entrevistas al equipo líder hablan de la capacitación a su personal, no hay evidencias que lo ratifiquen; por ello se les invita a ofrecer *Capacitación continua* a los responsables de la recopilación de datos y manejo de indicadores para asegurar la calidad y consistencia de la información.
- 2. Mejora en la Documentación y Archivo:** En cuanto a la gestión de los *Protocolos de Archivo*, se sugiere desarrollar y estandarizar protocolos claros y estrictos para el archivo de cédulas y otros documentos importantes. Esto garantizará que toda la documentación esté disponible y accesible para futuras evaluaciones. Al mismo tiempo, garantizar con evidencias tangibles *Auditorías Internas Periódicas* para verificar la correcta implementación de los protocolos de archivo y documentación.
- 3. Ampliación de la Cobertura y Recursos:** Se notó al estudiar los documentos y en la entrevista con los líderes del equipo, una necesidad real y honesta de asegurar *Recursos Adicionales*, para ello se sugiere gestionar la obtención de estos recursos para ampliar la cobertura de los

programas, garantizando que más beneficiarios puedan acceder a los servicios. Asimismo, aprovechando el deseo genuino de ampliar la cobertura y efectividad del programa, es oportuno incluir *Colaboraciones y Alianzas*, donde se establezcan apoyos con otras instituciones y organizaciones para compartir recursos y conocimientos, mejorando así la eficiencia y el alcance del programa.

- 4. Evaluación y Retroalimentación Continua:** Si bien impresiona gratamente la seriedad y diligencia con la que trabaja el equipo líder del programa “Ya Oigo Bien” conviene programar *Evaluaciones Periódicas*, con evidencias tangibles, que aseguren identificar no sólo la implementación del programa, sino el respectivo seguimiento que de hecho ya el equipo realiza y que ésta no solo se sistematice al final del ciclo anual. Esto permitirá identificar y corregir posibles desviaciones a tiempo. Además, es pertinente sistematizar mejor la *Retroalimentación de Beneficiarios*; al respecto, pueden implementar mecanismos verificables para obtener retroalimentación continua de los beneficiarios sobre la calidad del servicio y las áreas de mejora. Esto ayudará a ajustar y mejorar continuamente el programa; así como aumentar tangencialmente la publicidad del mismo.
- 5. Transparencia y Comunicación:** Un axioma interesante en este apartado es que la transparencia puede ser medible. Por ello, algo que puede fortalecer la eficacia del trabajo de todos los implicados en la implementación del programa es programar *Informes de Progreso*, donde se publique la información de progreso trimestrales que detallen el avance en el cumplimiento de las metas y los ASM. Esto aumentará la transparencia y la confianza de la comunidad en el programa. De igual manera, aunque fue evidente en las entrevistas y en el estudio de los documentos que hay una muy valiosa comunicación entre los miembros de los equipos, conviene asegurar, con evidencias incluidas, una *Comunicación Abierta*, en la que se garantice esta comunicación abierta y constante con todos los actores involucrados, incluyendo beneficiarios, personal del programa y socios estratégicos, para asegurar que todos estén informados y alineados con los objetivos del programa. Con la intención de resguardar la evidencia, debe aparecer en la programación, dichos encuentros; así como las agentas donde contemplan dicho indicador.
- 6. Innovación y Adaptabilidad:** Tomando en cuenta la vertiginosidad y disponibilidad de los nuevos avances tecnológicos se propone investigar y *Adoptar Nuevas Tecnologías* que puedan mejorar la eficiencia y efectividad del programa, como herramientas de gestión de proyectos y plataformas de comunicación digital. Además, se recomienda *Flexibilidad y Adaptabilidad* para mantener una actitud flexible y adaptable frente a cambios y desafíos, ajustando las estrategias y acciones según sea necesario para garantizar el éxito del programa.
- 7. Fortalecimiento del Equipo de Trabajo:** Si bien, en las entrevistas y reunión con el equipo líder se mencionó que se atiende la capacitación del personal, se les invita a contemplar en su planeación el diseño sistematizado y procesual que garantice el *Desarrollo Profesional del personal*, para ello es útil invertir en el desarrollo profesional continuo del

equipo de trabajo, ofreciendo oportunidades de capacitación y crecimiento que fortalezcan sus competencias y habilidades. Por otro lado, desde el punto de vista psicológico, es sabido que la efectividad de un/una trabajador/a requiere también del *Reconocimiento y la Motivación*, para ello se les invita a establecer sistemas de reconocimiento y motivación para el personal, incentivando su compromiso y dedicación al éxito del programa.

Sin pretender que este es el único camino para acrecentar la efectividad de este programa, igual se considera que implementando estas recomendaciones, es posible que no sólo este programa específico, sino también todos los pertenecientes a INGUDIS se pueda asegurar la mejora continua de sus programas sociales, optimizando la calidad del servicio y maximizando el impacto positivo en la vida de las personas con discapacidad en Guanajuato.

Sugerencias de Temas importantes para evaluar mediante Instancias Externas

Para una evaluación integral del programa "Ya Oigo Bien" en el rubro de desarrollo humano, es esencial considerar componentes que vayan más allá de los resultados numéricos y que aborden tanto los criterios de evaluación como el impacto social en los beneficiarios. Aquí se señalan dos componentes relevantes:

1. Calidad del Servicio y Satisfacción del Beneficiario

Este componente se debería enfocar en la experiencia del beneficiario y la calidad del servicio recibido, permitiendo una evaluación más profunda del impacto del programa en la vida diaria de las personas.

a) Criterios de Evaluación: *Satisfacción del Beneficiario*: Realizar encuestas y entrevistas a los beneficiarios para evaluar su nivel de satisfacción con el servicio recibido, incluyendo aspectos como la atención personalizada, la facilidad de acceso a los servicios y la utilidad de los auxiliares auditivos. *Calidad del Equipo*: Evaluar la calidad de los auxiliares auditivos proporcionados, verificando su durabilidad, facilidad de uso y mantenimiento, así como la adaptación a las necesidades individuales de los usuarios. *Capacitación y Soporte*: Medir la efectividad de la capacitación y el soporte continuo ofrecido a los beneficiarios, asegurando que comprendan cómo usar y cuidar adecuadamente los auxiliares auditivos.

b) Impacto Social: *Mejora en la Calidad de Vida*: Evaluar cómo el uso de los auxiliares auditivos ha mejorado la calidad de vida de los beneficiarios en términos de comunicación, relaciones sociales, inclusión en actividades comunitarias y bienestar general. *Autonomía e Independencia*: Analizar el impacto del programa en la autonomía e independencia de los beneficiarios, permitiéndoles participar más plenamente en la sociedad y reducir su dependencia de otras personas.

2. Inclusión y Equidad

Este componente se centra en la equidad del programa y su capacidad para llegar a todos los segmentos de la población, especialmente aquellos más vulnerables.

a) Criterios de Evaluación: *Cobertura Geográfica*: Evaluar la distribución geográfica de los servicios y asegurarse de que se lleguen a las áreas rurales y remotas, no solo a los centros urbanos. *Inclusión de Grupos Vulnerables*: Analizar la equidad en la prestación de servicios, asegurando que grupos vulnerables, como personas mayores, niños y personas en situación de pobreza, reciban la atención necesaria. *Accesibilidad del Programa*: Medir la accesibilidad del programa para todos los beneficiarios, considerando factores como la ubicación de los centros de atención, la disponibilidad de información en diversos formatos y lenguajes, y la facilidad de los procesos administrativos.

b) Impacto Social: *Reducción de Desigualdades*: Evaluar el impacto del programa en la reducción de desigualdades sociales y económicas, observando cómo ha contribuido a mejorar las oportunidades y condiciones de vida de los beneficiarios más desfavorecidos. *Integración Social*: Analizar cómo el programa ha facilitado la integración social de las personas con discapacidad auditiva, permitiéndoles participar de manera más activa y plena en la vida comunitaria, educativa y laboral.

Estos componentes asegurarían una evaluación integral del programa "Ya Oigo Bien", asegurando que no solo se cumplan las metas numéricas, sino que también se promueva un impacto positivo y significativo en la vida de los beneficiarios y en la sociedad en general.

7.3b-. De la Generación de Información

Tabla 15: Recolección de la Interacción del Programa "Ya Oigo Bien"

Recolección de información del Programa "Ya Oigo Bien"

I-. La contribución del programa a los objetivos del programa de Gobierno, sectorial, especial o institucional.

1. PED 2040:

- ✓ Línea Estratégica 1.3: El programa fortalece el desarrollo y capacidades de las personas con discapacidad auditiva, permitiendo su incorporación exitosa en todos los ámbitos de la sociedad.
- ✓ Objetivo 1.3.1: Asegura condiciones para el desarrollo pleno e igualitario de este grupo prioritario mediante la inclusión y el acceso a dispositivos auditivos.
- ✓ Estrategia 1.3.1.4: Fortalece las acciones de inclusión al proporcionar auxiliares auditivos que facilitan la integración social y económica de las personas con discapacidad.

2. Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030:

- ✓ Objetivo 1: Contribuye a poner fin a la pobreza al proporcionar recursos que mejoran la calidad de vida y la capacidad laboral de los beneficiarios.
- ✓ Objetivo 3: Garantiza una vida sana y promueve el bienestar mediante la mejora de la salud auditiva.
- ✓ Objetivo 8: Promueve el empleo inclusivo y el trabajo decente al mejorar las capacidades auditivas de los beneficiarios, facilitando su inserción laboral.
- ✓ Objetivo 11: Ayuda a hacer que las ciudades sean inclusivas y sostenibles al fomentar la inclusión de personas con discapacidad auditiva en la vida comunitaria.

	<p>3. Programa Estatal de Derechos Humanos Visión 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Objetivo 1.2:</u> Promueve el enfoque de Derechos Humanos en las políticas públicas al asegurar que las personas con discapacidad auditiva reciban los recursos necesarios para su inclusión. ✓ <u>Objetivo 2.1:</u> Garantiza los Derechos Humanos de la población vulnerable al mejorar el acceso a dispositivos auditivos. <p>4. Programa de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Visión 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Línea Estratégica LE 2:</u> Garantiza el acceso a procesos formativos integrales mediante la rehabilitación auditiva para menores con discapacidad. ✓ <u>Objetivo 2.1:</u> Genera condiciones favorables para menores en situación de vulnerabilidad mediante la provisión de dispositivos auditivos y la promoción de una cultura de inclusión. <p>5. Programa Estatal de Juventud:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Objetivo 2.2:</u> Fortalece la salud de jóvenes con discapacidad auditiva y promueve su inclusión social. ✓ <u>Objetivo 4.1:</u> Incrementa las capacidades laborales y de autoempleo de jóvenes con discapacidad auditiva. <p>6. Programa Estatal de Movilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Objetivo 2.3:</u> Contribuye a la accesibilidad universal mediante el apoyo a la inclusión de personas con discapacidad auditiva en la sociedad. <p>7. Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Objetivo 2.2:</u> Mejora las oportunidades laborales para mujeres con discapacidad auditiva. ✓ <u>Objetivo 3.2:</u> Promueve la igualdad de oportunidades sin discriminación para personas con discapacidad auditiva. <p>8. Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Línea Estratégica 2:</u> Fortalece la atención a mujeres con discapacidad auditiva que son víctimas de violencia mediante servicios especializados, incluyendo intérpretes de lengua de señas.
<p><i>II-. Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.</i></p>	<p>1. Tipos de Apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Auxiliares auditivos gratuitos o a bajo costo. ✓ Servicios de evaluación audiológica. ✓ Capacitación y asistencia técnica para el uso y mantenimiento de los dispositivos. ✓ Seguimiento y soporte continuo post-entrega de los auxiliares. <p>2. Montos de Apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 2023: Se otorgaron 225 auxiliares auditivos a 168 beneficiarios. Con un monto de \$1,500,000.00 ✓ 2024: La meta es otorgar 700 auxiliares auditivos a 450 beneficiarios. Con un monto \$4,500,000.00
<p><i>III-. Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.</i></p>	<p>Perfil General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Personas con discapacidad auditiva de todas las edades, incluyendo niños, jóvenes, adultos y personas mayores. ✓ Predominantemente de bajos ingresos económicos, con acceso limitado a servicios de salud auditiva. ✓ Residentes tanto en zonas urbanas como rurales del estado de Guanajuato. ✓ Alta representación de grupos vulnerables, como personas mayores, niños y mujeres.
<p><i>IV-. Las características socioeconómicas de las personas</i></p>	<p>Comparación con la Población No Beneficiaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Ingreso Económico:</u> Personas no beneficiarias tienden a tener mayores ingresos y mejor acceso a servicios de salud privada.

que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

- ✓ Acceso a Servicios: Mayor acceso a servicios de salud auditiva y tecnologías asistidas a través de medios privados o seguros de salud.
- ✓ Condiciones de Vida: Mejores condiciones de vida, con menos barreras para acceder a servicios de salud y educación.
- ✓ Inclusión Social: Mayor integración en la vida social y laboral debido a menos barreras relacionadas con la discapacidad auditiva.

Fuente: Elaboración propia de las ROP 2023 y 2024 e insumos de los tres primeros anexos.

Calificación 4 porque el programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.

Fuente: Elaboración propia con los documentos de los primeros 6 Anexos.

Recolección de Información para Monitorear el Desempeño

Para atender este apartado se tomarán en cuenta dos componentes: Comportamiento y Evaluación.

Tabla 16: Recolección de Información para Monitorear el Desempeño

El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características

<p>I-. Es oportuna.</p>	<p><u>Comportamiento</u>: El programa demuestra una recolección de información oportuna, capturando datos en tiempo real o en intervalos regulares que permiten una toma de decisiones ágil y basada en información actualizada.</p> <p><u>Evaluación</u>: La recolección de información en el programa "Ya Oigo Bien" se realiza de manera oportuna, permitiendo que los datos se capturen en tiempo real o en intervalos regulares. Esto garantiza que las acciones y decisiones se basen en información actualizada, mejorando la capacidad de respuesta del programa.</p>
<p>II-. Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.</p>	<p><u>Comportamiento</u>: La implementación de mecanismos de validación, como auditorías y procedimientos de verificación cruzada, asegura que los datos recolectados sean confiables. Esto fortalece la credibilidad de la información y la efectividad del monitoreo del desempeño de los líderes y operadores.</p> <p><u>Evaluación</u>: El programa cuenta con un mecanismo de validación para garantizar la confiabilidad de los datos recolectados. Esto incluye procedimientos de verificación cruzada, auditorías internas y externas, así como la implementación de estándares de calidad en la recolección y procesamiento de información.</p>
<p>III-. Está sistematizada.</p>	<p><u>Comportamiento</u>: El uso de bases de datos y herramientas de gestión de información permite que los datos estén sistematizados, facilitando su acceso, análisis y uso. Esta sistematización es crucial para mantener un registro estructurado y ordenado de la información recolectada.</p> <p><u>Evaluación</u>: La información recolectada está sistematizada mediante el uso de bases de datos y herramientas de gestión de información. Este enfoque permite un almacenamiento estructurado y accesible de los datos, facilitando su análisis y uso para la toma de decisiones.</p>
<p>IV-. Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de</p>	<p><u>Comportamiento</u>: La recolección de datos se enfoca en indicadores relevantes de Actividades y Componentes, asegurando que la información sea pertinente para la gestión del programa. Esto permite evaluar de manera efectiva el desempeño del programa y su impacto en los beneficiarios.</p> <p><u>Evaluación</u>: La información recolectada es pertinente para la gestión del programa, ya que se enfoca en medir indicadores clave de Actividades y Componentes. Esto</p>

Actividades y Componentes.	incluye datos sobre la entrega de auxiliares auditivos, la satisfacción de los beneficiarios, la calidad del servicio, y el impacto social y económico del programa.
V-. Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.	<p>Comportamiento: La información está continuamente actualizada y disponible para los responsables del monitoreo y evaluación. Esto asegura que el seguimiento del desempeño se realice de manera constante y en tiempo real, permitiendo ajustes y mejoras oportunas en la implementación del programa.</p> <p>Evaluación: Los datos recolectados están actualizados y disponibles para dar seguimiento de manera permanente. El programa asegura la actualización continua de la información y su disponibilidad a través de plataformas accesibles para los responsables del monitoreo y evaluación.</p>

Fuente: Elaboración propia con los documentos de los primeros 6 Anexos.

Calificación 4 porque la información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas

8-. Cobertura y Focalización

8.1-. Análisis de cobertura

Tabla 17: Cobertura documentada.

El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características

I-. Incluye la definición de la población objetivo.	Sí. Aparece en las ROP, tanto de 2023 y 2024; además también está presente en PAT-CER 24 y la define como “ <i>personas con discapacidad o susceptible de padecerla, principalmente a población de escasos recursos o sin derechohabencia de servicios de salud, así como compartir el expertis en temas enfocados a la mejora de la calidad de vida de las personas con Discapacidad</i> ” (Plan Anual de Trabajo CER 24, p. 2). También circunscriben más la conceptualizan en la columna de Resumen narrativo de la Matriz de Indicadores de resultados MIR-CER 24 “ <i>Las personas con discapacidad en el estado de Guanajuato son incluidas a los diferentes ámbitos de la vida, fomentando la sensibilización de la población en general que permita generar un cambio en la percepción de la discapacidad</i> ” (Propósito). Y en el mismo documento “ <i>La población con discapacidad auditiva de escasos recursos de los municipios del estado de Guanajuato puede adquirir auxiliares auditivos</i> ” (Componente). (Q0064-MIR-Matriz de Indicadores de Resultados Audiológicos).
II-. Especifica metas de cobertura anual.	Sí. Los Indicadores presente en la Matriz del Marco Lógico (10/05/2023), en la Q0064-Ficha Técnica de Indicadores en la MIR, en el que los Indicadores se subdividen en nombre, método de cálculo y frecuencia. En la mayoría la frecuencia es ANUAL, cuyo interés apunta a la atención de “ <i>Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Audiológicas</i> ”. La frecuencia que se presenta MENSUAL son las “ <i>Consultas médicas realizadas</i> ”.
III-. Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.	Sí. Ya se respondió este interrogante en el apartado 7. Sí se contempla corto, mediano y alto plazo; esto puede evidenciarse en varios documentos presentando el itinerario que se sigue para llevar a buen término la consignación de los auxiliares auditivos; además del refuerzo de las terapias de comunicación humana. Dicha información aparece de manera evidente en la Matriz de Indicadores, en el apartado Actividades (Anexo 6); También en el Árbol de Problemas y el Flujoograma propiamente dicho (Anexos 1 y 2), se evidencia a continuación una muestra de lo procesual: 1-. Consulta médica, estudio audiológico y/o foniatrico, adaptación de

auxiliares auditivos y terapia de comunicación humana. 2-. Seguimiento clínico integral de paciente con auxiliares adaptados. 3-. Compra de equipo médico audiológico, foniátrico y de lenguaje para apoyo diagnóstico y terapia (torres de otorrinolaringología, vital stim, software de lenguaje). 4-. Terapia de comunicación humana mediante tecnología avanzada (software de lenguaje, vital stim).

IV-. Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Sí. Hay congruencia con el diseño y el diagnóstico presentado en el programa. De hecho, todo el procedimiento busca atender lo que denominan su población objetivo: *Personas pertenecientes a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas del estado de Guanajuato, que presenten deficiencia auditiva, de lenguaje, habla, voz y deglución y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo y recibir atención médica especializada, terapia de comunicación humana y estudios especializados.*

Fuente: Elaboración propia con insumo de los Anexos 1, 2, 3, 6 y 10.

Calificación 4 porque la estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

Mecanismos para identificar su población objetivo

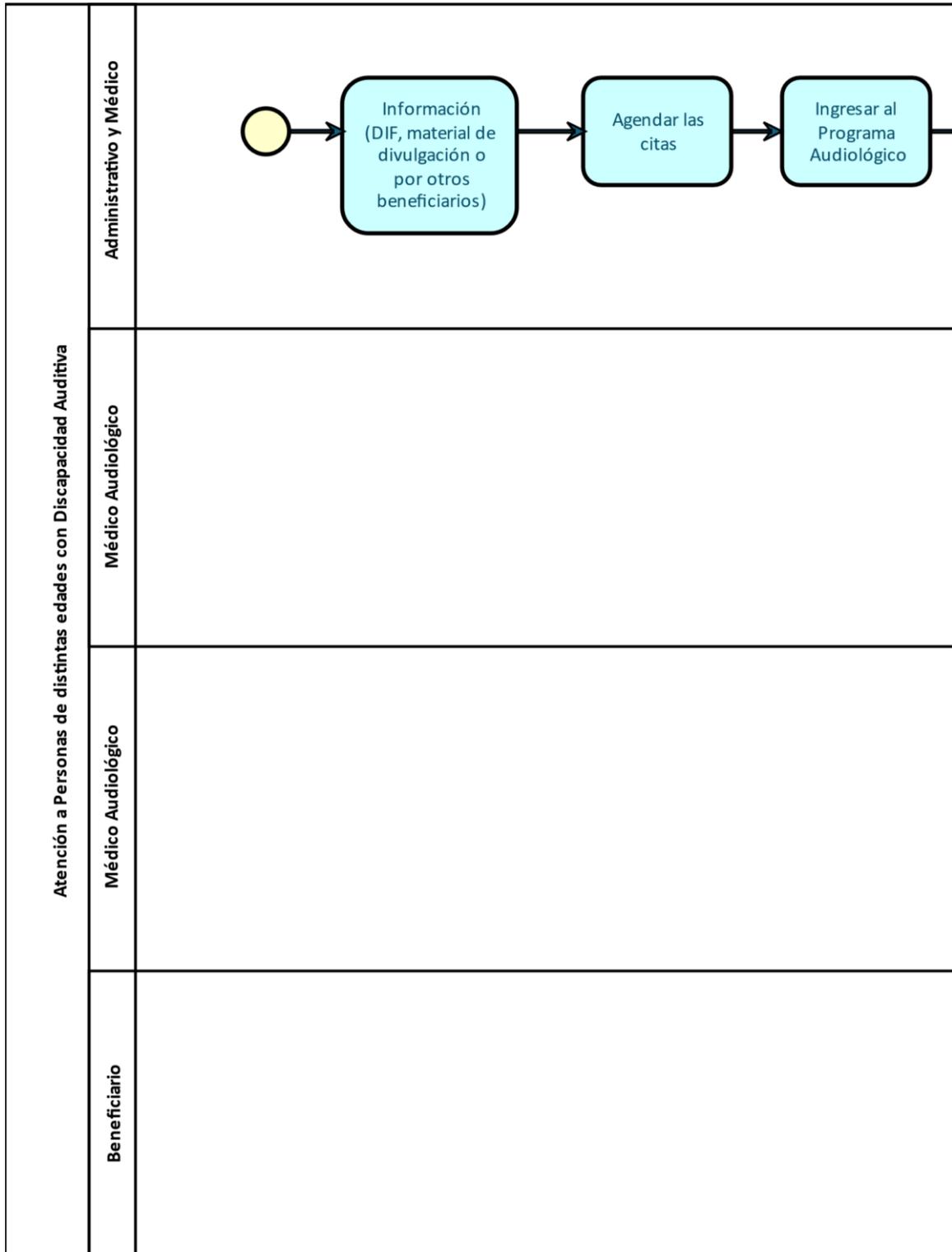
¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

El Equipo líder aprovecha la estructura de atención que ofrece el DIF (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia); como organismo público descentralizado atiende de manera particular, en cada municipio, las necesidades en el ámbito de salud a las personas de dichas localidades. También este organismo, conociendo los programas, en el ámbito de desarrollo humano, que promueve el gobierno, organiza y remite a los respectivos centros de rehabilitación.

En ese sentido, las personas beneficiarias del programa son detectadas por el Sistema DIF Municipal existentes en los 46 municipios que conforman el estado de Guanajuato, ya sea por medio de difusión a través de trípticos, canalizadas por los hospitales de la Secretaría de Salud, y muchas son a través de recomendaciones de las propias personas beneficiarias, todas las personas son orientadas a través del área de trabajo social de los municipios coordinadas por el departamento de trabajo social del estado, lo cual facilita la funcionalidad del sistema de referencia y contrarreferencia para que las personas beneficiarias reciban una atención de primera vez por parte del estado en el Centro de Rehabilitación el cual cuenta con el área de audiología y terapia de lenguaje, es allí donde se diagnostica clínicamente la condición médica de la persona y se registra para ser beneficiaria de auxiliar auditivo si así lo requiere, si no es candidata o requiere otro tratamiento médico se canaliza a la Secretaría de Salud ya sea municipal o estatal para su tratamiento.

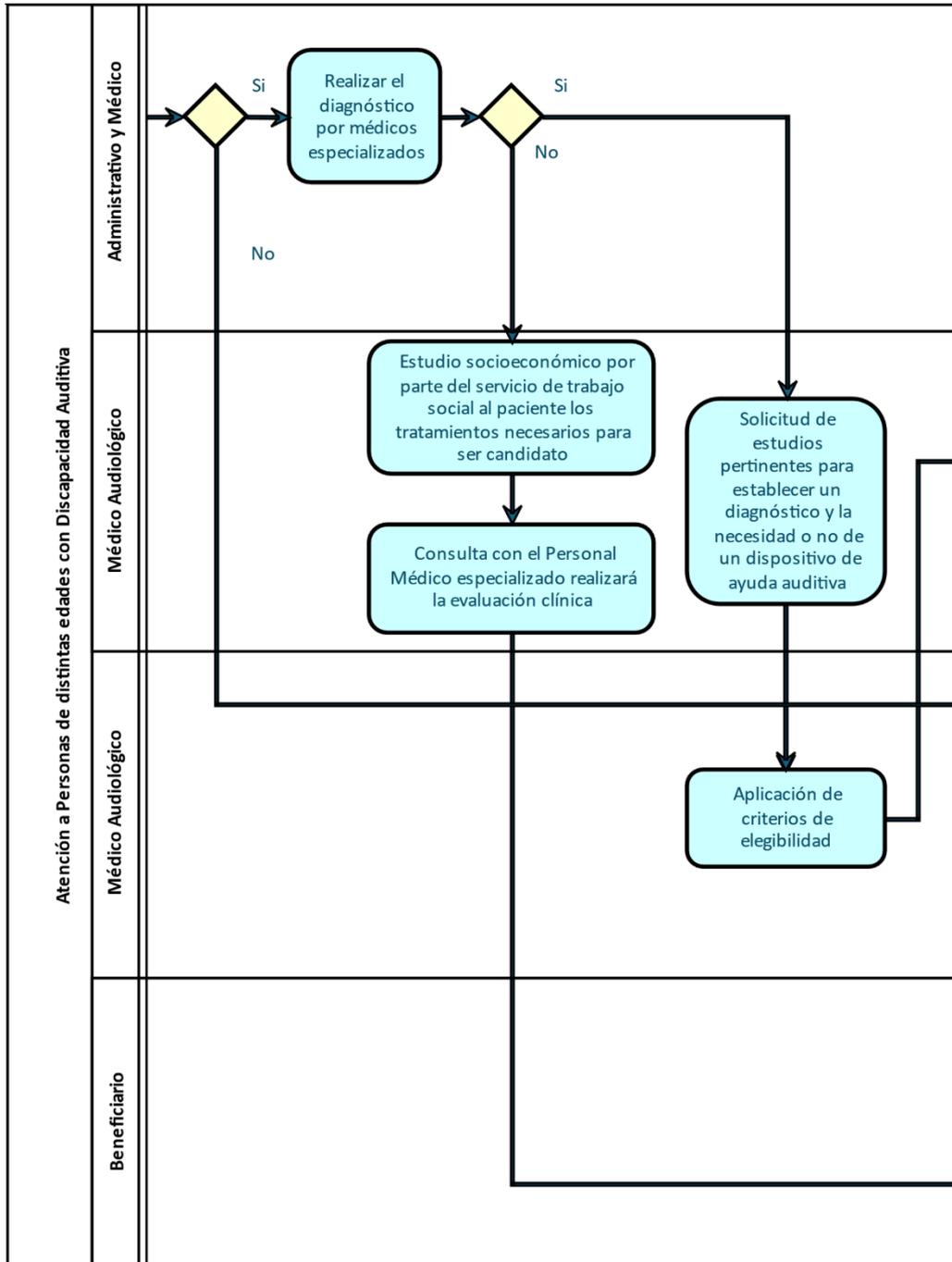
9- Operación

9.1- Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

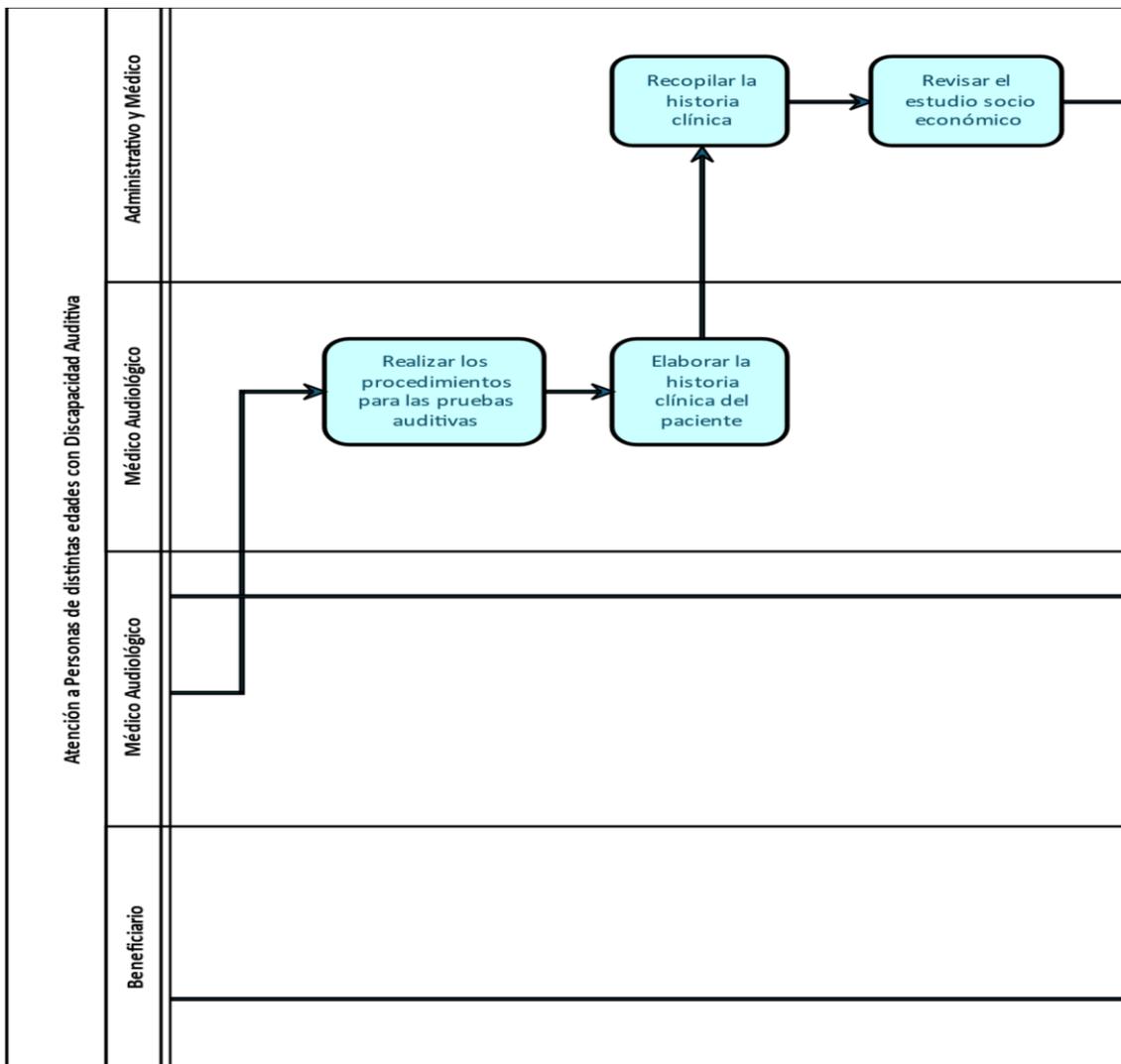


Como puede verse, en esta primera etapa, se hace un primer contacto, tal como se explicó en el apartado anterior.

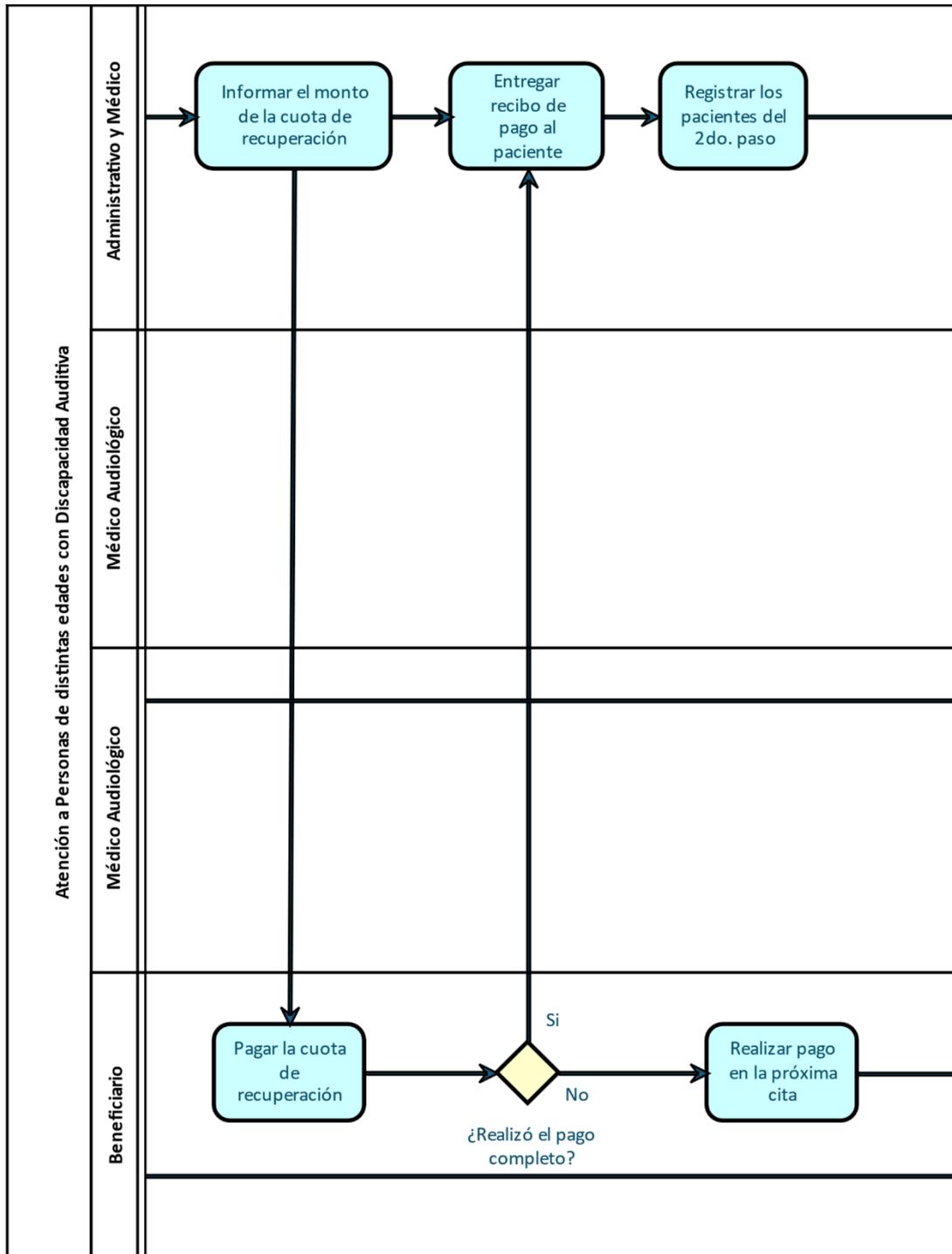
Tomando en cuenta que los criterios de selección están establecidos en las ROP Reglas de Operación del Programa, donde se establece que el programa está dirigido prioritariamente a la población que habitan regiones de alta y muy alta marginación y vulnerabilidad, fundamentada en la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato.



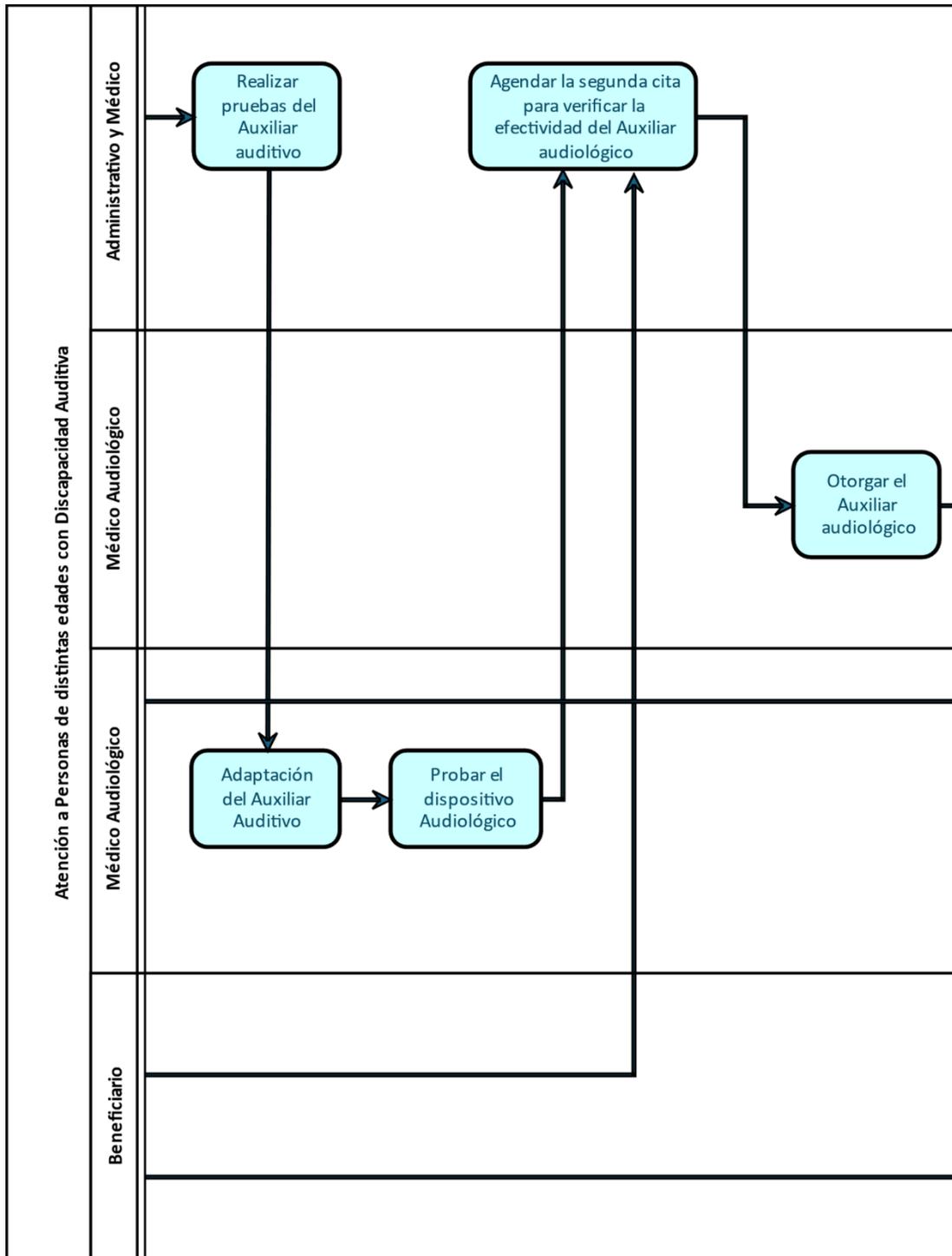
Para detallar el itinerario de procedimiento, se aprovechan los insumos facilitados por el equipo líder de “Ya Oigo Bien” tanto en las entrevistas individuales como en las reuniones virtuales celebradas con ellos. Al respecto, señalan que las personas beneficiarias del programa son detectadas por el Sistema DIF Municipal existentes en los 46 municipios que conforman el estado de Guanajuato, ya sea por medio de difusión a través de trípticos, canalizadas por los hospitales de la Secretaría de Salud, y muchas son a través de recomendaciones de las propias personas beneficiarias, todas las personas son orientadas a través del área de trabajo social de los municipios coordinadas por el departamento de trabajo social del estado, lo cual facilita la funcionalidad del sistema de referencia y contrarreferencia para que las personas beneficiarias reciban una atención de primera vez por parte del estado en el Centro de Rehabilitación el cual cuenta con el área de audiología y terapia de lenguaje, es allí donde se diagnostica clínicamente la condición médica de la persona y se registra para ser beneficiaria de auxiliar auditivo si así lo requiere, si no es candidata o requiere otro tratamiento médico se canaliza a la Secretaría de Salud ya sea municipal o estatal para su tratamiento.



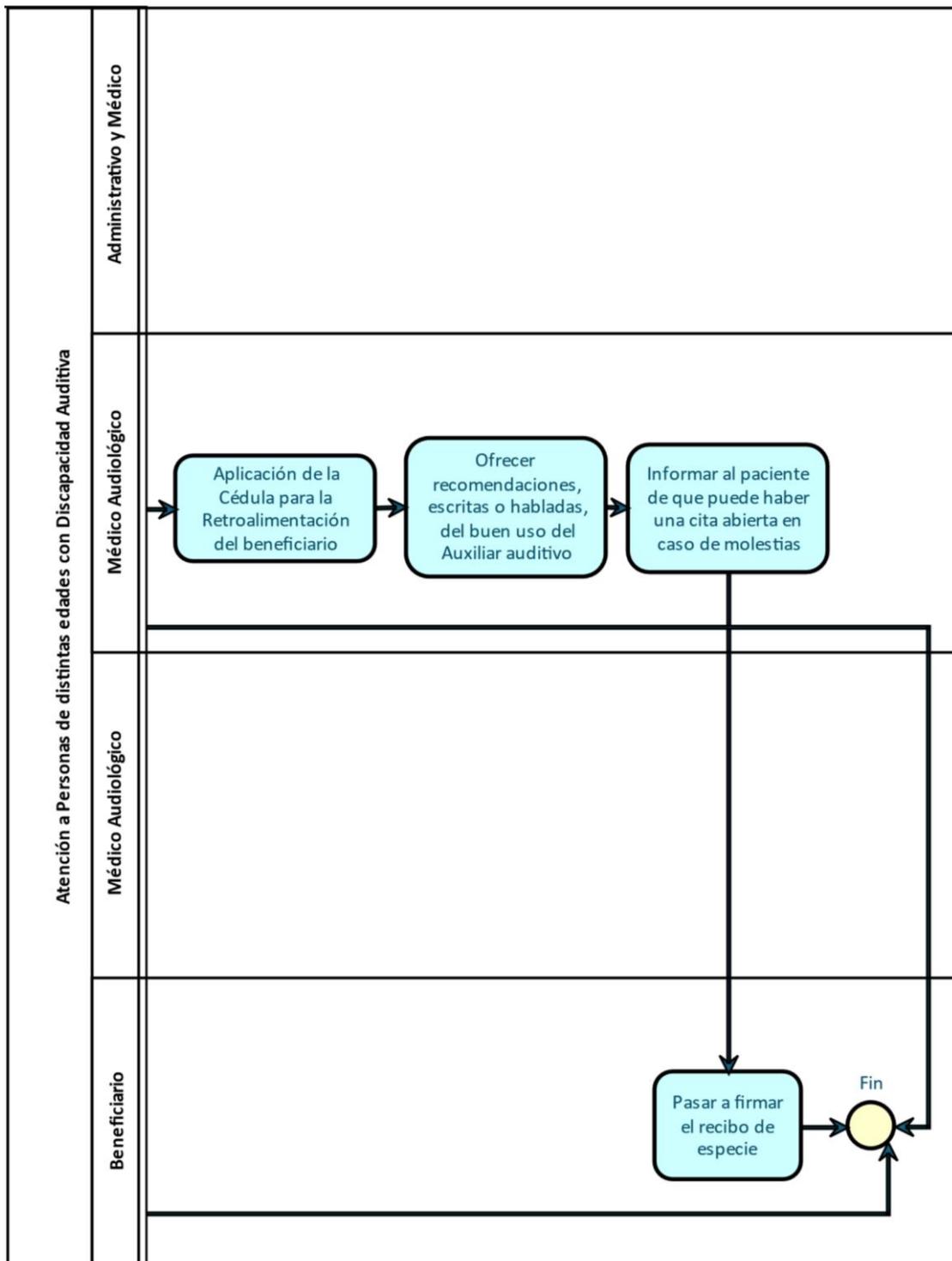
Todas las personas son diagnosticadas por personal médico especializado en audiología adscrito al Centro de Rehabilitación Estatal, donde se cuenta con la infraestructura y equipo médico especializado para la realización de estudios de electro diagnóstico y tener un diagnóstico oportuno y adecuado.



Los dispositivos auditivos que se proporcionan a las personas beneficiarias del programa son de alta tecnología programables por computadora, los cuales son adquiridos mediante un proceso de compra a través de la Licitación Pública Nacional e Internacional donde participan las principales marcas del mercado.



El aseguramiento de la calidad y durabilidad de los dispositivos auditivos se garantizan a través del proceso de compra toda vez que al ser mediante Licitación Pública deben cubrir los más altos estándares de calidad, de lo contrario al no cumplirlos no son considerados dentro del proceso de compra.



Es oportuno señalar que todas las personas beneficiarias del programa reciben una capacitación por parte del personal técnico sobre el uso, manejo y cuidado de los dispositivos auditivos, a su vez se programa una valoración post-adaptación para seguimiento del funcionamiento del dispositivo. Por otro lado, se cuenta con dos mecanismos de retroalimentación por parte de las personas beneficiarias del programa, el primero es una Cédula de evaluación de satisfacción del servicio recibido, el segundo es una encuesta interna de quejas, sugerencias y felicitaciones que son depositados en un buzón, mediante papeletas que son analizadas por el Órgano Interno de Control y la Secretaría Ejecutiva del Comité Interno de Ética del Instituto.

Solicitud de Apoyo

¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales).

Tabla 18 a: Criterios de elegibilidad

Temas	Artículos de ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023	Artículos de ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2024
<i>Modalidades y Tipos de apoyos</i>	Artículo 13. Los apoyos otorgados mediante el presente programa corresponden a brindar servicios de atención y orientación a personas con discapacidad auditiva, así como la adaptación y entrega de auxiliares auditivos para personas con discapacidad auditiva con pérdida media y profunda para ayudarlas a integrarse al ámbito social, laboral y familiar.	
<i>Metas programadas</i>	Artículo 14. Durante el presente ejercicio presupuestal se tiene contemplado dar una atención integral en materia de salud auditiva a 168 personas beneficiarias, el total de auxiliares auditivos corresponde a 225 toda vez que aproximadamente se estima que el 25% de esta población requiere dos auxiliares auditivos.	
<i>Metas Físicas</i>	Artículo 15. En el presente ejercicio fiscal se ha autorizado un programa de inversión Q (QC0064) un monto de \$ 1, 500, 000 (un millón quinientos mil pesos 00/100M.N.), con lo cual se pretende alcanzar la meta de atención a 168 personas con discapacidad auditiva y la adaptación de 225 auxiliares auditivos, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de ingreso al programa para la prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de las presentes reglas de operación.	
<i>Cuotas de recuperación</i>	Artículo 16. El programa otorga auxiliares auditivos de calidad, cuya cuota se establece mediante un estudio socioeconómico realizado por el INGUDIS, y se describen en el tabulador vigente de cuotas de recuperación para el ejercicio 2023 / 2024. La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.	
<i>Destino de las cuotas establecidas</i>	Artículo 17. Lo recaudado por concepto de cuotas de recuperación del presente programa será utilizado de acuerdo al Art. 12 del Reglamento Interior del INGUDIS, a la letra dice: el INGUDIS tiene la facultad de administrar los recursos propios que se recauden por la prestación de servicio en favor de las personas con discapacidad y proponer dentro de la elaboración del proyecto del presupuesto de ingresos y egresos los recursos necesarios para impulsar los programas operativos.	

Fuente: Elaboración propia con las ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023 y 2024.

Al respecto, es oportuno señalar que el programa "Ya Oigo Bien" del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS) ha implementado un sistema de información robusto que permite conocer detalladamente la demanda total de apoyos para beneficiarios con discapacidad

auditiva y las características de los solicitantes. Este sistema se basa en cuatro rubros clave:

I. Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa: La información recolectada y sistematizada por el programa permite asegurar que todas las acciones y obras se alineen con lo establecido en los documentos normativos, como las Reglas de Operación (ROP) 2023 y 2024. La sistematización de estos datos facilita la verificación del cumplimiento de las normativas y asegura la transparencia y eficiencia en la ejecución del programa.

II. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras: El programa ha estandarizado la recolección y el manejo de la información, lo cual garantiza que todas las instancias ejecutoras utilicen los mismos criterios y formatos. Esta estandarización asegura la coherencia y comparabilidad de los datos, permitiendo una evaluación uniforme y precisa del desempeño del programa en todas las áreas de intervención.

III. Están sistematizados: La información se encuentra sistematizada a través de bases de datos y sistemas de gestión de información. Este enfoque permite un almacenamiento estructurado y accesible, facilitando la consulta y el análisis de los datos. La sistematización de la información es fundamental para la toma de decisiones basada en evidencia y para el monitoreo continuo del desempeño del programa.

IV. Son conocidos por operadores del programa: Los operadores del programa están plenamente informados y capacitados en el uso de los sistemas de información. Esto asegura que los datos recolectados sean precisos y completos, y que los operadores puedan utilizar esta información para mejorar la implementación y la gestión del programa. La capacitación continua de los operadores es esencial para mantener la calidad y la relevancia de la información recolectada.

En ese sentido, se considera pertinente incluir aquí, de manera detallada cómo esa “robustez” de los padrones contribuye: Los padrones de beneficiarios de los años 2023 y 2024, ajustados de acuerdo a la población objetivo y sus necesidades, reflejan un enfoque basado en la demanda y las características específicas de los solicitantes. Estos padrones, alineados con las ROP 2023 y 2024, permiten:

- ✓ **Identificar la demanda total de apoyos:** Los padrones proporcionan un registro detallado de los beneficiarios que han solicitado y recibido apoyo, permitiendo una evaluación precisa de la demanda total y su evolución en el tiempo.
- ✓ **Conocer las características socioeconómicas de los solicitantes:** La información recolectada incluye datos sobre las características socioeconómicas de las personas físicas beneficiarias, como su nivel de ingresos, situación laboral y condición de vivienda. En el caso de personas morales (instituciones, asociaciones, etc.), se recolecta información específica sobre su misión, población atendida y capacidad operativa.

- ✓ **Adecuar las acciones a las necesidades de la población:** El ajuste de los padrones a las necesidades de la población objetivo asegura que los apoyos se distribuyan de manera equitativa y eficaz, atendiendo a aquellos que más lo necesitan y garantizando que los recursos se utilicen de manera óptima.

Por tanto, el programa "Ya Oigo Bien" cuenta con un sistema de información sistematizado, estandarizado y conocido por sus operadores, que permite identificar la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. Este sistema garantiza que las acciones se realicen de acuerdo con los documentos normativos, permitiendo una evaluación y monitoreo efectivos del desempeño del programa y asegurando su alineación con las necesidades de la población objetivo.

Calificación 4 porque los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

Procedimientos para recepción, registro y tramitación a las solicitudes de apoyo

Es oportuno, para atender este apartado, señalar dos componentes importantes: 1) Los expedientes de los beneficiarios son totalmente en físico; 2) Toda la Información se va vaciando en una plataforma conocida como SICI (Sistema Interno de Captura Institucional); además de la información que periódicamente se va subiendo al SPE (Programas Sociales Estatales), se dispone capturas de estos trámites en las siguientes direcciones:

- 1) <https://ingudis.guanajuato.gob.mx/>
- 2) <https://ingudis.guanajuato.gob.mx/normatividad/>
- 3) <https://pse.strc.guanajuato.gob.mx/#/salir>

1-. **Sí.** Corresponden a las características de la población objetivo que se define como *“Personas con discapacidad o susceptible de padecerla, principalmente a población de escasos recursos o sin derechohabencia de servicios de salud, así como compartir el expertis en temas enfocados a la mejora de la calidad de vida de las personas con Discapacidad”* (Plan Anual de Trabajo CER 24, p. 2). También corresponde a lo declarado en las ROP 2023 y 2024, así como la coincidencia con lo declarado en los dos padrones correspondientes a los dos últimos años.

2-. **Sí.** Existe un formato definido, específicamente el mencionado en la evidencia anterior -El formato para la identificación y validación de proyectos para SEDIF (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia) y Secretaría de Salud. Asimismo, también se dispone de la Q0066-Fichas Técnicas de Indicadores basados en la MIR, fechada el 14 de mayo de 2023, correspondiente al formato 7 que toca la Matriz de Marco Lógico.

3-. **Sí.** Si bien en las entrevistas individuales y los dos encuentros virtuales con el equipo líder donde explicaron que tienen un vínculo con el Banco de Iniciativas de proyectos de inversión inscritos en la plataforma del Sistema de Evaluación al Desempeño (SED) de la Secretaría de Finanzas, Inversión, y Administración de Gobierno del Estado de Guanajuato (SFIA). Se dispone de captura de pantalla

del Registro de Proyectos donde reportan Ejercicio 2019, 2023 y 2024 en una plataforma oficial de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración; donde se aborda la Gestión para Resultados, en el SED (Sistema de Evaluación de Desempeño).

4-. **Sí.** Están apegados a los documentos normativos del programa y corresponden a las exigencias de las diversas instancias en las que se deben presentar con periodicidad de las gestiones y los resultados que se van obteniendo, vez por vez, producto de las intervenciones de la labor de quienes gestionan el presente programa.

Calificación 4 porque los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

9.2a-. Mejora y simplificación regulatoria

En los últimos tres años, con base en la lectura de las evaluaciones previas de INGUDIS -2020, 2021 y 2023- se percibe que, a diferencia de las cifras anteriores, han implementado cambios significativos en las Reglas de Operación (ROP) del programa "Ya Oigo Bien", que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes y ampliar sustancialmente el volumen numérico de la población objetivo. A continuación, se destacan los principales cambios:

1. **Ampliación de la Población Objetivo:** *Descripción:* Se ha incrementado considerablemente el número de beneficiarios atendidos. En 2023 se atendieron 168 beneficiarios y se otorgaron 225 auxiliares auditivos. En 2024, la cifra aumentó a más de 450 beneficiarios con la entrega de 700 auxiliares auditivos. *Impacto:* Esta ampliación ha permitido que un mayor número de personas con discapacidad auditiva reciban el apoyo necesario, mejorando su calidad de vida.
2. **Simplificación de los Requisitos de Solicitud:** *Descripción:* Se han simplificado los requisitos y el proceso de solicitud, facilitando el acceso al programa para un mayor número de personas. **Impacto:** La reducción de trámites y documentos necesarios ha agilizado el proceso de aprobación y entrega de apoyos.
3. **Optimización de los Procesos de Evaluación y Entrega:** *Descripción:* Se han optimizado los procesos de evaluación y entrega de auxiliares auditivos, implementando procedimientos más eficientes y rápidos. *Impacto:* Esto ha permitido reducir los tiempos de espera para los beneficiarios y mejorar la eficiencia en la distribución de los apoyos.
4. **Mejoras en la Recolección y Gestión de Información:** *Descripción:* Se han implementado sistemas más robustos y sistematizados para la recolección y gestión de información de los solicitantes y beneficiarios. **Impacto:** Esto ha facilitado un seguimiento más preciso y continuo del desempeño del programa y la identificación de áreas de mejora.

Estos cambios reflejados en las ROP correspondientes han sido fundamentales para incrementar el alcance y eficiencia del programa "Ya Oigo Bien", permitiendo atender a una mayor cantidad de personas con discapacidad auditiva y mejorar la calidad y rapidez del apoyo otorgado.

Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

I-. Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción. **Sí.** Las ROP, tanto del 2023 como del 2024, declara de una forma explícita quiénes componen la población objetivo y la población beneficiada directa; así como se declara en los mismos documentos cuando despliegan el Diseño del Programa.

Tabla 19: Características de la selección de los beneficiarios

ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023		
<i>PROGRAMA: Diseño del Programa /.../ La población con discapacidad auditiva de escasos recursos de los municipios del estado de Guanajuato puede adquirir auxiliares auditivos (Art. 3, cap. 111, aptado. 3).</i>	<i>Población objetivo. Personas con discapacidad auditiva de cualquier grupo de edad, pertenecientes a zonas rurales o urbanas del Estado de Guanajuato, que presenten discapacidad auditiva, y soliciten valoración audiológica por medio del Instituto o áreas de referencia, y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (Art. 8).</i>	<i>Población beneficiada directa. Con este programa se pretende beneficiar no solo a las personas candidatas a utilizar un auxiliar auditivo, sino a sus familias, que actúan como cuidadores y otorgan manutención en la mayoría de los casos a las personas beneficiarias, que se estima en 168 personas (Art. 10).</i>
ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2024		
<i>PROGRAMA: Diseño del Programa /.../ La población con discapacidad auditiva de escasos recursos de los municipios del estado de Guanajuato puede adquirir auxiliares auditivos (Art. 3, cap. II, aptado. 3).</i>	<i>Población objetivo. Personas con discapacidad auditiva de cualquier grupo de edad, pertenecientes a zonas rurales o urbanas del Estado de Guanajuato, que presenten discapacidad auditiva, y soliciten valoración audiológica por medio del Instituto o áreas de referencia, y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (Art. 8).</i>	<i>Población beneficiada directa. Con este programa se pretende beneficiar no solo a las personas candidatas a utilizar un auxiliar auditivo, sino a sus familias, que actúan como cuidadores y otorgan manutención en la mayoría de los casos a los beneficiarios, que se estima en 168 personas (Art. 9).</i>

Fuente: Elaboración propia con las ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023 y 2024.

II y III-. Están estandarizados y sistematizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. **Sí.** Además del andamiaje legal presentes en las **ROP** 2023 y 2024 y ya evidenciadas antes; también están los respaldos de los respectivos **Padrones** donde se argumenta con el registro de cada beneficiario y la corroboración de la coherencia entre las cifras presentadas en la meta y el cumplimiento de estas en ambos años, aunque el 2024 aún no ha concluido. De igual forma, como también ya se dijo el equipo líder periódicamente alimenta las plataformas gubernamentales con los insumos que van emergiendo de la gestión del programa. Dichas plataformas son **SICI** (Sistema Interno de Captura Institucional), en esta plataforma tienen acceso los operativos del programa, porque estos colaboran en alimentar la información de lo que va aconteciendo. sitios gubernamentales disponibles en la web son: **SED** (Sistema de Evaluación de Desempeño), allí se alimenta la Gestión para Resultados del Programa Ya Oigo Bien, con sub título *Registro de Proyecto*, donde aparecen los Ejercicios 2023 2024. Dicha operación pertenece a la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración. Otra captura de pantalla muestra una dirección de **PSE** (Programas Sociales Estatales), cuya finalidad habla de Seguimiento, donde

aparece el Ejercicio 2024 de varios programas, entre ellos también está Ya Oigo Bien.

IV-. Están difundidos públicamente. **Sí.** Fundamentalmente estos:

- ✓ **ROP 2023**
(https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2023_INGUDIS_Programa_administracion_operacion_centro_rehabilitacion_%28cer%29_lineamientos_20230309.pdf)
- ✓ **ROP 2024**
(https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2024_INGUDIS_Programa_Ya_oigo_bien_reglas_operacion_a_nexos.pdf)
- ✓ **SED** (Sistema de Evaluación de Desempeño)
(<https://sed.guanajuato.gob.mx/programación/registrar-qproyecto/2024/60/1/->)
- ✓ **PSE** (Programas Sociales Estatales)
<https://pse.strc.guanajuato.gob.mx/#/seguimiento/tablero>

Calificación 4 porque los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:

I-. Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos. **Sí.** Los criterios de selección están establecidos en las Reglas de Operación del Programa, donde se establece que el programa está dirigido prioritariamente a la población que habitan regiones de alta y muy alta marginación y vulnerabilidad, fundamentada en la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato. También es oportuno señalar algo que ya se ha dicho en otro apartado, que afirma cómo las personas beneficiarias del programa son detectadas por el Sistema DIF Municipal existentes en los 46 municipios que conforman el estado de Guanajuato, ya sea por medio de difusión a través de trípticos, canalizadas por los hospitales de la Secretaría de Salud, y muchas son a través de recomendaciones de las propias personas beneficiarias, todas las personas son orientadas a través del área de trabajo social de los municipios coordinadas por el departamento de trabajo social del estado, lo cual facilita la funcionalidad del sistema de referencia y contrarreferencia para que las personas beneficiarias reciban una atención de primera vez por parte del estado en el Centro de Rehabilitación el cual cuenta con el área de audiología y terapia de lenguaje, es allí donde se diagnostica clínicamente la condición médica de la persona y se registra para ser beneficiaria de auxiliar auditivo si así lo requiere, si no es candidata o requiere otro tratamiento médico se canaliza a la Secretaría de Salud ya sea municipal o estatal para su tratamiento.

II y III-. Están estandarizados y sistematizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras. **Sí.** Ya se habló que la primera instancia es el DIF (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia) y éste se maneja en

función de las ROP actualizadas; Luego, el equipo líder debe estar subiendo periódicamente las actualizaciones en SICI (Sistema Interno de Captura Institucional); así como a los otros dos que están disponibles en la web: SED (Sistema de Evaluación de Desempeño) y PSE (Programas Sociales Estatales).

IV-. Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios. **Sí.** Tanto en las entrevistas individuales, como en las dos reuniones virtuales con el equipo líder donde se manifiesta que todos tienen acceso al SICI y a los padrones; no obstante, aunque todos tienen muy claras las metas, la subida de la información a SED y PSE es responsabilidad de un equipo colaborador cohesionado por el líder del equipo.

Calificación 4 porque los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas

Tipos de Apoyos

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características

I-. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. **Sí.** Ya se respondió en un contexto de elegibilidad; al presente se citan de nuevo las ROP porque es aquí donde se regulariza los tipos de apoyo.

Tabla 18 b: Procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios

Fuente: Elaboración propia con las ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023 y 2024.

Temas	Artículos de ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023	Artículos de ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2024
<i>Modalidades y Tipos de apoyos</i>	Artículo 13. Los apoyos otorgados mediante el presente programa corresponden a brindar servicios de atención y orientación a personas con discapacidad auditiva, así como la adaptación y entrega de auxiliares auditivos para personas con discapacidad auditiva con pérdida media y profunda para ayudarlas a integrarse al ámbito social, laboral y familiar.	
<i>Metas programadas</i>	Artículo 14. Durante el presente ejercicio presupuestal se tiene contemplado dar una atención integral en materia de salud auditiva a 168 personas beneficiarias, el total de auxiliares auditivos corresponde a 225 toda vez que aproximadamente se estima que el 25% de esta población requiere dos auxiliares auditivos.	
<i>Metas Físicas</i>	Artículo 15. En el presente ejercicio fiscal se ha autorizado un programa de inversión Q (QC0064) un monto de \$ 1, 500, 000 (un millón quinientos mil pesos 00/100M.N.), con lo cual se pretender alcanzar la meta de atención a 168 personas con discapacidad auditiva y la adaptación de 225 auxiliares auditivos, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de ingreso al programa para la prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de las presentes reglas de operación.	
<i>Cuotas de recuperación</i>	Artículo 16. El programa otorga auxiliares auditivos de calidad, cuya cuota se establece mediante un estudio socioeconómico realizado por el INGUDIS, y se describen en el tabulador vigente de cuotas de recuperación para el ejercicio 2023 / 2024. La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.	
<i>Destino de las cuotas establecidas</i>	Artículo 17. Lo recaudado por concepto de cuotas de recuperación del presente programa será utilizado de acuerdo al Art. 12 del Reglamento Interior del INGUDIS, a la letra dice: el INGUDIS tiene la facultad de administrar los recursos propios que se recauden por la prestación de servicio en favor de las personas con discapacidad y proponer dentro de la elaboración del proyecto del presupuesto de ingresos y egresos los recursos necesarios para impulsar los programas operativos.	

II y III-. Están estandarizados y sistematizados. **Sí.** Se encuentra disponibles en las ROP; además, también se ha registrado en la Q0064 – Ficha Técnica de Indicadores en la MIR, fechada 14/05/2023. Asimismo, estos criterios pueden identificarse en los padrones de ambos años.

IV-. Están difundidos públicamente. **Sí.** Dicha información se encuentra en la SED y PSE. De igual manera, dicha información está apegados al documento normativo del programa Ya Oigo Bien.

Calificación 4 porque los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características

I-. Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa. **Sí.** En los padrones se registra toda la información del proceso que va generándose con los beneficiarios; además, como ya se señaló, la primera selección la realiza el DIF y en los respectivos expedientes clínico físicos se archiva toda la información.

Se recuerda que en los dispositivos presentes en las ROP y en la Matriz de Indicadores, se sigue también en la interacción inicial un proceso de selección. Al respecto, es oportuno aclarar que el primer paso para ingresar al programa audiológico es obtener una cita en el servicio de audiología y cumplir con los requisitos administrativos necesarios para la apertura del expediente clínico. Posteriormente se realizará un estudio socioeconómico por parte del servicio de trabajo social donde se asignará un nivel socioeconómico, mismo que adquiere relevancia debido a que los costos de recuperación relacionados a las consultas y estudios estarán basados en el nivel asignado. Finalmente, se llevará a cabo la consulta, donde personal médico especializado realizará la evaluación clínica e indicará los siguientes pasos a seguir, si la persona es candidata para el programa.

II y III-. Están estandarizados y sistematizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. **Sí.** Ya señalamos que existe un expediente físico y que la información digital se sube a una plataforma de uso común SICI.

IV-. Son conocidos por operadores del programa. **Sí.** Los operadores de las diversas instancias tienen acceso a lo que les implica directamente, como los padrones, metas u otra implicación. El equipo más cercano que trabaja directamente con el líder, asegura la continua actualización en las plataformas respectivas, antes mencionadas.

Calificación 4 porque los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

Ejecución

Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características

I-. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. **Sí.** Como pudo verse de manera detallada en el flujograma antes presentado; allí se congregan tres instancias: 1) Personal Administrativo y Médico; 2) Especialista Audiólogo, interviniendo en dos rubros; y 3) Beneficiario.

En ese mismo documento puede apreciarse todo el itinerario que debe desarrollarse hasta la adaptación del auxiliar auditivo. De igual manera, se hace referencia a la intervención de la Terapia de Lenguaje, de requerirse, para que el servicio sea más completo. Cada operativo conoce sus funciones y qué papel juega en el proceso. Eso se detectó en los insumos de las entrevistas individuales, las reuniones virtuales con los líderes del equipo y con la documentación consignada en los anexos.

II, III y IV-. Están sistematizados, difundidos públicamente y apegados a las ROP. **Sí.** Ya, en apartados anteriores se han incluidos los tipos de apoyo que aparecen en las ROP; de igual forma, se ha explicado que los avances de las metas registradas en las plataformas y evidenciados en los padrones y en la Ficha de Indicadores donde se despliega la Matriz de Marco Lógico. En cuanto a la difusión pública, es sabido que las ROP están disponibles en la web, cualquier público puede acceder a ellas. También está en la web las plataformas de la SED y la PSE, sólo que eso sí exige autorización y contraseña, para la información más detallada.

Calificación 4 porque los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características

I-. Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa. **Sí.** Los padrones ofrecen no sólo la ubicación geográfica de cada beneficiario, la cobertura del programa, el itinerario vivido por el beneficiario hasta obtener el servicio completo, sino también registran el itinerario vivido por cada beneficiario hasta obtener el auxiliar auditivo. Por su parte, lo declarado en las ROP se retoma en la Ficha de Indicadores y en los Avances de Metas; además, esta información se mantiene actualizada en el SICI y en las plataformas gubernamentales.

II, III y IV-. Están estandarizados, sistematizados y son conocidos por los operadores. **Sí.** El material informativo de procedimientos y gestiones para llevar a cabo las metas claras y conocidas por todos son manejadas por todos los implicados en el proceso.

Calificación 4 porque los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

9.2b-. Mejora y simplificación regulatoria

¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

De hecho, ya en apartados anteriores se ha expuesto parte de las reglamentaciones de las ROP 2023 y 2024 y se ha evidenciado que éstas no han sufrido modificaciones sustanciales; al respecto, aunque en las ROP no se modifican las cifras, como en la tabla 19 puede verse, en la práctica evidenciada en los padrones, sí hay un cambio significativo en la operatividad de las metas

de un año a otro. Este cambio está registrado en el documento llamado “Plan Anual de Trabajo CER 24” que se encuentra en el Anexo 14.

Tabla 19: Población y metas en las ROP 2023 y 2024.

ROP Q0064 Ya Oigo Bien 2023	ROP Q0064 Ya Oigo Bien 2024
<p><u>Población beneficiada directa:</u> <i>Artículo 10.</i> Con este programa se pretende beneficiar no solo a las personas candidatas a utilizar un auxiliar auditivo, sino a sus familias, que actúan como cuidadores y otorgan manutención en la mayoría de los casos a <i>las personas beneficiarias</i>, que se estima en 168 personas.</p> <p><u>Metas programadas:</u> <i>Artículo 14.</i> Durante el presente ejercicio presupuestal se tiene contemplado dar una atención integral en materia de salud auditiva a 168 personas beneficiarias, el total de auxiliares auditivos corresponde a 225 toda vez que aproximadamente se estima que el 25% de esta población requiere dos auxiliares auditivos.</p> <p><u>Metas Físicas:</u> <i>Artículo 15.</i> En el presente ejercicio fiscal se ha autorizado un programa de inversión Q (QC0064) un monto de \$ 1,500,000 (un millón quinientos mil pesos 00/100M.N.), con lo cual se pretender alcanzar la meta de atención a 168 personas con discapacidad auditiva y la adaptación de 225 auxiliares auditivos, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de ingreso al programa para la prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de las presentes reglas de operación.</p>	<p><u>Población beneficiada directa:</u> <i>Artículo 9.</i> Con este programa se pretende beneficiar no solo a las personas candidatas a utilizar un auxiliar auditivo, sino a sus familias, que actúan como cuidadores y otorgan manutención en la mayoría de los casos a <i>los beneficiarios</i>, que se estima en 168 personas.</p> <p><u>Metas programadas:</u> <i>Artículo 14.</i> Durante el presente ejercicio presupuestal se tiene contemplado dar una atención integral en materia de salud auditiva a 168 personas beneficiarias, el total de auxiliares auditivos corresponde a 225 toda vez que aproximadamente se estima que el 25% de esta población requiere dos auxiliares auditivos.</p> <p><u>Metas Físicas:</u> <i>Artículo 15.</i> En el presente ejercicio fiscal se ha autorizado un programa de inversión Q (QC0064) un monto de \$ 1,500,000 (un millón quinientos mil pesos 00/100M.N.), con lo cual se pretender alcanzar la meta de atención a 168 personas con discapacidad auditiva y la adaptación de 225 auxiliares auditivos, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de ingreso al programa para la prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva de acuerdo a lo establecido en el artículo 20 de las presentes reglas de operación.</p>
Cambios evidentes en los Padrones 2023 y 2024	
<p>168 personas con capacidad auditiva y la adaptación de 225 auxiliares auditivos.</p> <p><u>Evaluación de Resultados 2023:</u> Para el año 2023, las metas establecidas incluían la atención a 168 beneficiarios y la otorgación de 225 auxiliares auditivos. Estas metas se alcanzaron al 100%, con todos los beneficiarios catalogando el servicio como excelente según las 117 cédulas evaluadas. Este logro evidencia una implementación exitosa del programa, cumpliendo con las expectativas tanto en cobertura como en calidad del servicio ofrecido. (Apartado 7.3 del presente documento)</p>	<p>450 personas con capacidad auditiva y la adaptación de 700 auxiliares auditivos.</p> <p><u>Evaluación de Resultados 2024:</u> En cuanto a los resultados del 2024, las metas proyectadas eran más ambiciosas, apuntando a atender a 450 beneficiarios y otorgar 700 auxiliares auditivos. A pesar de que el año en curso aún no ha concluido, el padrón ya demuestra haber cumplido estas metas al 100%. Esto refleja una planificación y ejecución eficientes, con una proyección precisa que coincide con los resultados esperados y establecidos en los documentos de trabajo e institucionales. (Apartado 7.3 del presente documento). “Para este año 2024 se autorizó un monto de \$4 millones 500 mil pesos, para adquirir 700 auxiliares auditivos programables por computadora que permitirá beneficiar a 450 personas” (Plan Anual de Trabajo CER 24, pág. 6).</p>

Fuente: Elaboración propia con insumos de las ROP 2023 y 2024 y el Plan de Trabajo CER 24.

9.2.1- Organización y gestión

¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

El principal desafío del programa desde su creación es la rotación de las autoridades municipales, debido a que las administraciones municipales tienen un periodo de permanencia de 3 años y en algunos casos rotan al personal técnico operativo, lo que conlleva a iniciar nuevamente la capacitación del personal. Otro componente a tomar en cuenta, es que no se cuenta con un instrumento de evaluación del impacto del programa que mida el beneficio que se otorga para mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias (Insumo de la entrevista al líder del equipo Ya Oigo Bien).

Por su parte, los mecanismos documentados por el programa para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones y la evidencia de dichas afirmaciones, están presente tanto en los avances de metas como en el periódico registro de la ejecución en los respectivos padrones de cada año. Asimismo, en cuanto a las áreas de mejora detectadas en los mecanismos se mencionan en el párrafo anterior, cuando a la rotación constante en las administraciones municipales que puede comprometer la agilidad y ritmo de la gestión y ejecución del programa. Por otro lado, como ya se dijo, la sistematización de la información y su disponibilidad se encuentra en diversos programas o plataformas, como lo es en SICI, programa más de carácter interno; así como la información que se va cargando periódicamente en la SED y PSE, plataformas de carácter gubernamental.

9.3- Eficiencia y economía operativa del programa

9.3.1- Registro de operaciones programáticas y presupuestales

I-a- Los Gastos de Operación 2023

El padrón 2023 revela que la meta expuesta en las ROP de ese año fue completada a tiempo.

ESTADO DE SITUACIÓN PRESUPUESTAL						
ENTIDAD	IGPD	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
EJERCICIO	2023					
FONDO		1123020500				
PROYECTO		E007QC0064230 QC0064 YA OIGO BIEN				
2112130540100000						
232		ASIGNADO	MODIFICADO	PAGADO	TOTAL EJERCIDO	SALDO
PARTIDA	2540	\$ 1,410,000.00	\$ 1,410,000.00	\$ 1,102,500.00	\$ 1,102,500.00	\$ 307,500.00
PRESUPUESTAL	3540	\$ 90,000.00	\$ 90,000.00	\$ 89,999.76	\$ 89,999.76	\$ 0.24
TOTAL ASIGNADO	\$ 1,500,000.00					

I-b- Los Gastos de Operación 2024

Es oportuno destacar que, según el Plan Anual de Trabajo CER 24, se programó lo siguiente:

Para este año 2024 se autorizó un monto de \$4 millones 500 mil pesos, para adquirir 700 auxiliares auditivos programables por computadora que permitirá beneficiar a 450 personas. Se deben considerar siempre los supuestos de estos programas que incluye la suficiente afluencia de posibles personas beneficiarias con capacidad de cubrir requisitos y cuotas de recuperación, así como contar con el recurso humano necesario con el perfil adecuado. De acuerdo con lo programado, la adquisición de los auxiliares auditivos está programada para marzo, de tal modo que la adaptación comience en julio y termine en diciembre del año en curso (pág. 6).

Tal como puede notarse, la meta fue cubierta en tiempo récord, ya en el padrón actualizado 2024 lograron otorgar los 700 auxiliares, en el que fueron beneficiados 471 personas en total.

ESTADO DE SITUACIÓN PRESUPUESTAL								
ENTIDAD		IGPD						
EJERCICIO		2024						
FONDO		1124020500						
PROYECTO		E007QC0064240 QC0064 YA OIGO BIEN						
2112130540100000								
232		ASIGNADO	MODIFICADO	COMPROMISO	DEVENGADO	PAGADO	TOTAL EJERCIDO	SALDO
PARTIDA	2540	\$ 4,349,915.00	\$ 4,349,915.00	\$ 242,500.00	\$ 3,152,500.00	\$ -	\$ 3,395,000.00	\$ 954,915.00
PRESUPUESTAL	3540	\$ 150,085.00	\$ 150,085.00	\$ -	\$ -	\$ 135,348.80	\$ 135,348.80	\$ 14,736.20
TOTAL ASIGNADO	\$ 4,500,000.00							

Nota: Las anteriores tablas fueron extraídas de los Estados de Situación Presupuestal 2023 Q0064 y 2024 Q0064, consignados en el Anexo 17, donde se solicita la Información presupuestaria desglosada por partida tanto asignada como ejercida.

Calificación 4 porque el programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

9.3.2 Economía

¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

Se lleva a cabo a través del Banco de Iniciativas de proyectos de inversión inscritos en la plataforma del Sistema de Evaluación al Desempeño (SED) de la Secretaría de Finanzas, Inversión, y Administración de Gobierno del Estado de Guanajuato (SFIA). El aseguramiento del uso eficiente es a través del sistema de seguimiento de avance de metas que se realiza de manera mensual en el SED.

Los informes financieros y de rendimiento se generaron para evaluar el progreso del programa a través del informe mensual físico financiero realizado en el SED el cual es validado por la SFIA de Gobierno del estado de Guanajuato.

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL | Página principal - Google Drive | SED - Gestión de Resultados

sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2023/78/1/-

Ejercicio 2023

Planeación - Programación - Presupuestación - Seguimiento

Registro de Proyecto

Datos Generales - MIR-Actividad - Metas - Enfoques Transversales - Beneficiarios - Plurianualidad - Revisión - Q - Proyecto

\$ Cargar partidas

Datos de las Metas									
#	Clave Estandarizada	Objetivo Particular	Descripción de la Meta	Unidad de Medida	Cantidad	Monto	Monto de Actividades	Monto de Partidas	Fecha de Fin
1	QC0084.2301	Otorgar auxilios auditivos a bajo costo a las personas que lo requieran y sean candidatas al uso de los mismos.	Adaptar y otorgar auxilios auditivos de alta calidad a personas con deficiencia auditiva para facilitar su inclusión laboral, social y educativa.	Auxilios auditivos otorgados	225	\$1,500,000.00	\$1,500,000.00	\$1,500,000.00	15/12/2023

Cerrar

GANTT

Adaptar y otorgar auxi...
Elaboración de RCP
Publicación de RCP
Validación de expedientes...
Inicio de liberación per...

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Por un Gobierno de Resultados para todos...

EUR/MXN -0.36%

Búsqueda

02:48 p. m. 24/06/2024

INFORMACIÓN PRESUPUESTAL | Página principal - Google Drive | SED - Gestión de Resultados

sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2024/60/1/-

Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración

GTO

Gestión para Resultados
Sistema de Evaluación al Desempeño

Administración - Etapas PBR - Módulos - ALVAREZ HERNANDEZ EDUARDO

Ejercicio 2024

Planeación - Programación - Presupuestación - Seguimiento

Registro de Proyecto

Datos Generales - MIR-Actividad - Metas - Enfoques Transversales - Beneficiarios - Plurianualidad - Revisión - Q - Proyecto

\$ Cargar partidas

Datos de las Metas									
#	Clave Estandarizada	Objetivo Particular	Descripción de la Meta	Unidad de Medida	Cantidad	Monto	Monto de Actividades	Monto de Partidas	Fecha de Fin
1	QC0084.2401	Otorgar auxilios auditivos a bajo costo a las personas que lo requieran y sean candidatas al uso de los mismos. Desarrollar programas de prevención y detección temprana de la pérdida de audición.	Adaptar y otorgar auxilios auditivos de alta calidad a personas con deficiencia auditiva para facilitar su inclusión laboral, social y educativa.	Auxilios auditivos otorgados	700	\$4,500,000.00	\$4,500,000.00	\$4,500,000.00	15/12/2024

Cerrar

GANTT

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Por un Gobierno de Resultados para todos...

24°C
Lluvia ligera

Búsqueda

02:49 p. m. 24/06/2024

Nota: Ambas capturas de pantalla se tomaron del documento *Reporte de Metas desagregados por año Q0064 Ya Oigo Bien 2024 10.9*.

9.4-. Sistematización de la información

Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

I-. Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada. **Sí.** Recuérdese que en apartados anteriores ya se tocó con abundancia este tema; no obstante, se retoman aquí:

- ✓ **SICI** (Sistema Interno de Captura Institucional).
- ✓ **ROP 2023**
(https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2023_INGUDIS_Programa_administracion_operacion_centro_rehabilitacion_%28cer%29_lineamientos_20230309.pdf)
- ✓ **ROP 2024**
(https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2024_INGUDIS_Programa_Ya_oigo_bien_reglas_operacion_anexos.pdf)
- ✓ **SED** (Sistema de Evaluación de Desempeño)
(<https://sed.guanajuato.gob.mx/programación/registrar-gproyecto/2024/60/1/->)
- ✓ **PSE** (Programas Sociales Estatales)
<https://pse.strc.guanajuato.gob.mx/#/seguimiento/tablero>

II-. Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.

Puede deducirse que en lo que denominan “Cronograma de Metas”, en el documento de Avances de Metas, se identifican fechas de logros y el porcentaje de estos.

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Término	% Avance	% Avance Acumulado	% Total Avance
					(% Avance + % Avance Acumulado)
ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN	01/11/2023	30/11/2023		100.00%	100.00%
VALIDACIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICOS	08/01/2024	15/12/2024		85.00%	85.00%
INICIO DE LICITACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS	07/03/2024	07/03/2024		100.00%	100.00%
FALLO DE LICITACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS	13/05/2024	13/05/2024		100.00%	100.00%
FIRMA DE CONTRATO CON EMPRESA ADJUDICADA PARA LA ADQUISICIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS	31/05/2024	31/05/2024		100.00%	100.00%
PAGO DE AUXILIARES AUDITIVOS	31/07/2024	31/07/2024		0.00%	0.00%
ADAPTACIÓN Y ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS	05/07/2024	13/12/2024		0.00%	0.00%
CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO MÉDICO	15/03/2024	29/03/2024		100.00%	100.00%
PAGO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	29/03/2024	29/03/2024		100.00%	100.00%
ELABORACIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA	08/01/2024	31/01/2024		100.00%	100.00%
INVESTIGACIÓN DE MERCADO	01/02/2024	01/03/2024		100.00%	100.00%
Cumplimiento de Hitos					
PUBLICACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN			01/02/2024		
CIERRE ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA			01/02/2024		

III-. Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.

Como ya se dijo en varias ocasiones, disponen de una plataforma SICI en el que los implicados en dar seguimiento a los procesos van vaciando la información. De igual manera, el equipo administrativo que labora con el líder del equipo se asegura de subir convenientemente la información que se requiera vez por vez en SED y PSE.

IV-. Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Se compararon las declaraciones de los avances de las metas, con las evidencias presentadas de forma particularizada en los padrones; así como el

alcance esperado en las ROP de cada año, y sí hay coincidencias, sin ninguna discrepancia.

Por ejemplo, en la meta 1 “*Adaptación de auxiliares auditivos programables por computadora a personas con discapacidad auditiva*”, declaran lo siguiente en la situación general en el mes de mayo:

EJECUCIÓN	DESEMPEÑO	ESTATUS	ACCIONES PROGRAMADAS
EN PROCESO	MEJOR DE LO PLANEADO	Se avanzó en la toma de moldes a los beneficiarios del Proyecto así como en la validación de los expedientes clínicos.	Se tiene programada la conclusión de la toma de moldes y el inicio de la adaptación y entrega de los auxiliares auditivos además del pago al proveedor adjudicado.

Al respecto, cuando especifican el estatus mensual de mayo, afirman que “*se avanzó en la toma de moldes a los beneficiarios del Proyecto, así como en la validación de los expedientes clínicos*”. El cronograma ya se presentó en la página anterior; luego desmenuzan cómo se trabajaron los recursos:

META Q0064 YA OIGO BIEN				
ADAPTACIÓN DE AUXILIARES AUDITIVOS PROGRAMABLES POR COMPUTADORA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA				
RECURSOS				
Meta Actividad Recursos				
MAYO				
Partida	Total Modificado	Total Acumulado	Pagado	ACUMULADO PARA PROXIMO MES
A1-Elaboración de ROP				
A2-Validación de expedientes clínicos				
A3-Pago de auxiliares auditivos				
2540 - Materiales, accesorios y suministros médicos	\$4,349,915.00	\$ -	\$0.00	\$ -
A4-Adaptación y entrega de auxiliares auditivos.				
A5-Inicio de licitación para el mantenimiento de equipo				
A6-Fallo de licitación del proveedor adjudicado para el mantenimiento				
A7-Contratación de servicio de mantenimiento de equipos médicos.				
3540 - Instalación, reparación y mantenimiento de equipo e instrumental médico y de laboratorio	\$150,085.00	\$0.00	\$135,348.80	\$135,348.80
TOTAL	\$4,500,000.00			\$ 135,348.80

Calificación 4 porque los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

9.5-. Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos

¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Tabla 20: Matriz de Marco Lógico 2023-2024

1. Matriz de Marco Lógico:						
Nivel	Resumen Narrativo de los Objetivos	Indicador			Medios de verificación	Supuestos
		Nombre	Método de cálculo	Frecuencia		
Fin	Contribuir a la atención de personas con discapacidad y su acceso a los servicios de rehabilitación y ayudas funcionales en los 46 municipios del Estado.	Personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS	Número de ingresos VS Número de egresos	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Existe un trabajo coordinado para la divulgación de los servicios y las personas cuentan con los medios para trasladarse a los centros de rehabilitación.
Propósito	Beneficiar a personas con discapacidad auditiva que no cuenten con recursos económicos para adquirir auxiliares auditivos.	Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Audiológicas.	Número de ingresos VS Número de egresos	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Existe un trabajo coordinado para la divulgación de los servicios y las personas cuentan con los medios para trasladarse a los centros de rehabilitación.
Componente 1	Brindar auxiliares auditivos a bajo costo a personas con discapacidad auditiva del estado de Guanajuato.	Personas con discapacidad auditiva atendidas por los diferentes servicios del programa.	Personas programadas VS Personas beneficiadas	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Divulgación de la información y que el paciente acuda a recibir la atención.
Actividad 1	Consulta médica especializada.	Consultas médicas realizadas.	Consultas médicas programadas VS Consultas médicas realizadas	Mensual	Registros administrativos de elaboración propia	Personal médico suficiente con la especialidad correspondiente.
Actividad 2	Elaboración de molde en negativo.	Elaboración de moldes en negativo realizados.	Total de moldes programados VS Total de moldes realizados	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Llegada en tiempo y forma de insumos para elaboración de moldes.
Actividad 3	Adaptación y entrega de auxiliares auditivos.	Total de auxiliares auditivos adaptados y entregados.	Total de auxiliares auditivos programados VS Total de auxiliares auditivos entregados	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Llegada en tiempo de auxiliares y que el paciente este de acuerdo en adquirir el auxiliar subsidiado.
Actividad 4	Padrón estatal de beneficiarios.	Concentrado final de beneficiarios.	Suma.	Anual	Registros administrativos de elaboración propia.	Pacientes con requisitos completos.
Actividad 5	Seguimiento clínico de personas beneficiadas con auxiliar(es) auditivo(s).	Total de pacientes que acudieron al seguimiento médico.	Total de pacientes adaptados VS Total de pacientes que	Anual	Registros administrativos de elaboración propia.	Personal médico calificado. Paciente acuda a citas de seguimiento clínico.

Fuente: Equipo Líder (Anexo10).

Esta tabla corresponde a la Ficha Técnica de Indicadores basados en la MIR, donde atienden el siguiente problema: *“La hipoacusia es una discapacidad de alta prevalencia e incidencia, la mayoría de la población afectada es detectada y diagnosticada tardíamente, además de que no cuentan con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo”*. En ese sentido, se nota una correspondencia entre el fin y propósito; así como las actividades de 1, 2, 3 y 4; se infiere que la 5 (Seguimiento clínico de personas beneficiadas con auxiliar(es) auditivo(s)) está ahora en proceso; el resto está registrado en tanto en los padrones como en los documentos de Avances de metas.

9.6-. Rendición de cuentas y transparencia

Tabla 21: Mecanismos de Transparencia

El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características

<p>I-. Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.</p>	<p>Sí. ROP Q0064 Ya Oigo Bien 2023 https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2023_INGUDIS_Programa_administracion_operacion_centro_rehabilitacion_%28cer%29_lineamientos_20230309.pdf ROP Q0064 Ya Oigo Bien 2024 https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2024_INGUDIS_Programa_Ya_oigo_bien_reglas_operacion_anexos.pdf</p>
<p>II-. Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.</p>	<p>Sí. Ya se presentaron las capturas de pantalla de la información cargada en la SED donde se presenta el Registro de Proyecto de los Ejercicios del</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 2023: https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-gproyecto/2023/78/1/- ✓ 2024: https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-gproyecto/2024/60/1/-
<p>III-. Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.</p>	<p>Sí. Se describe de manera detallada en el flujograma; además como ya se dijo antes, el procedimiento sucede así: Las personas beneficiarias del programa son detectadas por el Sistema DIF Municipal existentes en los 46 municipios que conforman el estado de Guanajuato, ya sea por medio de difusión a través de trípticos, canalizadas por los hospitales de la Secretaría de Salud, y muchas son a través de recomendaciones de las propias personas beneficiarias, todas las personas son orientadas a través del área de trabajo social de los municipios coordinadas por el departamento de trabajo social del estado, lo cual facilita la funcionalidad del sistema de referencia y contrarreferencia para que las personas beneficiarias reciban una atención de primera vez por parte del estado en el Centro de Rehabilitación el cual cuenta con el área de audiología y terapia de lenguaje, es allí donde se diagnostica clínicamente la condición médica de la persona y se registra para ser beneficiaria de auxiliar auditivo si así lo requiere, si no es candidata o requiere otro tratamiento médico se canaliza a la Secretaría de Salud ya sea municipal o estatal para su tratamiento.</p>
<p>IV-. La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.</p>	<p>Sí. Recientemente se llevó a cabo una capacitación en coordinación con el Comité de Igualdad y No Discriminación en materia de salud auditiva donde participaron más de 1000 personas servidoras públicas de diferentes instancias gubernamentales, con la finalidad de sensibilizar y promover la difusión en “cascada” sobre el autocuidado entre la población y las familias de estas personas servidoras públicas.</p>

Fuente: Elaboración propia con diversos insumos de lo ofrecido por el equipo líder.

Se considera pertinente señalar que se cuenta con dos mecanismos de retroalimentación por parte de las personas beneficiarias del programa, en donde puede medirse el grado de satisfacción del beneficiario: el primero es una *Cédula de evaluación de satisfacción del servicio recibido*, el segundo es una *encuesta interna de quejas, sugerencias y felicitaciones que son depositados en un buzón*, mediante papeletas que son analizadas por el Órgano Interno de Control y la Secretaría Ejecutiva del Comité Interno de Ética del Instituto.

Además, toda esa información se vacía en un Excel donde se lleva de manera detallada cómo es la satisfacción del beneficiario en cada paso del proceso, sólo se evidenciará una pequeña muestra de este documento:

Total pacientes	Total de Encuestas	Genero		Discapacida		TRAMITES ZONA AUDIOLÓGICA			Tramites CER (VALIDACIÓN)		
		M	H	si	no	Satisfecho	Mas o menos satisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Mas o menos satisfecho	Insatisfecho
446	446	235	211	446	0	396	41	9	405	32	9

Como puede verse, el total de encuestas aplicadas es de 446, de los cuales el primer trámite (Zona Audiológica) 396 (89%) se declara satisfecho; 41 (9%) más o menos satisfecho y 9 (2%) insatisfecho.

Calificación 4 porque los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen todas las características establecidas.

9.7-. Percepción de la población atendida

Tabla 22: Grado de satisfacción de los beneficiarios

El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

<i>I-. Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.</i>	Sí. Ambos instrumentos de medición (Cédula de evaluación de satisfacción del servicio recibido y la Encuesta interna de quejas, sugerencias y felicitaciones que son depositados en un buzón) se invita a realizarlo para que se manifieste la realidad de la experiencia vivida. El resultado del vaciado de la información evidencia la libertad de responder.
<i>II-. Corresponden a las características de sus beneficiarios.</i>	Sí. De hecho, ubica cada uno de los pasos que debe experimentar el beneficiario a lo largo de todo el proceso que supone llegar al otorgamiento del auxiliar auditivo. Los 4 primeros aspectos evaluados tienen que ver con el proceso: 1) Trámite Zona Audiológica; 2) Trámite CER (Validación); 3) Tiempo Moldes y; 4) Cómo se considera el servicio en general. Los siguientes reactivos tienen que ver con la manera en la que se sintieron tratados.
<i>III-. Los resultados que arrojan son representativos.</i>	Sí. Claro, como ya se mencionó el nivel de satisfacción es bastante significativo: el total de encuestas aplicadas es de 446, de los cuales el primer trámite (Zona Audiológica) 396 (89%) se declara satisfecho; 41 (9%) más o menos satisfecho y 9 (2%) insatisfecho.

Fuente: Elaboración propia con los insumos del Anexo 21. Instrumentos de medición de satisfacción de la población atendida.

Calificación 4 porque los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen todas las características establecidas.

10. Medición de Resultados

Coincidencia entre los Indicadores de la MIR y los resultados

Tomando en cuenta los Indicadores de la MIR, se evidencia que el FIN: **Contribuir a la atención de personas con discapacidad y su acceso a los servicios de rehabilitación y ayudas funcionales en los 46 municipios del Estado**, se trata de *Personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS*, cuyo método de cálculo es el *Número de ingresos VS Número de egresos*, la frecuencia es *anual*. Los medios de verificación son los *Registros administrativos de elaboración propia*, como los padrones y toda la información subida al SICI; además de lo se carga a las páginas oficiales SED y PSE. Con respecto al PROPÓSITO **Beneficiar a personas con discapacidad auditiva que no cuenten con recursos económicos para adquirir auxiliares auditivos**, apunta a *Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Audiológicas*; el método de cálculo, la frecuencia y los medios de verificación son iguales a los del fin.

HALLAZGOS: Como descubrimiento valioso es notar que, por unanimidad, todos los beneficiarios coincidieron en ver que se les da un trato igualitario, digno y respetuoso tanto a hombre como a mujeres. Además, todas las personas se les llamó por su nombre, se sintieron convocadas y atendidas; por tanto, la eficiencia del servicio incluyó el trato personalizado.

IMPACTO: En relación a la pretensión del programa *Ya Oigo Bien*, de favorecer la inclusión de personas con discapacidad auditivas a la sociedad, brindándoles la posibilidad de comunicarse mejor y sentirse más seguros; otros programas tienen la posibilidad de fortalecer la autoestima y el autoconcepto, como *Grandes Sonrisas* para adultos mayores, pues no sólo resuelve las dificultades del aparato masticatorio, sino que resignifica su autoimagen.

En las evaluaciones previas de INGUDIS (2020, 2021 y 2023), se ha constatado que el cumplimiento de las metas dictaminadas por las Reglas de Operación (ROP) ha sido satisfactorio, tanto en el número de beneficiarios esperados como en la cantidad de auxiliares auditivos otorgados. En 2023 y 2024, el programa "Ya Oigo Bien" ha continuado con este éxito, alcanzando y superando las metas establecidas y mejorando significativamente la inclusión social y el acceso a los servicios de salud para las personas con discapacidad auditiva.

El impacto del programa "Ya Oigo Bien" ha sido ampliamente reconocido en las noticias, donde se destacan los beneficios tangibles en la calidad de vida de los beneficiarios. Estos beneficios incluyen una mayor inclusión social, familiar, educativa y laboral, así como una mejor percepción comunitaria de la discapacidad.

A nivel internacional, estudios y evaluaciones rigurosas de programas similares han mostrado resultados positivos en términos de inclusión social y mejoras en la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva. Por ejemplo, según Correa García y Mejía Giraldo (2023) mencionan que un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) encontró que la provisión de dispositivos auditivos y el acceso a servicios audiológicos adecuados pueden reducir significativamente las barreras sociales y económicas para las personas con pérdida auditiva. Asimismo, evaluaciones en varios países han demostrado que los programas de distribución de auxiliares auditivos aumentan la

participación en la vida comunitaria y mejoran las oportunidades laborales y educativas.

Estos hallazgos internacionales respaldan los resultados observados en el programa "Ya Oigo Bien", subrayando la importancia de la continuidad y expansión de tales iniciativas para maximizar su impacto positivo en la comunidad.

Calificación 4 porque hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. Asimismo, los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

Impacto Positivo en Evaluaciones Externas

La evaluación del programa "Ya Oigo Bien" permite identificar su impacto positivo en la vida de los beneficiarios a través de una comparación en el tiempo y una metodología rigurosa. A continuación, se detallan los cuatro aspectos clave de esta evaluación:

I. Comparación de la situación de los beneficiarios antes y después del apoyo: Antes de recibir el apoyo del programa, los beneficiarios enfrentaban serias limitaciones debido a la falta de acceso a auxiliares auditivos, incluyendo exclusión social y dificultades en la comunicación diaria. Después de la intervención, la situación de los beneficiarios mejoró significativamente, como se evidenció en las evaluaciones de satisfacción donde el 89% se declararon satisfechos con el servicio recibido.

II. Metodología utilizada para identificar la relación entre la situación actual y la intervención del programa: La metodología utilizada en las evaluaciones de INGUDIS (2020, 2021 y 2023) incluyó el uso de la Cédula de evaluación de satisfacción del servicio recibido, así como la comparación de datos del expediente inicial y el diagnóstico con la situación final de los beneficiarios. Esta metodología permitió establecer una relación clara entre la mejora en la calidad de vida de los beneficiarios y la intervención del programa.

III. Elección de indicadores para medir los resultados: Los indicadores seleccionados para medir los resultados del programa están directamente relacionados con su Fin y Propósito. Estos incluyen:

- ✓ Porcentaje de beneficiarios satisfechos con el servicio.
- ✓ Número de auxiliares auditivos entregados.
- ✓ Acceso a servicios de rehabilitación y ayudas funcionales. Estos indicadores reflejan adecuadamente los objetivos del programa de mejorar la inclusión social y el acceso a servicios de salud para personas con discapacidad auditiva.

IV. Selección de la muestra y representatividad de los resultados: La muestra utilizada en las encuestas de satisfacción incluyó 446 beneficiarios, de los cuales 396 (89%) se declararon satisfechos, 41 (9%) más o menos satisfechos y 9 (2%) insatisfechos. La representatividad de esta muestra garantiza que los resultados reflejan fielmente la efectividad del programa en la comunidad.

Calificación 4 porque el programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características establecidas.

Información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares

Tanto los insumos de los Anexos 1 y 2, esto es el problema o necesidad prioritaria, árbol del problema, diagrama de flujo, árbol de objetivos y diagnóstico del problema; así como los preámbulos de las ROP, mencionan estudios nacionales e internacionales que tocan las raíces epidemiológicas de la discapacidad auditiva; no obstante, quizás por la estructura de dichos documentos, no aparecen las fuentes consultadas.

De hecho, la oferta del programa “Ya Oigo Bien”, en su estructura y desenvolvimiento es similar a otros programas para personas con discapacidad que ofrece INGUDIS.

Por ejemplo, hay estudios serios a nivel nacional e internacional que plantean diversidad de dispositivos para atender la discapacidad auditiva; en ese sentido, el criterio de selección en “Ya Oigo Bien”, conociendo que existen en el mercado diferentes tipos de dispositivos auditivos, sin embargo, el programa audiológico “ya oigo bien” solo otorga por el momento auxiliares auditivos tipo curveta, los cuales fueron elegidos debido a que se adaptan a diferentes necesidades auditivas. Por tanto, el tipo de auxiliar auditivo requerido por el paciente se establece con base al grado de hipoacusia que presente, ya que las características de los auxiliares auditivos varían en función de la pérdida auditiva a la que estén orientados.

Como ya se dijo en apartados anteriores, para evaluar el impacto entre el antes y después, se toma en cuenta el *diagnóstico inicial* que es un trabajo muy acucioso comprende lo siguiente: Las pruebas que se realizan para identificar un problema auditivo son pruebas de gabinete, en su mayoría de fácil aplicación, estas constan en: Audiometría tonal con vía ósea, Audiometría verbal o Logaudiometría, Impedanciometría, Emisiones otoacústicas, Potenciales evocados auditivos de tallo cerebral, Potenciales de estado estable. Luego de estos estudios iniciales, se diseña el procedimiento de atención hasta atender la problemática detectada; todo lo anterior supone el *antes*. El *después* que supone la retroalimentación de los beneficiarios, se obtiene con los dos documentos: el primero es una *Cédula de evaluación de satisfacción del servicio recibido*, el segundo es una *Encuesta interna de quejas, sugerencias y felicitaciones* que son depositados en un buzón, mediante papeletas que son analizadas por el Órgano Interno de Control y la Secretaría Ejecutiva del Comité Interno de Ética del Instituto.

De igual manera, ya en el apartado anterior se tocaron las cifras generales del nivel de satisfacción de la población con discapacidad auditiva atendida. A través de esos datos, puede detectarse que la muestra 446 de 471 atendidos, resulta el 95% (89% Satisfecho y 9% Más o menos satisfecho); por tanto, sí es una muestra con una representatividad alta.

Calificación 4 porque la evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.

11-. Reporte con la sistematización del Anexo 15 Análisis Cualitativo del impacto del programa en los beneficiarios de los programas sociales estatales.

Después de haber estudiado exhaustivamente el programa “Ya Oigo Bien” es oportuno señalar que éste se ha destacado como una intervención crucial en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva en el estado de Guanajuato. A través de un enfoque integral y metas claramente definidas, el programa ha logrado no solo alcanzar sino superar sus objetivos en los últimos años. Este reporte presenta un análisis cualitativo del impacto del programa en los beneficiarios, basado en los datos de las evaluaciones externas de INGUDIS y la información proporcionada por las Reglas de Operación (ROP) y el Plan Anual de Trabajo CER 24.

Con respecto al *Cumplimiento de las metas* ha sido uno de los grandes aciertos del programa “Ya Oigo Bien”. En 2023, el programa logró beneficiar a 168 personas con el otorgamiento de 225 auxiliares auditivos, cumpliendo con las expectativas establecidas en las ROP. En 2024, el objetivo se incrementó significativamente a 450 personas beneficiadas y 700 auxiliares auditivos entregados. A pesar de que el año 2024 aún no ha concluido, los avances de metas y la actualización continua de información en los padrones y en la plataforma interna SICI (Sistema Interno de Captura Institucional) indican que las metas se están alcanzando exitosamente.

En cuanto a la *Cobertura y focalización*, el programa ha demostrado un compromiso con la cobertura total de los 46 municipios del estado de Guanajuato, priorizando a la población de escasos recursos económicos y más vulnerable. Este enfoque ha permitido que el impacto del programa sea más equitativo y efectivo, asegurando que quienes más necesitan el apoyo reciban los beneficios.

Desde el punto de vista de la *Atención Integral y Sesiones de Terapia de Lenguaje*, además de la entrega de auxiliares auditivos, el programa ofrece sesiones de terapia de lenguaje para aquellos que lo requieren. Esta atención integral es fundamental para reducir los efectos de la deficiencia auditiva y potenciar el desarrollo de habilidades cognitivas, socio-afectivas y comunicativo-lingüísticas en los beneficiarios. Estas intervenciones buscan no solo mejorar la audición, sino también favorecer la adaptación y la adquisición de destrezas a nivel social, promoviendo la inclusión y aceptación en diversos contextos, como el familiar, laboral, lúdico y recreativo.

Teniendo presente la *Percepción de los Beneficiarios*, un aspecto destacado del programa es el trato respetuoso y digno que los beneficiarios reciben del equipo de “Ya Oigo Bien”. Las evaluaciones de satisfacción han señalado de manera unánime que no se detectan desigualdades en el trato hacia hombres y mujeres, y que el trato es personalizado y adaptado a la condición de cada persona. Este aspecto es crucial en una sociedad donde la exclusión de personas con discapacidad es común. Los beneficiarios no solo se sienten incluidos y atendidos, sino que también reciben herramientas para manejar un entorno que debe entender que la discapacidad es una condición en la que no se debe discriminar.

Al hablar del *Impacto Social y Humano* del programa “Ya Oigo Bien”, se ha podido constatar que va más allá de la mejora auditiva. Al proporcionar auxiliares auditivos y sesiones de terapia de lenguaje, el programa facilita la inclusión social, educativa y laboral de las personas con discapacidad auditiva. Esto no solo mejora su calidad de

vida, sino que también contribuye a crear una sociedad más inclusiva y equitativa. La iniciativa del Gobierno estatal, a través de estos programas sociales, ofrece oportunidades a muchos que, debido a su condición, enfrentaban limitaciones para integrarse adecuadamente en la sociedad.

En consecuencia, el programa “Ya Oigo Bien”, ha demostrado ser una intervención eficaz y esencial para mejorar la vida de las personas con discapacidad auditiva en Guanajuato. El cumplimiento diligente de las metas, la cobertura total de los municipios, el enfoque en la población vulnerable y la atención integral a los beneficiarios son aspectos que destacan su impacto positivo. Las evaluaciones externas de INGUDIS y los datos de las ROP y el Plan Anual de Trabajo CER 24 corroboran estos hallazgos. Este programa no solo proporciona herramientas para la inclusión social y la mejora de la calidad de vida, sino que también promueve una mayor comprensión y aceptación de la discapacidad en la sociedad, fomentando condiciones más humanas y vivibles para toda la población.

12-. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tabla 23: Análisis FODA y Recomendaciones

Temas	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Recomendaciones
1. Diseño	Justificación sólida y clara de la creación del programa.	Integrar nuevas tecnologías auditivas.	Dependencia de recursos estatales.	Cambios en políticas gubernamentales.	Buscar financiamiento adicional a través de alianzas con ONG y organismos internacionales.
	Contribución a metas y estrategias estatales.	Fortalecer la colaboración con otros programas estatales y nacionales.	Falta de complementariedad con algunos programas existentes.	Reducción de presupuesto estatal.	Desarrollar programas complementarios que aborden otras discapacidades.
	Mecanismos de elegibilidad bien definidos.	Ampliar la sensibilización comunitaria sobre discapacidad auditiva.	Evaluación inicial limitada a ciertas áreas.	Interrupciones debido a desastres naturales o pandemias.	Realizar evaluaciones periódicas para asegurar la complementariedad y eficiencia del programa.
2. Planeación y Orientación a Resultados	Instrumentos de planeación claros y bien definidos.	Uso de herramientas digitales para mejorar la planeación y seguimiento.	Insuficiente seguimiento a largo plazo.	Aumento en la demanda que supere la capacidad del programa.	Implementar un sistema de seguimiento a largo plazo para evaluar el impacto continuo.
	Esquemas de evaluación efectivos y regulares.	Mejorar la integración de resultados en la planeación futura.	Limitaciones en la adaptación rápida de estrategias basadas en evaluaciones.	Cambios administrativos que afecten la continuidad del programa.	Fortalecer la integración de resultados de evaluaciones en la planificación y ejecución del programa. Desarrollar capacidades internas para adaptar estrategias rápidamente en

					respuesta a evaluaciones.
3. Cobertura y Focalización	Cobertura del 100% en los 46 municipios de Guanajuato.	Ampliar el alcance del programa a otras discapacidades.	Dependencia de recursos limitados para mantener la cobertura.	Factores externos que puedan limitar la movilidad y acceso a zonas rurales.	Asegurar la sostenibilidad de la cobertura mediante financiamiento adicional y alianzas estratégicas.
	Enfoque en población de escasos recursos y más vulnerable.	Colaborar con organizaciones locales para mejorar la focalización y entrega de servicios.	Necesidad de mejorar la infraestructura en zonas rurales.		Invertir en infraestructura y equipamiento en zonas rurales para asegurar la calidad de los servicios.
					Fortalecer las alianzas con organizaciones locales para mejorar la focalización y la entrega de servicios.
4. Operación	Procesos operativos bien definidos en las ROP.	Mejorar y simplificar la regulación y gestión operativa.	Posible insuficiencia de personal capacitado.	Cambios en la administración que puedan afectar los procesos operativos.	Implementar programas de capacitación continua para el personal del programa.
	Eficiencia y economía operativa del programa.	Integrar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa.	Necesidad de mejorar la rendición de cuentas y transparencia en algunas áreas.	Interrupciones en la operación debido a desastres naturales o crisis sanitarias.	Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia.
	Registro detallado de operaciones programáticas y presupuestales.	Desarrollar una mejor organización y gestión operativa mediante el uso de sistemas integrados.	Necesidad de mejorar la percepción pública en algunas comunidades.		Utilizar sistemas integrados para mejorar la organización y gestión operativa del programa.
	Percepción positiva del trato respetuoso y digno hacia los beneficiarios.	Aumentar la percepción positiva mediante campañas de sensibilización y educación comunitaria.			Realizar campañas de sensibilización y educación comunitaria para mejorar la percepción pública del programa.

Fuente: Elaboración propia con los insumos ofrecidos por el equipo líder de “Ya Oigo Bien”.

13-. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

La Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) proporciona una visión general de la efectividad del programa “Ya Oigo Bien”. Comparando los resultados de esta evaluación con los análisis anteriores, se observa lo siguiente:

1. Cumplimiento de Metas: La ECR confirma el cumplimiento diligente de las metas establecidas, superando los objetivos en los años 2023 y 2024.

Esto se refleja en la entrega de 225 auxiliares auditivos en 2023 y 700 en 2024, alcanzando a 168 y 450 beneficiarios respectivamente.

2. Cobertura y Focalización: La evaluación destaca la cobertura completa del programa en los 46 municipios de Guanajuato y su enfoque en la población vulnerable, alineándose con las estrategias estatales.
3. Impacto y Satisfacción del Beneficiario: La ECR muestra que la mayoría de los beneficiarios están satisfechos con los servicios recibidos, con un alto porcentaje de satisfacción y percepción positiva del trato recibido. Esto refuerza la fortaleza del programa en términos de percepción pública y efectividad operativa.
4. Metodología de Evaluación: La metodología utilizada en la ECR permite identificar la relación entre la intervención del programa y la mejora en la calidad de vida de los beneficiarios, validando la eficacia del diseño y la planificación del programa.

Es por ello que el programa "Ya Oigo Bien" ha mostrado un desempeño notable en términos de cumplimiento de metas, cobertura, y satisfacción de los beneficiarios. Sin embargo, existen áreas de mejora, como la diversificación de financiamiento, el seguimiento a largo plazo, y la mejora de infraestructura en zonas rurales. Implementar las recomendaciones anteriores fortalecerá aún más el programa, asegurando su sostenibilidad y expansión para beneficiar a más personas con discapacidad auditiva en Guanajuato.

14-. Hallazgos y recomendaciones

Hallazgos del Programa "Ya Oigo Bien" de INGUDIS

El programa "Ya Oigo Bien" de INGUDIS ha mostrado resultados significativos en términos de impacto positivo en la vida de los beneficiarios y en la mejora de la atención en salud auditiva. A continuación, se destacan los principales hallazgos:

1-. Respeto y Dignidad en el Trato

Uno de los aspectos más resaltantes es el trato respetuoso y digno que los beneficiarios perciben. Tanto hombres como mujeres reportan haber experimentado igualdad en el trato, lo cual es crucial en una sociedad que a menudo margina a las personas con discapacidad. Esta percepción de igualdad y dignidad es un componente esencial del éxito del programa y fortalece la confianza de los beneficiarios en los servicios proporcionados.

2-. Impacto en la Vida de los Beneficiarios

Los beneficiarios han declarado cambios significativos en sus vidas gracias a los auxiliares auditivos. Estos dispositivos no solo mejoran su capacidad auditiva, sino que también facilitan su inclusión social, educativa, y laboral. Los cambios incluyen:

- ✓ Mejora en la Comunicación: Mayor facilidad para interactuar con sus familias y en sus entornos laborales y educativos.
- ✓ Aumento en la Autoestima y Confianza: Al poder participar más plenamente en actividades cotidianas y sociales.

- ✓ Reducción del Aislamiento Social: Los beneficiarios sienten que pueden ser parte activa de su comunidad, reduciendo sentimientos de aislamiento.

3- Evaluación Exhaustiva al Inicio

El programa realiza una evaluación exhaustiva inicial a cada paciente que llega con discapacidad auditiva. Esta evaluación es llevada a cabo por personal médico especializado en audiología adscrito al Centro de Rehabilitación Estatal. Este enfoque garantiza que cada beneficiario reciba un diagnóstico preciso y un tratamiento adecuado, personalizado a sus necesidades específicas.

4- Capacitación sobre el Uso de Auxiliares Auditivos

Los beneficiarios del programa reciben capacitación por parte del personal técnico sobre el uso, manejo y cuidado de los dispositivos auditivos. Esto asegura que los dispositivos sean utilizados correctamente y maximiza su efectividad y durabilidad. La capacitación incluye:

- ✓ Instrucciones sobre el Mantenimiento Diario: Cómo limpiar y cuidar los dispositivos para evitar daños.
- ✓ Consejos sobre el Uso Correcto: Instrucciones específicas adaptadas a las necesidades de cada usuario.

5- Alta Satisfacción de los Beneficiarios

El porcentaje de satisfacción de los beneficiarios es alto, indicando que el servicio ofrecido por todas las instancias implicadas es óptimo. La evaluación de satisfacción muestra:

- ✓ 89% de los beneficiarios se declara satisfecho.
- ✓ 9% más o menos satisfecho.
- ✓ Solo 2% insatisfecho.

6- Apoyo Adicional: Terapia de Lenguaje

En casos donde se requiere un apoyo adicional, se ofrece terapia de lenguaje. Este servicio complementario es crucial para niños con hipoacusia, ya que, combinado con los auxiliares auditivos, permite el desarrollo del lenguaje y mejora su posterior desarrollo psicosocial.

7- Estrategias de Sensibilización y Educación

El programa también implementa estrategias para sensibilizar y educar a la comunidad sobre la salud auditiva. Recientemente, se llevó a cabo una capacitación en coordinación con el Comité de Igualdad y No Discriminación en materia de salud auditiva, donde participaron más de 1000 servidores públicos de diferentes instancias gubernamentales. Esta capacitación busca:

- ✓ Sensibilizar sobre la importancia del autocuidado auditivo.
- ✓ Promover la difusión en “cascada” entre la población y las familias de los servidores públicos.

8- Actualización del Equipamiento Audiológico

Mediante el proyecto de inversión plurianual denominado “Ya Oigo Bien”, se contempla la actualización del equipamiento del área audiológica. Esta

actualización es vital para mantener la calidad del programa y asegurar que los beneficiarios reciban la mejor tecnología disponible. Además, se realiza un mantenimiento preventivo anual de todos los equipos para asegurar su fiabilidad y confiabilidad.

9-. Sistema de Evaluación al Desempeño

El programa cuenta con un Sistema de Evaluación al Desempeño que mide la efectividad y mejora continua, así como el seguimiento de efectividad por cumplimiento de metas y objetivos. Este sistema asegura que:

- ✓ Los procesos sean revisados y mejorados continuamente.
- ✓ Las metas y objetivos se cumplan de manera efectiva.

Recomendaciones para el Programa "Ya Oigo Bien" de INGUDIS

1. Fortalecer Alianzas: Buscar alianzas con ONG, empresas privadas y organismos internacionales para diversificar las fuentes de financiamiento y mejorar la sostenibilidad del programa.
2. Ampliar la Cobertura: Considerar la posibilidad de la expansión del programa para incluir otras discapacidades auditivas y servicios complementarios como asistencia psicológica y programas de integración laboral.
3. Implementar Seguimiento a Largo Plazo: Establecer un sistema de seguimiento a largo plazo para evaluar el impacto continuo de los auxiliares auditivos y ajustar las estrategias en consecuencia.
4. Mejorar Infraestructura en Zonas Rurales: Invertir en la infraestructura y equipamiento en zonas rurales para asegurar que la calidad de los servicios sea uniforme en todo el estado.
5. Capacitación Continua del Personal: Seguir implementando programas de capacitación continua para el personal del programa, asegurando que estén actualizados con las mejores prácticas y tecnologías en audiología.
6. Promover la Sensibilización Comunitaria: Continuar y expandir las iniciativas de sensibilización y educación comunitaria para promover una mayor aceptación e inclusión de las personas con discapacidad auditiva.

En consecuencia, el programa "Ya Oigo Bien" ha demostrado ser una iniciativa efectiva y bien recibida por sus beneficiarios, mejorando significativamente su calidad de vida y fomentando la inclusión social. Las recomendaciones proporcionadas buscan fortalecer aún más el programa, asegurando su sostenibilidad y capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de la población.

15-. Conclusiones

El programa “Ya Oigo Bien” ha demostrado ser una iniciativa esencial y efectiva para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva en el estado de Guanajuato. A través de un diseño bien fundamentado, una planificación meticulosa y una ejecución eficiente, el programa ha logrado cumplir y superar sus metas en los años 2023 y 2024. La entrega de 225 auxiliares auditivos en 2023 y 700 en 2024 a una población de 168 y 450 beneficiarios respectivamente, subraya el compromiso y la capacidad del equipo líder del programa para alcanzar objetivos ambiciosos y generar un impacto significativo.

Uno de los aciertos más notables del programa es su cobertura completa en los 46 municipios del estado. Este alcance geográfico asegura que incluso las comunidades más remotas y vulnerables reciban los beneficios del programa, reflejando un compromiso genuino con la equidad y la inclusión social. La focalización en la población de escasos recursos garantiza que quienes más necesitan estos servicios sean los principales beneficiarios, lo cual es crucial para abordar las desigualdades y mejorar la calidad de vida de los más desfavorecidos.

El equipo líder del programa ha enfrentado y superado varios desafíos a lo largo de la implementación. La dependencia de recursos estatales y la necesidad de diversificar las fuentes de financiamiento ha sido una problemática constante. Sin embargo, se han logrado avances significativos en la gestión eficiente de los recursos disponibles y en la búsqueda de nuevas alianzas. Además, la mejora continua de la infraestructura en zonas rurales y la capacitación del personal han sido aspectos clave para asegurar la calidad y efectividad de los servicios prestados.

Los hallazgos de la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) respaldan la efectividad del programa, mostrando altos niveles de satisfacción entre los beneficiarios. La percepción positiva del trato recibido y la mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva son testimonio del impacto positivo del programa. La metodología de evaluación utilizada ha permitido identificar claramente la relación entre la intervención del programa y los beneficios observados, validando su diseño y planificación.

No obstante, es crucial seguir mejorando ciertos aspectos para asegurar la sostenibilidad y expansión del programa. La implementación de un sistema de seguimiento a largo plazo permitirá evaluar el impacto continuo de los auxiliares auditivos y adaptar las estrategias basadas en estos resultados. Además, fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia aumentará la confianza del público y asegurará una gestión más efectiva de los recursos.

En conclusión, el programa “Ya Oigo Bien” es una iniciativa crucial que ha demostrado su capacidad para generar un impacto positivo y duradero en la vida de las personas con discapacidad auditiva en Guanajuato. La combinación de una planificación cuidadosa, una ejecución eficiente y un enfoque en la equidad

ha permitido al programa alcanzar y superar sus metas, beneficiando a miles de personas en todo el estado. Con la implementación de las recomendaciones mencionadas, el programa tiene el potencial de continuar creciendo y mejorando, asegurando que todas las personas con discapacidad auditiva en Guanajuato puedan vivir una vida plena y sin barreras.

Tabla 43. “Valoración Final del programa”

Nombre del Programa:	QC0064 “Ya Oigo Bien”
Modalidad:	Presencial
Dependencia/Entidad:	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad
Unidad Responsable:	3054
Tipo de Evaluación:	Ejecutiva
Año de la Evaluación:	2023 y 2024

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	4	El programa ha identificado claramente el problema o necesidad que busca resolver; además, éste cumple con todas las características establecidas en la pregunta, lo que demuestra una comprensión profunda de la situación. Al mismo tiempo, el programa se mantiene actualizado periódicamente, lo que le permite seguir la evolución del problema. Asimismo, cuenta con documentos, información y evidencias que respaldan su diagnóstico, cumpliendo con los estándares establecidos. Por último, el programa establece un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento, lo que refleja una planificación cuidadosa. Además, se han identificado todas las actividades, componentes, el propósito y el fin de la MIR en las ROP o el documento normativo del programa.
Planeación y Orientación a Resultados	4	Su Plan Estratégico cumple con todas las características requeridas y establecidas. Además, los planes de trabajo anuales también se ajustan a los estándares. El uso de informes de evaluación externa refleja un enfoque proactivo. Solventan de entre el 85% y el 100% de los Aspectos Susceptibles de Mejora, junto con la implementación de acciones definidas, demuestra resultados efectivos. Por último, la recolección exhaustiva de información sobre todos los aspectos establecidos respalda la toma de decisiones informada.
Cobertura y Focalización	4	La estrategia de cobertura se ajusta a todos los criterios establecidos. Esto garantiza que el programa llegue de manera efectiva a su público objetivo y maximice su impacto. La planificación cuidadosa y la atención a los detalles en la estrategia de cobertura aseguran que los recursos se utilicen de manera eficiente para abordar las necesidades específicas del grupo al que se dirige el programa.
Operación	4	Su enfoque es riguroso y completo en la ejecución de obras y acciones. Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución cumplen con todas las características establecidas, lo que garantiza una gestión efectiva. Además, los procedimientos para la selección de beneficiarios y proyectos también se ajustan a los estándares, asegurando una distribución equitativa. La verificación de la selección de beneficiarios se realiza de manera adecuada. Asimismo, los procedimientos para otorgar apoyos a los beneficiarios están bien definidos. Por último, el programa demuestra transparencia al identificar y cuantificar los gastos en operación, desglosando todos los conceptos relevantes.
Percepción de la Población Atendida	4	Su enfoque en la retroalimentación directa de las personas beneficiarias del programa. Se han establecido dos mecanismos para recopilar esta información: en primer lugar, una Cédula de Evaluación de Satisfacción del Servicio recibido, y en segundo lugar, una encuesta interna para quejas, sugerencias y felicitaciones. Estas opiniones son depositadas en un buzón y posteriormente analizadas por el Órgano Interno de Control y la Secretaría Ejecutiva del Comité Interno de Ética del Instituto.

Resultados	4	Se han logrado resultados positivos tanto a nivel de Fin como de Propósito. Esto demuestra que el programa está cumpliendo con sus objetivos fundamentales. Además, los resultados obtenidos son suficientes para señalar que el programa no solo cumple con su Propósito específico, sino que también contribuye al logro del Fin más amplio. La evaluación de impacto, que cumple con todas las características establecidas, proporciona una base sólida para medir y comprender el efecto real del programa en la población atendida.
Valoración Final	Nivel promedio del total de temas	

Nivel= Nivel promedio por tema

Justificación= Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por tema o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)

FICHA TÉCNICA

Finalmente, se debe llenar los siguientes incisos, los cuales forman parte de la Ficha Técnica que consiste principalmente en datos generales de la instancia evaluadora, así como el costo total de la evaluación.

Tabla X. “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”

FICHA TÉCNICA: DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Josefina Alejandra Álvarez Torres
4.2 Cargo: Coordinadora general de la evaluación
4.3 Institución a la que pertenece: Liderazgo Empresarial (Human Factor)
4.4 Principales colaboradores: Lizette Funes Mancilla
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: alealvarezconsultora@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada): 477 787 8733

16-. Plan de acompañamiento con los operadores de los programas al proceso de seguimiento a recomendaciones

Tabla 24: Propuesta de Plan de Acompañamiento con los operadores del programa.

FASE y OBJETIVO	ACTIVIDADES
<p>1-. Preparación</p> <p><i>Objetivo: Establecer las bases necesarias para una implementación efectiva del plan de acompañamiento.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de Recursos y Capacidades: Realizar un inventario detallado de los recursos disponibles (humanos, técnicos y financieros). Evaluar la capacidad operativa del equipo líder y los operadores del programa. 2. Capacitación del Personal: Organizar talleres de capacitación para el personal, enfocados en la metodología de seguimiento y monitoreo. Incluir sesiones sobre el uso de tecnologías de gestión y evaluación de proyectos. 3. Desarrollo de Herramientas de Seguimiento: Crear formatos y plantillas estándar para el registro de datos y la elaboración de informes. Establecer un sistema de gestión de información centralizado (como la plataforma SICI). 4. Definición de Indicadores y Metas: Establecer indicadores claros y medibles que reflejen los objetivos del programa. Definir metas a corto, mediano y largo plazo para evaluar el progreso.
<p>2-. Implementación</p> <p><i>Objetivo: Ejecutar las actividades del programa según lo planificado, asegurando la correcta asignación de recursos y la participación activa de los beneficiarios.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignación de Recursos: Distribuir los recursos necesarios (auxiliares auditivos, materiales educativos, etc.) a los operadores en cada municipio. Asegurar que todos los operadores tengan acceso a las herramientas de seguimiento. 2. Coordinación Interinstitucional: Fortalecer la coordinación entre los distintos niveles de gobierno (federal, estatal y municipal) y con organizaciones no gubernamentales. Realizar reuniones periódicas para revisar avances y resolver problemas operativos. 3. Implementación de Servicios: Llevar a cabo consultas médicas, estudios audiológicos y la adaptación de auxiliares auditivos según lo planificado. Proveer sesiones de terapia de lenguaje y otros servicios complementarios cuando sea necesario. 4. Registro y Documentación: Registrar todas las actividades y resultados en la plataforma de gestión centralizada. Asegurar que todos los beneficiarios estén correctamente registrados en el padrón estatal.
<p>3-. Seguimiento y Monitoreo</p> <p><i>Objetivo: Realizar un monitoreo continuo para asegurar que las actividades del programa se desarrollen según lo planificado y detectar áreas de mejora.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo Continuo: Realizar visitas periódicas a los municipios para observar de primera mano la implementación del programa. Utilizar herramientas de recolección de datos (encuestas, entrevistas, etc.) para evaluar la satisfacción de los beneficiarios. 2. Revisión de Indicadores: Analizar los indicadores de desempeño establecidos en la fase de preparación. Comparar los resultados obtenidos con las metas definidas para identificar desviaciones. 3. Informes Periódicos: Elaborar informes mensuales y trimestrales detallando los avances del programa. Presentar los informes a las partes interesadas (gobierno, ONG, comunidad) para asegurar la transparencia. 4. Gestión de Problemas: Identificar y analizar problemas operativos o de implementación. Desarrollar y aplicar planes de acción para corregir desviaciones y mejorar los procesos.
<p>4-. Evaluación y Ajuste</p> <p><i>Objetivo: Evaluar de manera integral el impacto del programa y realizar ajustes necesarios para mejorar su efectividad y sostenibilidad a largo plazo.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de Impacto: Realizar una evaluación exhaustiva del impacto del programa en la calidad de vida de los beneficiarios. Utilizar métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión completa del impacto. 2. Revisión de Resultados: Analizar los resultados obtenidos en relación con los objetivos y metas del programa. Identificar las fortalezas y debilidades del programa. 3. Ajuste de Estrategias: Desarrollar un plan de ajuste basado en los hallazgos de la evaluación. Implementar mejoras en las áreas identificadas como problemáticas. 4. Retroalimentación y Comunicación: Comunicar los resultados de la evaluación a todas las partes interesadas. Recopilar retroalimentación de los beneficiarios y operadores para ajustar las estrategias y mejorar el programa.

Fuente: Elaboración propia.

17-. Bibliografía

- Correa García, L. F., & Mejía Giraldo, J. D. (2023). *Políticas y programas públicos en salud mental para la comunidad con discapacidad auditiva*. Recuperado en <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d842ebec-900c-4e50-9594-5fdbf8cbbf3d/content>
- Gobierno del Estado - Poder Ejecutivo (7 de julio de 2021). Actualización del Programa de Gobierno 2018-2024. *Periódico Oficial*. Recuperado de https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2021_GOBIERNO_GTO_Programa_gobierno_2018-2024_actualizaci%C3%B3n_20210708_3.pdf
- INEGI. (2020). *Clasificación de Tipo de Discapacidad – Histórica*. Recuperado el 21 de agosto de 2024 en https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf
- INEGI. (2020). *Población con discapacidad o limitación en la actividad cotidiana por entidad federativa y tipo de actividad realiza según sexo, 2020*. Recuperado el 28 de julio de 2024 en https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_02_2c111b6a-6152-40ce-bd39-6fab2c4908e3&idrt=151&opc=t
- INEGI. (2020). *Población con discapacidad o limitación en la actividad cotidiana por entidad federativa y tipo de actividad realiza según sexo, 2020*. Recuperado el 22 de agosto de 2024 en https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_02_2c111b6a-6152-40ce-bd39-6fab2c4908e3&idrt=151&opc=t
- INGUDIS (2020a). *Evaluación de Procesos y Resultados de Programas Sociales Estatales. Programa: Ya Oigo Bien*. Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad.
- INGUDIS (2020b). *Informe de Resultados y Cierre de Auditoría. INGUDIS. Periodo: Enero a Diciembre 2020*. Consignado en septiembre 2021. Proyecto Q0064 Ya Oigo Bien.
- INGUDIS (2023). *Evaluación de Procesos y Resultados de Programas Sociales Estatales. Programa: Ya Oigo Bien*. Instituto Guanajuatense para Personas con Discapacidad.
- INGUDIS (2024). *Plan Anual de Trabajo. Centro de Rehabilitación CER*. Dirección de Rehabilitación.

- INGUDIS (27 de noviembre de 2023). Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad. *E007.C01.QC1148 Rehabilitado para la Vida*. Recuperado el 02 de septiembre de 2024 en https://ingudis.guanajuato.gob.mx/docs/2169/ROP_RPDvWlo.pdf
- INGUDIS (27 de noviembre de 2023). Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad. *E007.C01.QC1136 Ya Veo Bien*. Recuperado el 02 de septiembre de 2024 en https://ingudis.guanajuato.gob.mx/docs/2170/ROP_enBYfru.pdf
- INGUDIS (31 de diciembre de 2023). Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad. *Periódico Oficial*. Recuperado el 16 de agosto de 2024 en https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2024_INGUDIS_Programa_Ya_oigo_bien_reglas_operacion_anexos.pdf
- INGUDIS (9 de marzo de 2023). Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad. *Periódico Oficial*. Recuperado el 16 de agosto de 2024 en https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/programas_sociales/reglas_operacion/2024_INGUDIS_Programa_Ya_oigo_bien_reglas_operacion_anexos.pdf
- Plan Estatal De Desarrollo, PED, 2050 *Plan Estatal de Desarrollo Visión 2050. Documento Síntesis*. Recuperado de https://iplaneg.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2024/02/GDSV_Plan_Estatal_de_Desarrollo_2050_Version_Sintesis.pdf
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024* (30 de abril de 2019). Diario Oficial de la Federación, México. Recuperado de <https://framework-gb.cdn.gob.mx/landing/documentos/PND.pdf>
- PSE. (2024). Seguimiento del Programa QC0064 Ya Oigo Bien. *Programas Sociales Estatales*. Recuperado en <https://pse.strc.guanajuato.gob.mx/#/seguimiento/tablero>
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano (27 de septiembre de 2021). Actualización del Programa Sectorial Desarrollo Humano y Social 2019-2024. *Periódico Oficial*. Recuperado de https://portalsocial.guanajuato.gob.mx/sites/default/files/documentos/2021_SEDESHU_Programa_sectorial_desarrollo_humano_social_2019-2024_actualizacion_20210927.pdf
- Secretaría de Salud (2023). *Acciones de apoyos. Aparatos auditivos y lentes de armazón*. Dirección de Vinculación Social Filantropía y Evaluación del Impacto.
- SED (2016). *Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*. Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México. Recuperado el 16

de agosto de 2024 en <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

- SED. (2019). Gestión para Resultados del Programa Ya Oigo Bien. Registro de Proyecto. Ejercicio 2019. *Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración*. Recuperado en [https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2019/144/1/-](https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2019/144/1/)
- SED. (2023). Gestión para Resultados del Programa Ya Oigo Bien. Registro de Proyecto. Ejercicio 2023. *Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración*. Recuperado en [https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2023/78/1/-](https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2023/78/1/)
- SED. (2024). Gestión para Resultados del Programa Ya Oigo Bien. Registro de Proyecto. Ejercicio 2024. *Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración*. Recuperado en [https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2024/60/1/-](https://sed.guanajuato.gob.mx/programacion/registrar-qproyecto/2024/60/1/)

18-. Anexo

Formato del Anexo 1 “Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Análisis de la población potencial y objetivo; mecanismos de elegibilidad.

En las ROP (Reglas de Operación del Programa) “E007.C01.QC0064 Ya Oigo Bien” 2023 evidenciadas en el Periódico Oficial publicado el 31 de diciembre de 2022, declara en los artículos 8, 9 y 10 los distintos tipos de población en relación al presente programa. Se traen a colación dichos textos para hacer una comparación y el respectivo análisis en relación a los datos arrojados en los documentos que el equipo líder del programa envió para este estudio.

Población potencial

Artículo 8. Personas candidatas a usar auxiliar auditivo, que pertenezcan a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas, así como zonas de atención prioritaria del estado de Guanajuato y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023, pág. 100).

Tomando en cuenta, el concepto de la *población potencial* que hace referencia al universo global de la población referida. Convocando los datos que ofrece INEGI (2020) en el estado de Guanajuato, diferencia entre “población con discapacidad” y “población limitada”; la que ocupa este estudio es la primera (la señalada en azul en la tabla 9). Por tanto, el total de población potencial en el estado de Guanajuato, circunscribiendo directamente a la discapacidad en personas que atiende este programa es de **59,516** personas.

Población objetivo

Artículo 9. Personas con discapacidad auditiva de cualquier grupo de edad, pertenecientes a zonas rurales o urbanas del Estado de Guanajuato, que presenten discapacidad auditiva, y soliciten valoración audiológica por medio del INGUDIS o áreas de

referencia, y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023, pág. 100 – 2024, pág. 7).

No aplica una comparación entre la población potencial y la población objetivo, ya que hay otros componentes que circunscriben a la última, como es la situación económica precaria de los candidatos que no pueden acceder al costo en el mercado de los dispositivos, ampliamente explicado en el planteamiento del problema. Otra condición obedece a la solicitud que cada solicitante y luego beneficiario que gestiona la posibilidad para la valoración audiológica a través de INGUDIS o áreas de referencias.

Población beneficiada directa

Artículo 10. Con este programa se pretende beneficiar no solo a las personas candidatas a utilizar un auxiliar auditivo, sino a sus familias, que actúan como cuidadores y otorgan manutención en la mayoría de los casos a las personas beneficiarias, que se estima en 168 personas (ROP-Q0064 Ya Oigo Bien 2023, pág. 100 – 2024, pág. 7).

Es oportuno señalar que en ambos años (2023 y 2024) se atendió la población proyectada en los respectivos ROP.

En el caso de 2023 fueron 168 beneficiarios atendidos, distribuidos en 25 (54%) de los 46 municipios del estado de Guanajuato. Siendo 4 municipios donde se atendieron más beneficiarios: Irapuato 32 (19%); Guanajuato 21 (13%); León 19 (11%); Pénjamo 16 (10%). En cuanto a la temporada de entrega de los dispositivos se concentró en el mes de agosto 2023.

Con respecto al año 2024, la proyección apunta a la consignación de 700 auxiliares y ya alcanzaron la meta, aun cuando no ha concluido el año. En ese sentido, en los últimos datos ofrecidos en el padrón actualizado, ya se han atendido 471 pacientes, entre ellos se consignaron 229 (458) auxiliares auditivos bilaterales, 127 derechos y 115 izquierdos.

Al respecto, la validación del cumplimiento de metas del programa "Ya oigo bien" se justifica por varios factores relevantes que demuestran su efectividad y alcance en la atención de la salud auditiva de la población en Guanajuato.

En primer lugar, los datos de atención en 2023 evidencian un enfoque exitoso en la distribución geográfica de los servicios, con 168 beneficiarios atendidos en 25 de los 46 municipios del estado. Esto indica un esfuerzo significativo para abarcar áreas diversas y garantizar que los servicios lleguen a la mayor cantidad de personas posible. La concentración de beneficiarios en municipios clave

como Irapuato, Guanajuato, León y Pénjamo sugiere una identificación adecuada de las áreas con mayor necesidad, lo que refuerza la relevancia del programa. en el Registro de Pro

Además, la entrega de dispositivos en agosto de 2023 muestra una planificación efectiva, alineando la provisión de recursos con las necesidades de la población. Este enfoque temporal permite maximizar el impacto del programa en un periodo específico, facilitando el seguimiento y la evaluación de resultados.

Para el año 2024, la proyección de 700 auxiliares auditivos y el progreso alcanzado hasta la fecha (471 pacientes atendidos y 229 auxiliares entregados) reflejan un compromiso continuo con el cumplimiento de las metas. La capacidad de alcanzar estos números antes de finalizar el año es un indicador claro de la eficiencia del programa y su adaptabilidad a las demandas de la población.

En resumen, la validación del cumplimiento de metas del programa "Ya oigo bien" se sustenta en la atención efectiva y oportuna de beneficiarios, la adecuada distribución geográfica de los servicios y el cumplimiento anticipado de las proyecciones para 2024. Esto evidencia no solo la capacidad de ejecución del programa, sino también su impacto positivo en la calidad de vida de los pacientes atendidos.

Nota: En el Registro de Proyecto del EJERCICIO 2023 se declara que la cantidad de auditivos otorgados es de 225 y coincide con el segundo padrón correspondiente a ese mismo año.

Metodología empleada:

La metodología utilizada para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo en el contexto del programa "Ya Oigo Bien", se estructuró teniendo presente los enfoques cualitativos y cuantitativos aplicados en los diferentes aspectos del análisis.

Población Potencial

Metodología Cuantitativa:

1. Uso de Datos Estadísticos del INEGI:

- ❖ La identificación de la población potencial se basa en los datos proporcionados por el INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) en el censo de 2020.
- ❖ Los números específicos de personas con discapacidad auditiva, detallados por sexo y tipo de actividad, son un claro ejemplo del uso de métodos cuantitativos. Estos datos permiten definir con precisión la cantidad de individuos que podrían beneficiarse del programa (59,516 personas).

2. Criterios Demográficos y Socioeconómicos:

- ❖ Se consideran aspectos demográficos (edad, sexo, zona rural/urbana) y socioeconómicos (falta de recursos económicos para adquirir auxiliares auditivos).
- ❖ El uso de estos datos para delimitar la población potencial refleja una aproximación cuantitativa al segmentar y cuantificar la población objetivo.

Población Objetivo

Metodología Cuantitativa:

1-. Aplicación de Criterios de Elegibilidad:

- ❖ La selección de la población objetivo también se basa en datos cuantificables, como la discapacidad auditiva y la falta de recursos económicos.
- ❖ Los datos obtenidos de las valoraciones audiológicas realizadas por INGUDIS y otras áreas de referencia se utilizan para determinar quiénes cumplen con los requisitos para recibir el auxilio.

Población Beneficiada Directa

Metodología Cuantitativa:

1-. Seguimiento de Beneficiarios:

- ❖ La cuantificación del número de beneficiarios atendidos y los dispositivos entregados (168 personas en 2023 y proyección de 700 en 2024) muestra una clara aplicación de métodos cuantitativos para evaluar el alcance y efectividad del programa.

2-. Distribución Geográfica y Temporal:

- ❖ El análisis de la distribución geográfica de los beneficiarios y la planificación de la entrega de dispositivos en un periodo específico también reflejan una aproximación cuantitativa.

Metodología Cualitativa:

1-. Impacto en la Calidad de Vida:

- ❖ Aunque no se detalla explícitamente en el texto, el impacto positivo en la calidad de vida de los beneficiarios y sus familias es un aspecto cualitativo que puede complementarse con entrevistas, testimonios o estudios de caso para evaluar el beneficio del programa.

Como puede verse la metodología utilizada para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo en el programa "Ya Oigo Bien" es predominantemente **cuantitativa**, apoyada en el uso de datos estadísticos del INEGI, criterios demográficos y socioeconómicos, así como en el seguimiento detallado de los beneficiarios y la distribución de recursos. Sin embargo, la evaluación del impacto en la calidad de vida de los beneficiarios podría incluir métodos cualitativos adicionales para proporcionar una visión más completa del éxito del programa.

Formato del Anexo 2 “Matriz de Indicadores para Resultados del Programa”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Matriz de Marco Lógico

Nivel	Resumen Narrativo de los Objetivos	Indicador			Medios de verificación	Supuestos
		Nombre	Método de cálculo	Frecuencia		
Fin	Contribuir a la atención de personas con discapacidad y su acceso a los servicios de rehabilitación y ayudas funcionales en los 46 municipios del Estado.	Personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS	Número de ingresos VS Número de egresos	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Existe un trabajo coordinado para la divulgación de los servicios y las personas cuentan con los medios para trasladarse a los centros de rehabilitación.
Propósito	Beneficiar a personas con discapacidad auditiva que no cuenten con recursos económicos para adquirir auxiliares auditivos.	Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Audiológicas.	Número de ingresos VS Número de egresos	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Existe un trabajo coordinado para la divulgación de los servicios y las personas cuentan con los medios para trasladarse a los centros de rehabilitación.
Componente 1	Brindar auxiliares auditivos a bajo costo a personas con discapacidad auditiva del estado de Guanajuato.	Personas con discapacidad auditiva atendidas por los diferentes servicios del programa.	Personas programadas VS Personas beneficiadas	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Divulgación de la información y que el paciente acuda a recibir la atención.
Actividad 1	Consulta médica especializada.	Consultas médicas realizadas.	Consultas médicas programadas VS Consultas médicas realizadas	Mensual	Registros administrativos de elaboración propia	Personal médico suficiente con la especialidad correspondiente.
Actividad 2	Elaboración de molde en negativo.	Elaboración de moldes en negativo realizados.	Total de moldes programados VS Total de moldes realizados	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Llegada en tiempo y forma de insumos para elaboración de moldes.
Actividad 3	Adaptación y entrega de auxiliares auditivos.	Total de auxiliares auditivos adaptados y entregados.	Total de auxiliares auditivos programados VS Total de auxiliares auditivos entregados	Anual	Registros administrativos de elaboración propia	Llegada en tiempo de auxiliares y que el paciente este de acuerdo en adquirir el auxiliar subsidiado.
Actividad 4	Padrón estatal de beneficiarios.	Concentrado final de beneficiarios.	Suma.	Anual	Registros administrativos de elaboración propia.	Pacientes con requisitos completos.
Actividad 5	Seguimiento clínico de personas beneficiadas con auxiliar(es) auditivo(s).	Total de pacientes que acudieron al seguimiento médico.	Total de pacientes adaptados VS Total de pacientes que acudieron al seguimiento clínico.	Anual	Registros administrativos de elaboración propia.	Personal médico calificado. Paciente acuda a citas de seguimiento clínico.

Formato del Anexo 3 “Indicadores”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Indicadores			Medios de verificación
Nombre	Método de cálculo	Frecuencia	
Personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS	Número de ingresos VS Número de egresos	Anual	Registros administrativos de elaboración propia
Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Auditológicas.	Número de ingresos VS Número de egresos	Anual	Registros administrativos de elaboración propia
Personas con discapacidad auditiva atendidas por los diferentes servicios del programa.	Personas programadas VS Personas beneficiadas	Anual	Registros administrativos de elaboración propia
Consultas médicas realizadas.	Consultas médicas programadas VS Consultas médicas realizadas	Mensual	Registros administrativos de elaboración propia
Elaboración de moldes en negativo realizados.	Total de moldes programados VS Total de moldes realizados	Anual	Registros administrativos de elaboración propia
Total de auxiliares auditivos adaptados y entregados.	Total de auxiliares auditivos programados VS Total de auxiliares auditivos entregados	Anual	Registros administrativos de elaboración propia
Concentrado final de beneficiarios.	Suma.	Anual	Registros administrativos de elaboración propia.
Total de pacientes que acudieron al seguimiento médico.	Total de pacientes adaptados VS Total de pacientes que acudieron al seguimiento clínico.	Anual	Registros administrativos de elaboración propia.

Formato del Anexo 4 “Metas del Programa”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS	Número de ingresos VS Número de egresos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

Propósito	Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Audiológicas	Número de ingresos VS Número de egresos	Sí	Ascendente										
Componente	Personas con discapacidad auditiva atendidas por los diferentes servicios del programa.	Personas programadas VS Personas beneficiadas	Sí	Ascendente/										
Actividad	Consultas médicas realizadas.	Consultas médicas programadas VS Consultas médicas realizadas	Sí	Ascendente/										

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo.

Formato del Anexo 5 “Metas del programa”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS	Atención a personas con discapacidad y facilitar su acceso a los servicios de rehabilitación	Sí	Coincidió el Número de ingresos VS Número de egresos	Sí	Lograron hacerlo a través de un trabajo coordinado para la divulgación de los servicios y las personas cuentan con los medios para trasladarse a los centros de rehabilitación.	Sí	Claro. Crearon las condiciones para que lo pretendido se lograra y aseguraron su seguimiento	No hay necesidad de modificar una meta que está siendo efectiva.
Propósito	Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Audiológicas	Beneficiar a personas con discapacidad auditiva que no cuenten con recursos económicos para adquirir	Sí	El equipo líder se aseguró de facilitar los procedimientos para que personas con escasos recursos accedieran al beneficio.	Sí	No sólo lograron la meta los dos años evaluados (2023 y 2024) sino que en el presente año ya alcanzaron la meta sin haber concluido el año civil.	Sí	El logro de la meta con holgura evidencia la factibilidad.	La manera de proceder del equipo líder del programa sigue mostrando su

		auxiliares auditivos.							efectividad, no requiere mejora
Componente	Personas con discapacidad auditiva atendidas por los diferentes servicios del programa.	Brindar auxiliares auditivos a bajo costo a personas con discapacidad auditiva del estado de Guanajuato.	Sí	Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.	Sí	Se percibe que hay un genuino cuidado en dar seguimiento a todo el proceso hasta atender la necesidad de los beneficiarios. Los detalles presentados en los padrones.	Sí	Por las justificaciones anteriores se constata la factibilidad.	Su efectividad con evidencia justifica continuar como van hasta ahora
Actividad 1	Consulta médica especializada.	Consultas médicas realizadas.	Sí	Tanto en los padrones como en los reportes de metas (SED) desagregados confirman el cumplimiento	Sí	Tanto en los padrones como en los reportes de metas (SED) desagregados confirman el cumplimiento	Sí	Por las justificaciones anteriores se constata la factibilidad.	No requiere mejora
Actividad 2	Elaboración de moldes en negativo realizados.	Elaboración de moldes en negativo realizados.	Sí	El logro de la meta final, presupone que este paso previo también fue ejecutado convenientemente.	Sí	El logro de la meta final, presupone que este paso previo también fue ejecutado convenientemente.	Sí	Por las justificaciones anteriores se constata la factibilidad.	Su efectividad con evidencia justifica continuar como van hasta ahora
Actividad 3	Total de auxiliares auditivos adaptados y entregados.	Adaptación y entrega de auxiliares auditivos.	Sí		Sí		Sí		
Actividad 4	Concentrado final de beneficiarios.	Padrón estatal de beneficiarios.	Sí	Tanto en los padrones como en los reportes de metas (SED) desagregados confirman el cumplimiento	Sí	Tanto en los padrones como en los reportes de metas (SED) desagregados confirman el cumplimiento	Sí	Por las justificaciones anteriores se constata la factibilidad.	Su efectividad con evidencia justifica continuar como van hasta ahora
Actividad 5	Total de pacientes que acudieron al seguimiento médico.	Seguimiento clínico de personas beneficiadas con auxiliar(es) auditivo(s).	Sí		Sí		Sí		

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo.

Formato del Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Programas Sectoriales Relacionados con la discapacidad

PED 2040	Línea Estratégica 1.3. Grupos de Atención prioritaria. Fortalecer el desarrollo y capacidades de los grupos poblacionales de atención primaria, con el fin de permitir su incorporación exitosa en todos los ámbitos de la sociedad.
	Objetivo 1.3.1. Asegurar las condiciones para el desarrollo pleno e igualitario de los grupos prioritarios del estado.

	Estrategia 1.3.1.4. Fortalecimiento de las acciones de inclusión que aseguren que las personas con discapacidad se integren plenamente al desarrollo.
Objetivos de Desarrollo Sostenible y Agenda 2030	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
	Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas y todos en todas las edades.
	Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
	Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
Programa Estatal de Derechos Humanos Visión 2024	Objetivo 1.2.- Transversalizar el enfoque de Derechos Humanos en las dependencias y entidades de la administración pública estatal.
	Estrategia 1.2.1: Impulso del enfoque de Derechos Humanos en políticas públicas
	Líneas de acción: 4. Generar propuestas que incorporen el enfoque de Derechos Humanos en los sistemas de información administrativa.
	Objetivo 2.1. Garantizar las condiciones para el ejercicio y disfrute de los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.
	Estrategia 2.1.1 Garantía de los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad.
	Líneas de acción: Impulsar que se garanticen los Derechos Humanos de las personas adultas mayores
Programa de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes visión 2024	Línea estratégica. LE 2. Garantizar el acceso a procesos formativos integrales y de calidad de niñas, niños y adolescentes en el estado (Desarrollo).
	Objetivo. 2.1. Generar condiciones favorables para niñas, niños, adolescentes en situación de vulnerabilidad.
	Estrategia 2.1.3 Promoción de la inclusión, igualdad y no discriminación de niñas, niños y adolescentes indígenas (Población indígena).
	Líneas de acción: 1. Realizar intervenciones en materia de rehabilitación, audiología, optometría y oftalmología en la población de niñas, niños y adolescentes con discapacidad con deficiencias a corto y largo plazo. 2. Fomentar una cultura de inclusión en los entornos cercanos (familias) de niñas, niños y adolescentes con discapacidad. 3. Incorporar criterios homologados para la identificación del rasgo de discapacidad en las acciones y programas públicos de las dependencias y entidades que integran el Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. 4. Difundir materiales para la toma de conciencia, desalentar prácticas de marginación, exclusión o discriminación por motivos de discapacidad a niñas, niños y adolescentes y a la población en general. 5. Fortalecer las capacidades institucionales para intervenciones bajo el principio del interés superior del niño con enfoque de modelo social y derechos humanos de la discapacidad.
Planteamiento estratégico Programa Estatal de Juventud	Objetivo 2.2: Fortalecer la atención de la salud de las juventudes expuestas a factores de riesgo.
	Estrategia 2.2.3: Inclusión social de las juventudes con discapacidad.
	Líneas de acción: 1. Promover los derechos de los jóvenes con discapacidad. 2. Sensibilizar a las juventudes para la prevención de accidentes mediante la identificación de factores de riesgo.
	Objetivo 4.1: Incrementar las capacidades de las juventudes para la inserción laboral y autoempleo.
	Líneas de acción: 1. Gestionar acciones con instancias de capacitación para fortalecer las capacidades en las juventudes con discapacidad para mejorar las oportunidades de su empleabilidad.
	Estrategia 4.1.2: Inserción de las juventudes al mercado laboral y al autoempleo.
	Líneas de acción: 6. Vincular a las juventudes con discapacidad con la oferta laboral.
Programa Estatal de Movilidad	Objetivo 2.3: Incrementar la cultura vial y accesibilidad universal
	Estrategia 2.3.2: Establecimiento de lineamientos de diseño para la accesibilidad universal
	Líneas de acción: 1. Consolidar el manual de criterios y requisitos generales de diseño para un entorno de accesibilidad universal. 3. Promover la aplicación de los criterios de diseño de infraestructura de accesibilidad universal.
Planteamiento estratégico	Objetivo 2.2: Fortalecer la atención de la salud de las juventudes expuestas a factores de riesgo.
	Estrategia 2.2.3: Inclusión social de las juventudes con discapacidad.

Programa Estatal de Juventud	Líneas de acción: 1. Promover los derechos de los jóvenes con discapacidad. 2. Sensibilizar a las juventudes para la prevención de accidentes mediante la identificación de factores de riesgo.
	Objetivo 4.1: Incrementar las capacidades de las juventudes para la inserción laboral y autoempleo.
	Líneas de acción: 1. Gestionar acciones con instancias de capacitación para fortalecer las capacidades en las juventudes con discapacidad para mejorar las oportunidades de su empleabilidad.
	Estrategia 4.1.2: Inserción de las juventudes al mercado laboral y al autoempleo.
	Líneas de acción: 6. Vincular a las juventudes con discapacidad con la oferta laboral.
Programa Estatal de Movilidad	Objetivo 2.3: Incrementar la cultura vial y accesibilidad universal.
	Estrategia 2.3.2: Establecimiento de lineamientos de diseño para la accesibilidad universal.
	Líneas de acción: 1. Consolidar el manual de criterios y requisitos generales de diseño para un entorno de accesibilidad universal. 3. Promover la aplicación de los criterios de diseño de infraestructura de accesibilidad universal.
Programa Estatal para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Guanajuato	Objetivo 2.2: Mejorar las oportunidades laborales para las mujeres
	Estrategia 2.2.2: Empoderamiento de las mujeres en el ámbito económico
	Líneas de acción: 1. Fomentar la incorporación progresiva de personas con discapacidad a la participación económica en los sectores público y privado, con especial énfasis en las mujeres.
	Objetivo 3.2 Promover la igualdad de oportunidades sin discriminación y con enfoque interseccional.
	Estrategia 3.2.2: Establecimiento de acciones de corresponsabilidad en los cuidados de personas dependientes
	Líneas de acción: 2. Establecer una estrategia de coordinación interinstitucional para formar a personas cuidadoras de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad y personas adultas mayores en el cuidado, autocuidado y corresponsabilidad con enfoque de género.
Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del Estado de Guanajuato	Línea estratégica 2. Atención integral de la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos.
	Objetivo 2.1: Fortalecer la atención de la violencia en contra de las mujeres en el ámbito familiar. Alineación agenda transversal: Igualdad entre mujeres y hombres.
	Líneas de acción: 2. Vinculación y articulación interinstitucional para la atención de mujeres en situación de violencia y que tengan alguna discapacidad.
	Objetivo 2.3: Consolidar los mecanismos de atención de la violencia contra las mujeres en espacios comunitarios, políticos y digitales.
	Estrategia 2.3.1: Fortalecimiento de los medios de atención a las mujeres víctimas de violencia en el ámbito comunitario.
	Líneas de acción: 3. Contar con el servicio de intérprete de lengua de señas mexicanas para brindar apoyo a mujeres en situación de violencia y que requieran acceder a servicios de atención especializada.
Programa de Gobierno 2018-2024	Línea estratégica: Consolidación del acceso a derechos y oportunidades de desarrollo de los habitantes del estado con enfoque integral e incluyente.

Fuente: Elaboración propia, usando los insumos ofrecidos del Anexo 4

Formato del Anexo 7 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

Avance del documento de trabajo

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los dos últimos años			Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término			Diciembre 2023	Junio 2024	Diciembre 2024		
	Continuar y consolidar con su esquema de procedimientos porque está resultando muy eficiente.			2023	2024	Consultas clínicas a beneficiarios y Auxiliares Auditivos entregados y adaptados	225 auxiliares otorgados de 168 beneficiarios (100% cumplido)	700 auxiliares otorgados de 700 en 471 beneficiarios (100% cumplido)			El equipo líder presentó las capturas de pantalla de la información que suben oportunamente a la SED.	

Nota: Hubo que alterarse la estructura de este cuadro, con base en los Padrones 2023 y 2024; asimismo se tomaron en cuenta el resultado de satisfacción de los beneficiarios, a través de los resultados de las cédulas de los beneficiarios.

Formato del Anexo 8 “Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Resultado de las acciones para atender los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

Análisis de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

En los últimos tres años, el programa “Ya Oigo Bien” ha identificado diversos Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que afectan su implementación y efectividad. Estos ASM pueden clasificarse en problemas específicos e institucionales, los cuales incluyen distribución desigual de recursos, barreras económicas y de accesibilidad, limitada oferta de servicios médicos especializados, y problemas de capacitación y rotación de personal.

Acciones Implementadas y Resultados Obtenidos

1-. Distribución Igualitaria de Recursos y Apoyos

- ❖ Problema: Existía una distribución de recursos y apoyos de manera igualitaria entre una población de características heterogéneas.
- ❖ Acciones: Se ha implementado un sistema de priorización basado en las necesidades individuales y la condición económica de los solicitantes.
- ❖ Resultado: Se ha mejorado la equidad en la distribución de recursos, asegurando que aquellos con mayores necesidades reciban atención prioritaria. Esto ha aumentado la satisfacción de los beneficiarios y ha optimizado el uso de los recursos disponibles.

2-. Barreras Económicas y de Accesibilidad

- ❖ Problema: Barreras económicas y poca accesibilidad al centro de rehabilitación.
- ❖ Acciones: Se han establecido alianzas con organizaciones locales y se han habilitado centros de atención móvil en zonas rurales y urbanas.
- ❖ Resultado: Aumento del acceso a los servicios de rehabilitación auditiva, especialmente en zonas remotas. Se ha reducido significativamente el número de personas que no podían acceder a los servicios debido a barreras económicas.

3-. Oferta Reducida de Servicios Médicos Especializados

- ❖ Problema: La oferta de servicios médicos especializados y equipos médicos para diagnóstico y tratamiento es reducida en el sector público, y en el sector privado tiene un alto costo.

- ❖ Acciones: Se han adquirido equipos médicos avanzados y se han capacitado más especialistas en audiología y otorrinolaringología.
- ❖ Resultado: Incremento en la capacidad de diagnóstico y tratamiento en el sector público, disminuyendo la dependencia del sector privado y reduciendo los costos para los pacientes.

4-. Inclusión Social y Diagnóstico Tardío

- ❖ Problema: Barreras para la inclusión social, escolar, laboral y lúdica; detección, diagnóstico y tratamiento tardíos.
- ❖ Acciones: Implementación de programas de sensibilización y concientización en escuelas y lugares de trabajo. Ampliación de los programas de detección temprana, como el Tamiz Auditivo Neonatal.
- ❖ Resultado: Mayor inclusión social y laboral de las personas con discapacidad auditiva. Diagnósticos más tempranos y tratamientos oportunos, lo que ha reducido las secuelas en la comunicación humana.

5-. Falta de Equipo y Conocimiento

- ❖ Problema: Poco conocimiento en la realización e interpretación de estudios neurofisiológicos y falta de equipo necesario.
- ❖ Acciones: Capacitación continua del personal médico y adquisición de equipos necesarios para la realización de estudios auditivos avanzados.
- ❖ Resultado: Mejora en la calidad de los diagnósticos y tratamientos auditivos, con personal médico mejor preparado y equipado.

Resultados Significativos del Programa

1-. Prevención y Detección Oportuna en Recién Nacidos:

- ❖ Implementación del Tamiz Auditivo Neonatal para la detección temprana en recién nacidos, especialmente prematuros, utilizando emisiones otoacústicas.
- ❖ Resultados: Detección y tratamiento tempranos que han mejorado significativamente la calidad de vida de los niños.

2-. Atención a Niños con Malformaciones Congénitas:

- ❖ Autorización de la Secretaría de Inversión, Administración y Finanzas para la adaptación de dispositivos auditivos de conducción ósea para niños con microtia.
- ❖ Resultados: Beneficio directo a 4 menores con microtia bilateral y 2 con microtia unilateral, mejorando su capacidad auditiva y su calidad de vida.

Desafíos Continuos y Propuestas de Mejora

Desafío Principal: Rotación de las autoridades municipales y del personal técnico operativo, lo que requiere reiniciar continuamente la capacitación del personal.

Propuestas:

- 1-. Establecimiento de Programas de Capacitación Continuos: Implementación de programas de capacitación continua y estandarizada para el personal técnico operativo, independientemente de los cambios administrativos.

2-. Fortalecimiento de la Colaboración Interinstitucional: Creación de alianzas con instituciones académicas y organizaciones de la sociedad civil para mantener un nivel constante de formación y actualización del personal.

En consecuencia, el programa “Ya Oigo Bien” ha implementado acciones efectivas para atender los ASM identificados, logrando resultados significativos en la distribución de recursos, accesibilidad a servicios médicos, inclusión social, y detección y tratamiento de problemas auditivos. Sin embargo, es fundamental continuar abordando los desafíos de rotación de personal y seguir mejorando la capacitación y los recursos disponibles para garantizar la sostenibilidad y el impacto positivo del programa en el largo plazo.

Formato del Anexo 9 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

RUBRO	Recomendaciones 2020	Condición de la Atención
<i>El programa no tiene acceso directo al SED y por otras áreas del INGUDIS, hacen capturas, que generan errores al momento de captura, afecta por que después el programa tiene que arreglarlo.</i>	Permitir el acceso directo al programa al SED.	ATENDIDO. En la actual evaluación (2024) el equipo líder presentó igual capturas de pantalla, pero en esta ocasión no se perciben errores. Igual, lo presentado en la página de la SED , está amparado con suficientes documentos consignados en los que coincide la información.
<i>El programa no cuenta con las FTI necesarias.</i>	Diseñar las FTI para los niveles que requiere la MIR.	ATENDIDO. Hacen referencia a las FTI (Fichas Técnicas de Indicadores); éstas fueron convenientemente incorporadas y el equipo líder las entregó en la carpeta del Anexo 10.
<i>Los medios de verificación de la MIR, deben ser internos y externos al programa.</i>	Analizar medios de verificación que permitan realizar valoraciones sin posibles sesgos.	ATENDIDO. Fue entregada actualizada y todos los datos allí contenidos, están corroborados en los documentos consignados (Carpeta Anexo 6).
<i>De acuerdo al objetivo del programa, los bienes que entrega y sus procesos, no es posible cuantificar la población potencial y objetivo.</i>	En los documentos normativos en donde se incluyan estas definiciones agregar una justificación que describa los aspectos clínicos del proceso en relación a los posibles beneficiarios y que con ello se entienda el motivo por el que no se cuantifica.	ATENDIDO. Está validado en varios documentos; las ROP (Reglas de Operaciones de cada año); los Padrones (2023 y 2024) años incluidos en la presente evaluación; en los documentos de la Información presupuestal desglosada por partida , tanto asignada como ejercida; así como en los Instrumentos de

El programa realiza evaluación de la Percepción de sus beneficiarios de manera interna.

	<i>medición de satisfacción</i> de la población atendida.
Hacer públicos los resultados y recomendaciones.	ATENDIDO. Consignaron todas las evaluaciones efectuadas por INGUDIS, años 2020, 2021 y 2023, allí se incluyen las acciones de seguimiento y mejora.

NOTA: En el año 2023 donde hubo una Evaluación exhaustiva se constató no sólo que se atendieron oportunamente todas las recomendaciones anteriores, sino que eficientizaron todos los procesos. Por ello declararon lo siguiente: En cuanto a Recomendaciones: “Nada, todo estuvo bien. Está bien así el programa”. Sólo sugirieron: “Agilizar el tiempo de la entrega del apoyo”.

Formato del Anexo 10 “Evolución de la Cobertura”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Tipo de Población	Unidad de Medida	Año 2020	Año 2023
P. Potencial	Personas	Personas con algún tipo de pérdida auditiva que pertenezcan a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas, así como zonas de atención prioritaria del estado de Guanajuato (ROP 2020, art. 8).	Personas candidatas a usar auxiliar auditivo, que pertenezcan a cualquier grupo de edad, de zonas rurales y urbanas, así como zonas de atención prioritaria del estado de Guanajuato y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (ROP 2023, art. 8).
P. Objetivo	Personas	Personas con pérdida auditiva de media a profunda de cualquier grupo de edad, pertenecientes a zonas rurales o urbanas del Estado de Guanajuato, y soliciten valoración audiológica por medio del Instituto o áreas de referencia y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (ROP 2020, art. 9).	Personas con discapacidad auditiva de cualquier grupo de edad, pertenecientes a zonas rurales o urbanas del Estado de Guanajuato, que presenten discapacidad auditiva, y soliciten valoración audiológica por medio del INGUDIS o áreas de referencia, y no cuenten con recursos económicos para adquirir un auxiliar auditivo (ROP 2023, art. 9).
P. Atendida	Personas	Se atenderá a las personas del presente programa para la prevención, detección y tratamiento de la discapacidad auditiva estimada en 800 personas detectadas para el ejercicio fiscal 2020, considerando preferentemente familias que habiten en las zonas de atención prioritaria (ROP 2020, art. 10).	Con este programa se pretende beneficiar no solo a las personas candidatas a utilizar un auxiliar auditivo, sino a sus familias, que actúan como cuidadores y otorgan manutención en la mayoría de los casos a las personas beneficiarias, que se estima en 168 personas (ROP 2023, art. 10).
P.A. x 100 : P. O.		81% 648 beneficiarios atendidos de 800 estimados, 351 auxiliares entregados (INGUDIS, 2020b).	100% 168 beneficiarios 225 auxiliares

Nota. Se debe incluir la información para todos aquellos años disponibles.

Nota: A diferencia de otros programas de la Secretaría de Desarrollo, en las ROP de INGUDIS, no tienen un apartado preliminar denominado “Antecedentes del Programa” donde inscriben los alcances del año anterior; por tanto, no puede extraerse información, si no fue consignada por el equipo líder; al mismo tiempo, se entiende que éste sólo debía entregar los insumos de 2023 y 2024.

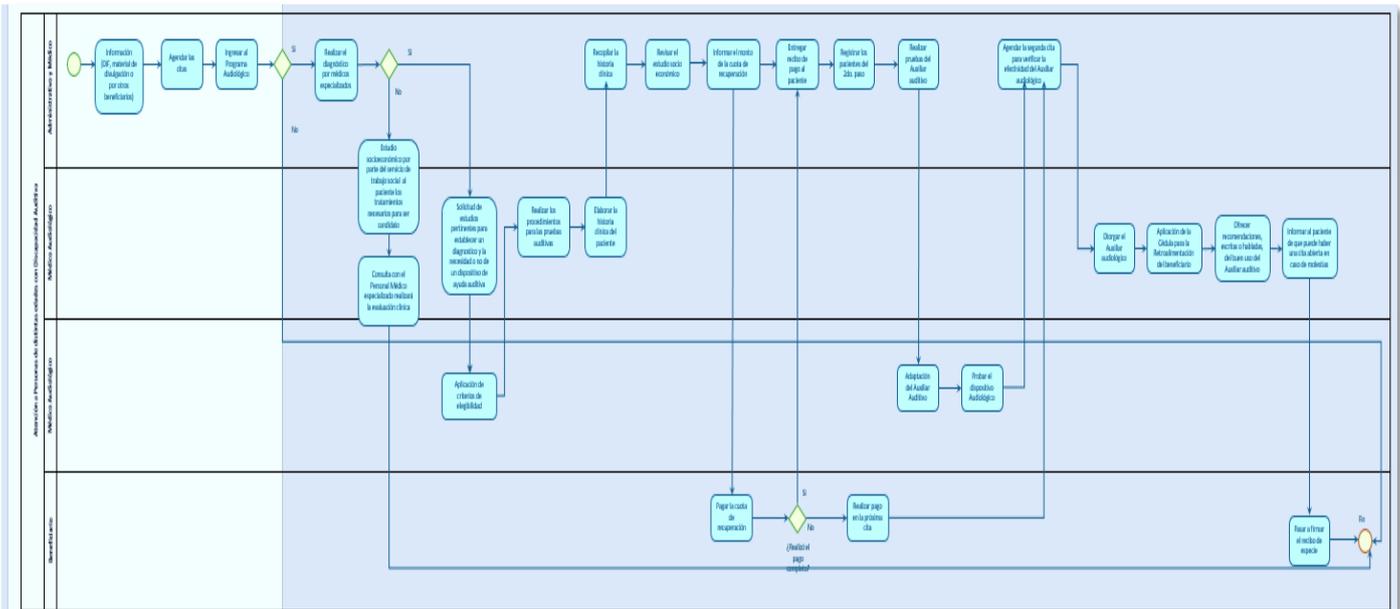
Formato del Anexo 11 “Información de la Población Atendida”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Año	Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes: 0 - 5 años y 11 meses	Niñas y niños: 6 - 12 años y 11 meses	Adolescentes: 13 - 17 años y 11 meses	Jóvenes: 18 - 29 años y 11 meses	Adultos: 30 - 64 años y 11 meses	Adultos mayores: > 65 años	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad
2023	Guanajuato (46 municipios)						168	81	87	4	13	8	4	52	90	0	168	168
2024	Guanajuato (46 municipios)						458	247	211	21	40	19	32	129	217	0	458	458

Formato del Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024



Nota: Este diagrama está de forma detallada en las páginas 50-55; así como una abundante explicación de cada una de las partes del proceso.

Elementos para la construcción de un diagrama de flujo

1. Identificar a los actores claves del proceso. **Administrativos, Médicos especialistas en audiología, Técnicos y Beneficiarios.**
2. Identificar el paso inicial y el paso final del proceso (cómo empieza y cómo finaliza el proceso). **Información (DIF, material de divulgación o por otros beneficiarios), Otorgamiento del Auxiliar Auditivo.**
3. Determinar las actividades que realiza cada actor en el proceso y describir brevemente en qué consisten. **Administrativos (gestión de documentación, expediente y dada de alta en el sistema); Médico audiólogo (Diagnóstico: Las pruebas que se realizan para identificar un problema auditivo son pruebas de gabinete, en su mayoría de fácil aplicación, estas constan en: Audiometría tonal con vía ósea, Audiometría verbal o Logoaudiometría, Impedanciometría, Emisiones otoacústicas, Potenciales evocados auditivos de tallo cerebral, Potenciales de estado estable). Técnico (Adaptación del dispositivo). Beneficiario (asistir a todos los procedimientos y entrenamientos).**

4. Unir las distintas actividades, creando una secuencia lógica y temporal de las mismas. Las personas beneficiarias del programa son detectadas por el Sistema DIF Municipal existentes en los 46 municipios que conforman el estado de Guanajuato, ya sea por medio de difusión a través de trípticos, canalizadas por los hospitales de la Secretaría de Salud, y muchas son a través de recomendaciones de las propias personas beneficiarias, todas las personas son orientadas a través del área de trabajo social de los municipios coordinadas por el departamento de trabajo social del estado, lo cual facilita la funcionalidad del sistema de referencia y contrarreferencia para que las personas beneficiarias reciban una atención de primera vez por parte del estado en el Centro de Rehabilitación el cual cuenta con el área de audiología y terapia de lenguaje, es allí donde se diagnostica clínicamente la condición médica de la persona y se registra para ser beneficiaria de auxiliar auditivo si así lo requiere, si no es candidata o requiere otro tratamiento médico se canaliza a la Secretaría de Salud ya sea municipal o estatal para su tratamiento.
5. Alinear todas las actividades con sus respectivos actores, identificando los distintos sistemas y documentos que intervienen en cada caso. Todas las personas son diagnosticadas por personal médico especializado en audiología adscrito al Centro de Rehabilitación Estatal, donde se cuenta con la infraestructura y equipo médico especializado para la realización de estudios de electro diagnóstico y tener un diagnóstico oportuno y adecuado. Los dispositivos auditivos que se proporcionan a las personas beneficiarias del programa son de alta tecnología programables por computadora, los cuales son adquiridos mediante un proceso de compra a través del Licitación Pública Nacional e Internacional donde participan las principales marcas del mercado. Todas las personas beneficiarias del programa reciben una capacitación por parte del personal técnico sobre el uso, manejo y cuidado de los dispositivos auditivos, a su vez se programa una valoración pos adaptación para seguimiento del funcionamiento del dispositivo.

Formato del Anexo 13 " Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación "

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

ESTADO DE SITUACIÓN PRESUPUESTAL						
ENTIDAD	IGPD	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
EJERCICIO	2023					
FONDO		1123020500				
PROYECTO		E007QC0064230 QC0064 YA OIGO BIEN				
		2112130540100000				
232		ASIGNADO	MODIFICADO	PAGADO	TOTAL EJERCIDO	SALDO
PARTIDA	2540	\$ 1,410,000.00	\$ 1,410,000.00	\$ 1,102,500.00	\$ 1,102,500.00	\$ 307,500.00
PRESUPUESTAL	3540	\$ 90,000.00	\$ 90,000.00	\$ 89,999.76	\$ 89,999.76	\$ 0.24
TOTAL ASIGNADO	\$ 1,500,000.00					

ESTADO DE SITUACIÓN PRESUPUESTAL								
ENTIDAD	IGPD	INSTITUTO GUANAJUATENSE PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD						
EJERCICIO	2024							
FONDO		1124020500						
PROYECTO		E007QC0064240 QC0064 YA OIGO BIEN						
		2112130540100000						
232		ASIGNADO	MODIFICADO	COMPROMISO	DEVENGADO	PAGADO	TOTAL EJERCIDO	SALDO
PARTIDA	2540	\$ 4,349,915.00	\$ 4,349,915.00	\$ 242,500.00	\$ 3,152,500.00	\$ -	\$ 3,395,000.00	\$ 954,915.00
PRESUPUESTAL	3540	\$ 150,085.00	\$ 150,085.00	\$ -	\$ -	\$ 135,348.80	\$ 135,348.80	\$ 14,736.20
TOTAL ASIGNADO	\$ 4,500,000.00							

Formato del Anexo 14 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Personas con discapacidad atendidas en el INGUDIS	Anual	<i>“Beneficiar a personas con discapacidad auditiva que no cuenten con recursos económicos para adquirir auxiliares auditivos”.</i>	2023 y 2024	2023 (100%) 2024 (100%)	En el año 2023 la meta fue 168 y entrega de 225 y cubrieron el 100% las metas. En cuanto al año 2024, aunque aún no termina el año civil, ya se cubrieron las metas; es decir, según las ROP deberían atender a 450 beneficiarios, pero alcanzaron atender a 471 y lograron consignar 700 auxiliares auditivos.
Propósito	Personas con discapacidad auditiva que son atendidos en las 16 Áreas Audiológicas.	Anual	<i>“Adaptar y otorgar auxiliares auditivos de alta calidad a personas con deficiencia auditiva para felicitar su inclusión laboral, social y educativa”.</i>	2023 y 2024	2023 (100%) 2024 (100%)	
Componentes	Personas con discapacidad auditiva atendidas por los diferentes servicios del programa.	Anual	<i>“Brindar auxiliares auditivos a bajo costo a personas con discapacidad auditiva del estado de Guanajuato”.</i>	2023 y 2024	2023 (100%) 2024 (100%)	
Actividades	Consultas médicas realizadas.	Mensual	<i>“Consulta médica especializada”.</i>	2023 y 2024	2023 (100%) 2024 (100%)	

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo y se deben justificar los casos en los que los indicadores se hayan desviado de la meta.

Anexo 15: Análisis Cualitativo del Impacto del Programa "Ya Oigo Bien" en los Beneficiarios de los Programas Sociales Estatales

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Es oportuno precisar que la discapacidad auditiva representa una barrera significativa para la integración social, educativa y laboral de quienes la padecen. En el estado de Guanajuato, el Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS) ha implementado el programa "Ya Oigo Bien", una intervención crucial que busca mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva. Este programa, a través de la entrega de auxiliares auditivos y la provisión de sesiones de terapia de lenguaje, ha logrado impactar positivamente a una amplia población, beneficiando no solo a los usuarios directos, sino también a sus familias y comunidades.

El programa ha demostrado ser una herramienta eficaz en la promoción de la inclusión social y la equidad, alcanzando y superando sus metas en los últimos años. En 2023, "Ya Oigo Bien" benefició a 168 personas con la entrega de 225 auxiliares auditivos, y en 2024 se proyecta alcanzar a 450 personas con 700 dispositivos, evidenciando un crecimiento significativo y un compromiso continuo con la mejora de la salud auditiva. Además, la cobertura del programa abarca los 46 municipios del estado, priorizando a las personas de escasos recursos y zonas vulnerables, lo que asegura una distribución justa y equitativa de los recursos.

El enfoque integral del programa, que incluye sesiones de terapia de lenguaje, no solo mejora la audición de los beneficiarios, sino que también potencia su desarrollo cognitivo y socio-afectivo, facilitando su adaptación y participación en diversos contextos. Este esfuerzo conjunto contribuye a una sociedad más inclusiva y equitativa, promoviendo una mayor comprensión y aceptación de la discapacidad.

La implementación del programa "Ya Oigo Bien" ha tenido un impacto profundo y beneficioso para la comunidad de Guanajuato, mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva y sus familias, y estableciendo un modelo de intervención social eficaz que puede servir de referencia para otras regiones. Este informe presenta un análisis cualitativo del impacto del programa en los beneficiarios, basado en datos de evaluaciones externas de INGUDIS y la información proporcionada por las Reglas de Operación (ROP) y el Plan Anual de Trabajo CER 24.

Apartados

Argumentación

1. Cumplimiento de Metas

El programa "Ya Oigo Bien" ha demostrado un desempeño notable en el cumplimiento de sus metas. En 2023, el programa alcanzó su objetivo al beneficiar a 168 personas y entregar 225 auxiliares auditivos. En 2024, el objetivo se incrementó significativamente a 450 personas beneficiadas y 700 auxiliares auditivos entregados, y aunque el año aún no ha concluido, los datos sugieren que el programa está en camino de alcanzar sus metas. Este éxito refleja una planificación efectiva y una ejecución diligente, evidenciando la capacidad del programa para adaptarse y responder a las necesidades de la población.

2. Cobertura y Focalización

El programa ha demostrado un compromiso firme con la cobertura total de los 46 municipios del estado de Guanajuato, priorizando a la población de escasos

recursos y más vulnerable. Este enfoque equitativo asegura que los beneficios del programa lleguen a quienes más los necesitan, promoviendo una distribución justa y efectiva de los recursos. La focalización en las áreas más necesitadas ha permitido maximizar el impacto del programa y garantizar que nadie se quede sin atención debido a su ubicación o situación económica.

3. Atención Integral y Sesiones de Terapia de Lenguaje

Además de la entrega de auxiliares auditivos, el programa ofrece sesiones de terapia de lenguaje para quienes lo requieren. Esta atención integral es crucial para reducir los efectos de la deficiencia auditiva y potenciar el desarrollo de habilidades cognitivas, socio-afectivas y comunicativo-lingüísticas en los beneficiarios. Estas intervenciones no solo mejoran la audición, sino que también favorecen la adaptación y la adquisición de destrezas a nivel social, promoviendo la inclusión y aceptación en diversos contextos, como el familiar, laboral, lúdico y recreativo.

4. Percepción de los Beneficiarios

Un aspecto destacado del programa es el trato respetuoso y digno que los beneficiarios reciben del equipo de "Ya Oigo Bien". Las evaluaciones de satisfacción indican un trato equitativo hacia hombres y mujeres, y una atención personalizada adaptada a la condición de cada persona. Este enfoque es crucial en una sociedad donde la exclusión de personas con discapacidad es común. Los beneficiarios no solo se sienten incluidos y atendidos, sino que también reciben herramientas para manejar un entorno que debe entender que la discapacidad no debe ser motivo de discriminación.

5. Impacto Social y Humano

El impacto del programa "Ya Oigo Bien" va más allá de la mejora auditiva. Al proporcionar auxiliares auditivos y sesiones de terapia de lenguaje, el programa facilita la inclusión social, educativa y laboral de las personas con discapacidad auditiva. Esto no solo mejora su calidad de vida, sino que también contribuye a crear una sociedad más inclusiva y equitativa. La iniciativa del Gobierno estatal a través de estos programas sociales ofrece oportunidades a muchos que, debido a su condición, enfrentaban limitaciones para integrarse adecuadamente en la sociedad.

El programa "Ya Oigo Bien" ha demostrado ser una intervención eficaz y esencial para mejorar la vida de las personas con discapacidad auditiva en Guanajuato. Los logros en el cumplimiento de metas, la cobertura total de los municipios, el enfoque en la población vulnerable y la atención integral a los beneficiarios destacan su impacto positivo. Las evaluaciones externas de INGUDES y los datos de las ROP y el Plan Anual de Trabajo CER 24 corroboran estos hallazgos. Este programa no solo proporciona herramientas para la inclusión social y la mejora de la calidad de vida, sino que también promueve una mayor comprensión y aceptación de la discapacidad en la sociedad, fomentando condiciones más humanas y vivibles para toda la población.

Anexo 16. Formato. Difusión de los resultados de la evaluación

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Formato. Difusión de los resultados de la evaluación.
<i>Para la difusión de los resultados de la evaluación se requieren los siguientes anexos</i>
1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN
4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

Anexo 1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados con un Análisis Cualitativo del Impacto del programa en los beneficiarios al programa Ya oigo bien ejercicio fiscal 2024	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (07/06/2024):	
1.3 Fecha de término de la evaluación (04/10/2024):	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Pedro Damián González Vázquez	Unidad administrativa: Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Analizar si el Programa cuenta con una estructura lógica, de tal forma que su diseño, así como los bienes y servicios que entrega, más su operación y resultados van encaminados en la dirección correcta para alcanzar el propósito para el cual fue creado.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	

1. Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas;
2. Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
3. Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
4. Analizar los principales procesos establecidos en Reglas de Operación del Programa (ROP); así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
5. Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados,
6. Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Ubicación de la orientación de la metodología de evaluación a emplear.

Es oportuno señalar que la metodología de evaluación del programa "Ya oigo bien", orientado a atender los problemas auditivos en la población más vulnerable, se ha diseñado para garantizar un análisis profundo y riguroso de los insumos proporcionados por los líderes del equipo del programa. Este enfoque permite una comprensión detallada de la operación y efectividad del programa, identificando áreas de oportunidad y formulando recomendaciones para su mejora continua. Los pasos clave del método de evaluación son los siguientes:

- ✓ Lectura y revisión detallada de los documentos: El primer paso consiste en una lectura exhaustiva y revisión minuciosa de todos los documentos exigidos por el gobierno y proporcionados por el equipo líder del programa. Estos documentos incluyen informes de actividades, registros de pacientes, resultados de evaluaciones previas, entre otros. Esta fase asegura que se tenga una visión completa y precisa de las operaciones y logros del programa hasta la fecha.
- ✓ Análisis de los datos: Una vez revisados los documentos, se procede al análisis detallado de los datos contenidos en ellos. Este análisis busca identificar patrones, tendencias y resultados clave que reflejen el desempeño del programa. Se examinan métricas como el número de personas atendidas, la eficacia de los tratamientos, la satisfacción de los beneficiarios y otros indicadores de éxito.
- ✓ Confrontación de los soportes: Para validar los datos y asegurar su veracidad, se realiza una confrontación de los soportes que los amparan. Esto implica verificar la existencia y la calidad de los documentos de respaldo, tales como registros clínicos, reportes de seguimiento, testimonios de beneficiarios y cualquier otra evidencia que sustente los resultados presentados. Esta etapa es crucial para asegurar la transparencia y fiabilidad del proceso de evaluación.
- ✓ Identificación de áreas de oportunidad: Durante el análisis, se identifican áreas de oportunidad dentro del programa. Esto incluye detectar aspectos que podrían beneficiarse de mejoras, tales como procesos operativos, calidad del servicio, gestión

de recursos, entre otros. La identificación de estas áreas es esencial para formular estrategias que potencien la efectividad del programa.

- ✓ **Recomendaciones:** Finalmente, se elaboran recomendaciones basadas en los hallazgos del análisis y la identificación de áreas de oportunidad. Estas recomendaciones están orientadas a optimizar el diseño, la gestión y los resultados del programa "Ya oigo bien". Se busca proporcionar soluciones prácticas y viables que puedan implementarse para mejorar la atención a la población vulnerable y maximizar el impacto positivo del programa en la comunidad.

En ese sentido, la metodología de evaluación pretende ofrecer una visión integral y objetiva del programa "Ya oigo bien", asegurando que se tomen decisiones informadas y se implementen mejoras continuas en beneficio de las personas con discapacidad auditiva.

Instrumentos de recolección de información:

- ✓ Recopilación de los Documentos contenidos en 23 Carpetas de Anexos exigidas por la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, señalados en el Documento de "Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados con un Análisis Cualitativo del Impacto del Programa en los beneficiarios". Estos documentos lo ofrecieron los líderes del programa "Ya Oigo Bien".
- ✓ Aplicación de Cuestionarios adaptados, de acuerdo a la naturaleza del tipo de intervención en el programa, a los Miembros Líderes del equipo de "Ya Oigo Bien".
- ✓ Reuniones virtuales con todos los miembros del Equipo Líder del programa "Ya Oigo Bien". De manera oficial se realizaron dos reuniones; de forma no oficial se tuvo un contacto con responsable del equipo y la audióloga líder.
- ✓ Rastreo e Investigación en las páginas web oficiales del gobierno, tanto del gobierno federal como el estatal.

Cuestionarios Entrevistas Formatos Otros Especifique:

En cuanto al Cuestionario se les enviaron previamente las preguntas adaptadas al rol que desempeñan los miembros del equipo líder.

Responsable del equipo líder	Médicos Audiólogos	Responsable Administrativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo identificaron y seleccionaron a los beneficiarios del programa "Ya oigo bien"? 2. ¿Cuál fue el proceso de diagnóstico utilizado para determinar los problemas auditivos en la población atendida? 3. ¿Qué tipo de tecnología auditiva y dispositivos se proporcionan a los beneficiarios del programa? 4. ¿Cómo se aseguraron de la calidad y durabilidad de los dispositivos auditivos suministrados? 5. ¿Qué criterios manejaron para priorizar a los beneficiarios dentro de la población vulnerable? 6. ¿Cómo integraron el seguimiento post-entrega para evaluar la efectividad de los dispositivos auditivos? 7. ¿Qué medidas tomaron para garantizar que los beneficiarios recibieran una capacitación adecuada sobre el uso y mantenimiento de los dispositivos? 8. ¿Cuáles fueron los principales desafíos que ha enfrentado el programa desde su implementación? 9. ¿Cómo se midió el impacto del programa en la calidad de vida de los beneficiarios? En caso afirmativo, ¿hay algún soporte al respecto? 10. ¿Existen algunos mecanismos de retroalimentación donde los beneficiarios pudieron expresar sus opiniones y 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál fue el procedimiento inicial para evaluar y diagnosticar a los pacientes con problemas auditivos en el programa "Ya oigo bien"? 2. ¿Qué criterios clínicos se utilizaron para determinar la elegibilidad de un paciente para recibir tratamiento a través del programa? 3. ¿Qué tipo de pruebas auditivas se realizan para identificar el tipo y grado de pérdida auditiva en los beneficiarios? 4. ¿Cómo se asegura la precisión y confiabilidad de los diagnósticos audiológicos realizados en el programa? Si se tienen soportes al respecto, por favor adjuntarlos. 5. ¿Qué tipos de dispositivos auditivos se proporcionan y cómo se decide cuál es el más adecuado para cada paciente? 6. ¿Cómo se personalizan los dispositivos auditivos para adaptarse a las necesidades individuales de cada paciente? 7. ¿Qué capacitación se proporciona a los pacientes sobre el uso y mantenimiento de los dispositivos auditivos? 8. ¿Qué seguimiento clínico se realiza después de la entrega de los dispositivos para asegurar su efectividad y ajuste? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál fue el proceso administrativo para la inscripción y selección de beneficiarios del programa "Ya oigo bien"? 2. ¿Qué criterios se utilizaron para determinar la elegibilidad de los beneficiarios y cómo se aseguró la transparencia en esta selección? 3. ¿Cómo se gestionaron los recursos financieros del programa y se aseguraron su uso eficiente? 4. ¿Qué tipo de informes financieros y de rendimiento se generaron para evaluar el progreso del programa? 5. ¿Cómo se coordinó la logística para la adquisición y distribución de los dispositivos auditivos? 6. ¿Qué medidas se tomaron para garantizar la calidad y confiabilidad de los proveedores de dispositivos auditivos? 7. ¿Cómo se manejó el seguimiento administrativo de los beneficiarios una vez que recibieron los dispositivos auditivos? 8. ¿Existen mecanismos para la capacitación y actualización del personal administrativo involucrado en el programa? 9. ¿Cómo se manejaron las quejas y sugerencias de los beneficiarios

<p>experiencias con el programa? En caso afirmativo, ¿cuáles son?, ¿disponen de algún respaldo?</p> <p>11. ¿Cuál considera usted que fue el alcance geográfico del programa y cómo aseguraron la cobertura en áreas remotas?</p> <p>12. ¿Por casualidad han implementado algunas estrategias para sensibilizar y educar a la comunidad sobre la importancia de la salud auditiva?</p> <p>13. ¿Existen programas complementarios para abordar otras necesidades de salud o rehabilitación de los beneficiarios?</p> <p>14. ¿Qué indicadores clave de desempeño utilizaron para evaluar la eficacia del programa?</p> <p>15. ¿Cómo manejan la actualización y mejora continua de los métodos y tecnologías utilizados en el programa?</p> <p>16. ¿Qué tipo de formación y capacitación recibieron y reciben los profesionales y voluntarios que participan en el programa?</p> <p>17. ¿Cómo se aborda la atención a los beneficiarios que tienen problemas auditivos más complejos o que requieren intervenciones adicionales?</p> <p>18. ¿Cuáles han sido los resultados más significativos alcanzados por el programa "Ya oigo bien" hasta la fecha?</p>	<p>9. ¿Cómo se manejan los casos en los que los pacientes no experimentan una mejora significativa con los dispositivos auditivos proporcionados?</p> <p>10. ¿Qué apoyo adicional se ofrece a los pacientes que requieren intervenciones auditivas más complejas?</p> <p>11. ¿Cómo se abordan las comorbilidades que puedan afectar la salud auditiva de los pacientes?</p> <p>12. ¿Qué estrategias se utilizan para educar a los pacientes y a sus familias sobre la importancia del cuidado auditivo?</p> <p>13. ¿Cómo se maneja la actualización y renovación de los dispositivos auditivos a medida que los pacientes crecen o sus necesidades cambian?</p> <p>14. ¿Qué mecanismos existen para recibir y responder a la retroalimentación de los pacientes sobre la calidad y efectividad del tratamiento recibido? Si se tienen soportes al respecto, por favor adjuntarlos.</p> <p>15. ¿Qué resultados clínicos se han observado en términos de mejora de la audición y calidad de vida de los pacientes beneficiados por el programa "Ya oigo bien"?</p>	<p>respecto al servicio administrativo del programa?</p> <p>10. ¿Qué estrategias se utilizaron para asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del programa a largo plazo?</p> <p>11. ¿Cómo se evaluó el impacto administrativo del programa en la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios?</p> <p>12. ¿Qué indicadores clave de desempeño administrativo se utilizaron para medir la eficacia del programa?</p> <p>13. ¿Cómo se integraron y coordinaron los esfuerzos administrativos con los clínicos para asegurar una atención integral a los beneficiarios?</p> <p>14. ¿Qué tipo de auditorías o evaluaciones externas se realizaron para garantizar la transparencia y efectividad del programa?</p> <p>15. ¿Cuáles han sido los principales desafíos administrativos desde la implementación del programa y cómo se han abordado?</p>
--	--	--

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

Para el análisis cualitativo del presente documento de Evaluación de Consistencia del programa de "Ya Oigo Bien", se emplearon las siguientes técnicas y modelos:

1-. Análisis de Contenido:

- ✓ Codificación Temática: Identificación de temas recurrentes y patrones en los documentos, cuestionarios y transcripciones de reuniones.
- ✓ Clasificación de Datos: Organización de los datos en categorías específicas para facilitar la interpretación.

2-. Entrevistas Semiestructuradas:

- ✓ Análisis Narrativo: Evaluación de las respuestas para extraer significados y perspectivas individuales.
- ✓ Triangulación de Datos: Comparación de información obtenida en entrevistas con los datos de documentos y reuniones.

3-. Reuniones Virtuales:

- ✓ Análisis de Discurso: Estudio de la interacción y comunicación en las reuniones para identificar puntos clave y decisiones importantes.
- ✓ Observación Participativa: Registro de observaciones directas durante las reuniones para contextualizar las respuestas.

4-. Investigación Web:

- ✓ Análisis de Documentos: Revisión y síntesis de información relevante encontrada en las páginas web oficiales.
- ✓ Validación Cruzada: Corroboración de los datos obtenidos en línea con la información proporcionada por el equipo líder y otros insumos.

Estas técnicas permitieron una comprensión integral y detallada del programa "Ya Oigo Bien" a partir de diversas fuentes de información y metodologías de análisis cualitativo.

Anexo 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

El programa "Ya Oigo Bien" ha demostrado ser una intervención eficaz y esencial en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva en el estado de Guanajuato. A través de un análisis cualitativo, se han identificado varios aspectos clave que subrayan su impacto positivo y su relevancia en la comunidad:

1. Cumplimiento de Metas: El programa ha alcanzado y superado consistentemente sus objetivos en los años evaluados. En 2023, se beneficiaron 168 personas con la entrega de 225 auxiliares auditivos. En 2024, con un objetivo incrementado, se proyecta beneficiar a 450 personas con la entrega de 700 auxiliares auditivos, y los avances hasta la fecha indican un cumplimiento exitoso de estas metas.
2. Cobertura y Focalización: La cobertura abarca los 46 municipios del estado, con un enfoque en las poblaciones más vulnerables y de escasos recursos económicos. Esta focalización ha garantizado un impacto equitativo y efectivo, asegurando que los beneficios lleguen a quienes más lo necesitan.
3. Atención Integral: Además de la entrega de auxiliares auditivos, el programa ofrece sesiones de terapia de lenguaje, cruciales para el desarrollo de habilidades cognitivas, socio-afectivas y comunicativas. Esta atención integral no solo mejora la audición, sino que también favorece la inclusión y adaptación social de los beneficiarios.
4. Percepción de los Beneficiarios: Los beneficiarios del programa han destacado el trato respetuoso y digno recibido del equipo de "Ya Oigo Bien". Las evaluaciones de satisfacción revelan una percepción positiva y sin desigualdades en el trato, lo cual es fundamental en una sociedad donde la exclusión de personas con discapacidad es común.
5. Impacto Social y Humano: El programa ha facilitado la inclusión social, educativa y laboral de las personas con discapacidad auditiva, mejorando significativamente su calidad de vida. Además, ha promovido una mayor comprensión y aceptación de la discapacidad en la sociedad, fomentando una comunidad más inclusiva y equitativa.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

DISEÑO

- ✓ Justificación sólida y clara de la creación del programa.
- ✓ Contribución a metas y estrategias estatales.
- ✓ Mecanismos de elegibilidad bien definidos.

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE RESULTADOS

- ✓ Instrumentos de planeación claros y bien definidos.
- ✓ Esquemas de evaluación efectivos y regulares.

COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- ✓ Cobertura del 100% en los 46 municipios de Guanajuato.
- ✓ Enfoque en población de escasos recursos y más vulnerable.

OPERACIÓN

- ✓ Procesos operativos bien definidos en las ROP.
- ✓ Eficiencia y economía operativa del programa.
- ✓ Registro detallado de operaciones programáticas y presupuestales.
- ✓ Percepción positiva del trato respetuoso y digno hacia los beneficiarios.

2.2.2 Oportunidades:

DISEÑO

- ✓ Integrar nuevas tecnologías auditivas.

- ✓ Fortalecer la colaboración con otros programas estatales y nacionales.
- ✓ Ampliar la sensibilización comunitaria sobre discapacidad auditiva.

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE RESULTADOS

- ✓ Uso de herramientas digitales para mejorar la planeación y seguimiento.
- ✓ Mejorar la integración de resultados en la planeación futura.

COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- ✓ Ampliar el alcance del programa a otras discapacidades.
- ✓ Colaborar con organizaciones locales para mejorar la focalización y entrega de servicios.

OPERACIÓN

- ✓ Mejorar y simplificar la regulación y gestión operativa.
- ✓ Integrar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa.
- ✓ Desarrollar una mejor organización y gestión operativa mediante el uso de sistemas integrados.
- ✓ Aumentar la percepción positiva mediante campañas de sensibilización y educación comunitaria.

2.2.3 Debilidades:

DISEÑO

- ✓ Dependencia de recursos estatales.
- ✓ Falta de complementariedad con algunos programas existentes.
- ✓ Evaluación inicial limitada a ciertas áreas.

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE RESULTADOS

- ✓ Insuficiente seguimiento a largo plazo.
- ✓ Limitaciones en la adaptación rápida de estrategias basadas en evaluaciones.

COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- ✓ Dependencia de recursos limitados para mantener la cobertura.
- ✓ Necesidad de mejorar la infraestructura en zonas rurales.

OPERACIÓN

- ✓ Posible insuficiencia de personal capacitado.
- ✓ Necesidad de mejorar la rendición de cuentas y transparencia en algunas áreas.
- ✓ Necesidad de mejorar la percepción pública en algunas comunidades.

2.2.4 Amenazas:

DISEÑO

- ✓ Cambios en políticas gubernamentales.
- ✓ Reducción de presupuesto estatal.
- ✓ Interrupciones debido a desastres naturales o pandemias.

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE RESULTADOS

- ✓ Aumento en la demanda que supere la capacidad del programa.
- ✓ Cambios administrativos que afecten la continuidad del programa.

COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- ✓ Factores externos que puedan limitar la movilidad y acceso a zonas rurales.

OPERACIÓN

- ✓ Cambios en la administración que puedan afectar los procesos operativos.
- ✓ Interrupciones en la operación debido a desastres naturales o crisis sanitarias.

RECOMENDACIONES

DISEÑO	PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	OPERACIÓN
--------	--	--------------------------	-----------

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buscar financiamiento adicional a través de alianzas con ONG y organismos internacionales. ✓ Desarrollar programas complementarios que aborden otras discapacidades. ✓ Realizar evaluaciones periódicas para asegurar la complementariedad y eficiencia del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar un sistema de seguimiento a largo plazo para evaluar el impacto continuo. ✓ Fortalecer la integración de resultados de evaluaciones en la planificación y ejecución del programa. ✓ Desarrollar capacidades internas para adaptar estrategias rápidamente en respuesta a evaluaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la sostenibilidad de la cobertura mediante financiamiento adicional y alianzas estratégicas. ✓ Invertir en infraestructura y equipamiento en zonas rurales para asegurar la calidad de los servicios. ✓ Fortalecer las alianzas con organizaciones locales para mejorar la focalización y la entrega de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar programas de capacitación continua para el personal del programa. ✓ Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia. ✓ Utilizar sistemas integrados para mejorar la organización y gestión operativa del programa. ✓ Realizar campañas de sensibilización y educación comunitaria para mejorar la percepción pública del programa.
---	--	---	---

Anexo 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN
<p>3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:</p> <p>El programa "Ya Oigo Bien" ha demostrado ser una intervención eficaz y esencial en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad auditiva en el estado de Guanajuato. A través de un análisis cualitativo, se han identificado varios aspectos clave que subrayan su impacto positivo y su relevancia en la comunidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. <u>Cumplimiento de Metas:</u> El programa ha alcanzado y superado consistentemente sus objetivos en los años evaluados. En 2023, se beneficiaron 168 personas con la entrega de 225 auxiliares auditivos. En 2024, con un objetivo incrementado, se proyecta beneficiar a 450 personas con la entrega de 700 auxiliares auditivos, y los avances hasta la fecha indican un cumplimiento exitoso de estas metas. 7. <u>Cobertura y Focalización:</u> La cobertura abarca los 46 municipios del estado, con un enfoque en las poblaciones más vulnerables y de escasos recursos económicos. Esta focalización ha garantizado un impacto equitativo y efectivo, asegurando que los beneficios lleguen a quienes más lo necesitan. 8. <u>Atención Integral:</u> Además de la entrega de auxiliares auditivos, el programa ofrece sesiones de terapia de lenguaje, cruciales para el desarrollo de habilidades cognitivas, socio-afectivas y comunicativas. Esta atención integral no solo mejora la audición, sino que también favorece la inclusión y adaptación social de los beneficiarios. 9. <u>Percepción de los Beneficiarios:</u> Los beneficiarios del programa han destacado el trato respetuoso y digno recibido del equipo de "Ya Oigo Bien". Las evaluaciones de satisfacción revelan una percepción positiva y sin desigualdades en el trato, lo cual es fundamental en una sociedad donde la exclusión de personas con discapacidad es común. 10. <u>Impacto Social y Humano:</u> El programa ha facilitado la inclusión social, educativa y laboral de las personas con discapacidad auditiva, mejorando significativamente su calidad de vida. Además, ha promovido una mayor comprensión y aceptación de la discapacidad en la sociedad, fomentando una comunidad más inclusiva y equitativa. <p>3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:</p> <p>Para priorizar las recomendaciones del programa "Ya Oigo Bien" de acuerdo a su relevancia, es importante considerar el impacto potencial en la mejora de la</p>

implementación y los resultados del programa, así como la viabilidad de ejecución. Aquí se presenta la priorización de las recomendaciones dividida en las cuatro áreas clave: Diseño, Planeación y Orientación de Resultados, Cobertura y Focalización, y Operación.

3.2.1-. Planeación y Orientación de Resultados

- ❖ Implementar un sistema de seguimiento a largo plazo para evaluar el impacto continuo; al respecto supone evaluar el impacto a largo plazo permitirá ajustar y mejorar continuamente el programa basado en datos precisos y objetivos, asegurando su sostenibilidad y relevancia.
- ❖ Fortalecer la integración de resultados de evaluaciones en la planificación y ejecución del programa; esta unificación de los resultados de las evaluaciones en la planificación permite una toma de decisiones informada y adaptativa, lo cual es crucial para la efectividad del programa.
- ❖ Desarrollar capacidades internas para adaptar estrategias rápidamente en respuesta a evaluaciones; estas habilidades de adaptación rápida son esenciales para responder a las necesidades cambiantes y asegurar la eficiencia operativa del programa.

3.2.2-. Cobertura y Focalización

- ❖ Asegurar la sostenibilidad de la cobertura mediante financiamiento adicional y alianzas estratégicas; por tanto, es fundamental para mantener y expandir la cobertura del programa, garantizando que los beneficiarios sigan recibiendo el apoyo necesario.
- ❖ Invertir en infraestructura y equipamiento en zonas rurales para asegurar la calidad de los servicios; esto realizado en zonas rurales asegura que todos los beneficiarios reciban servicios de alta calidad, reduciendo las desigualdades.
- ❖ Fortalecer las alianzas con organizaciones locales para mejorar la focalización y la entrega de servicios; aprovechando que éstas tienen un conocimiento profundo de las necesidades y contextos específicos de las comunidades, mejorando la focalización y efectividad del programa.

3.2.3-. Operación

- ❖ Implementar programas de capacitación continua para el personal del programa; buscando asegurar que estén actualizados con las mejores prácticas y tecnologías, mejorando la calidad del servicio.
- ❖ Continuar con el fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia; asegurando, tal como lo han hecho hasta ahora, su aceptación y apoyo comunitario.
- ❖ Continuar con las campañas de sensibilización y educación comunitaria para mejorar la percepción pública del programa. Al respecto, la sensibilización y educación comunitaria promueven una mejor comprensión y aceptación del programa, fomentando la inclusión y participación de la comunidad.

4. Diseño

- ❖ En calidad de sugerencia: Gestionar la búsqueda de financiamiento adicional a través de alianzas con ONG y organismos internacionales. *Justificación:* Las alianzas con ONG y organismos internacionales pueden proporcionar recursos adicionales y expertise, fortaleciendo el programa.
- ❖ Continuar con el fortalecimiento de programas complementarios que aborden otras discapacidades. Esta ampliación que ya están haciendo incrementa el alcance del programa para abordar otras discapacidades, aumenta su relevancia y capacidad de impacto.

Anexo 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Josefina Alejandra Álvarez Torres
4.2 Cargo: Coordinadora general de la evaluación
4.3 Institución a la que pertenece: Liderazgo Empresarial (Human Factor)
4.4 Principales colaboradores: Lizette Funes Mancilla
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: alealvarezconsultora@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada): 477 787 8733

Anexo 5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): "Ya Oigo Bien"	
5.2 Siglas: (Código) QC0064	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo_X_ Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS. Un organismo descentralizado de la Administración Pública Estatal.	
Federal___ Estatal_X_ Local___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Coordinación de Rehabilitación servicio de Audiología	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Lic. Rafael Navarro Vidrio rnavarrovid@guanajuato.gob.mx Tel. 477 406 5456	Unidad administrativa: Coordinación de Rehabilitación servicio de Audiología

ANEXO 6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa___ 6.1.2 Invitación a tres_X_ 6.1.3 Licitación Pública Nacional___
6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar)___
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Secretaría de Desarrollo Social y Humano. Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social.
6.3 Costo total de la evaluación: \$ 64, 600.00
6.4 Fuente de Financiamiento: Partida 3350 del QC0258 Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales Estatales

ANEXO 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
7.1 Difusión en internet de la evaluación: https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato: https://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/

Anexo 17 “Formato Clasificación y priorización de las recomendaciones”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Nota: Este programa, en particular, ha demostrado un nivel de eficiencia alto; por tanto, se considera que tal como han implementado las metas, ya garantizan un excelente logro. No obstante, aprovechando justo ese nivel de excelencia se hacen las siguientes recomendaciones.

Recomendación - Justificación	Acciones Requeridas	Impacto
Implementar un sistema de seguimiento a largo plazo para evaluar el impacto continuo.	Desarrollar y mantener un sistema de seguimiento y evaluación, capacitar al personal en su uso.	Alto, garantizando la evaluación y mejora continua del programa.
Asegurar la sostenibilidad de la cobertura mediante financiamiento adicional y alianzas estratégicas.	Identificar y establecer alianzas estratégicas, gestionar recursos adicionales.	Alto, permitiendo la expansión y continuidad del programa.
Continuar fortaleciendo la integración de resultados de evaluaciones en la planificación y ejecución del programa.	Analizar resultados de evaluaciones, ajustar planes y estrategias en base a esos resultados.	Medio-Alto, mejorando la efectividad y relevancia del programa.
Desarrollar capacidades internas para adaptar estrategias rápidamente en respuesta a evaluaciones.	Capacitar al personal en análisis y adaptación estratégica, implementar un sistema de retroalimentación continua.	Medio-Alto, permitiendo una respuesta ágil y efectiva a los cambios.
Gestionar para invertir en infraestructura y equipamiento en zonas rurales para asegurar la calidad de los servicios.	Adquirir y distribuir equipamiento adecuado, mejorar instalaciones en zonas rurales.	Medio-Alto, mejorando la calidad y accesibilidad de los servicios.
Fortalecer las alianzas con organizaciones locales para mejorar la focalización y la entrega de servicios.	Identificar y colaborar con organizaciones locales, coordinar esfuerzos para maximizar el alcance.	Medio, optimizando la distribución y accesibilidad de los servicios.
Implementar programas de capacitación continua para el personal del programa.	Organizar y ofrecer talleres de formación periódicos, evaluar el desempeño del personal.	Medio, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios.
Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia.	Establecer procedimientos claros de auditoría y reporte, capacitar al personal en estos procedimientos.	Medio, asegurando la confianza y apoyo de la comunidad.
Utilizar sistemas integrados para mejorar la organización y gestión operativa del programa.	Implementar y mantener sistemas de gestión integrados, capacitar al personal en su uso.	Medio, aumentando la eficiencia y efectividad operativa del programa.
Continuar con las campañas de sensibilización y educación comunitaria	Diseñar e implementar campañas de sensibilización, colaborar con medios	Medio, mejorando la aceptación y apoyo de la comunidad.

para mejorar la percepción pública del programa.	de comunicación y organizaciones comunitarias.	
--	--	--

Anexo 18: “Formato de Verificación y Revisión de Evaluaciones del Programa *Ya Oigo Bien*”

Nombre del Programa: QC0064 Ya Oigo Bien
Modalidad: Presencial
Dependencia/Entidad: Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad INGUDIS
Unidad Responsable: 3054
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2024

Información General del Programa

- ❖ Nombre del Programa: **Ya Oigo Bien**
- ❖ Objetivo General: *Brindar atención a las personas con discapacidad auditiva, con marginación social y económica, a través de adaptación de auxiliares auditivos, campañas de detección y seguimiento clínico social* (Manual de procesos INGUDIS 2024, p. 13, Anexo 23).
- ❖ Años Evaluados: 2023 y 2024

Detalles del Evaluador

- Nombre del Evaluador: Julieta Auxiliadora Egui Sánchez (Consultora independiente)
- Fecha de la Evaluación: Agosto 2024 – Octubre 2024
- Institución: Liderazgo Empresarial (Human Factor)
- Cargo: Investigadora y evaluadora independiente

Sección 1: Datos Generales

Indicador	2023	2024
Beneficiarios atendidos con auxiliares	168	471
Porcentaje de pacientes atendidos	100%	100%-
Número de auxiliares auditivos entregados	225	700
Evaluación de satisfacción de beneficiarios	100% positivo	(Aún no concluye)
Reconocimientos al personal	25	(Aún no concluye)
Metas cumplidas según SED	Sí	Sí

*Al hablar del grado de satisfacción de los beneficiarios, éste es bastante significativo: el total de encuestas aplicadas es de 446, de los cuales el primer trámite (Zona Audiológica) 396 (89%) se declara satisfecho; 41 (9%) más o menos satisfecho y 9 (2%) insatisfecho (Ver pág.73).

Sección 2: Análisis Cualitativo

1. Mejora en la Calidad de Vida y Autoestima

- ✓ Impacto Positivo en la Calidad de Vida:
 - ❖ 2023: 100% de los encuestados afirmaron que su vida mejoró tras recibir la atención médica y la adaptación de los auxiliares auditivos.
 - ❖ 2024: Aún sin concluir porque no acaba el año civil. No obstante, las cédulas revisadas manifiestan una significativa satisfacción por la atención recibida.
- ✓ Satisfacción con el Trato del Personal:
 - ❖ 2023: Alta satisfacción, con reconocimientos específicos a ciertos servidores públicos.
 - ❖ 2024: Aún sin concluir porque no acaba el año civil. No obstante, las cédulas revisadas manifiestan la satisfacción por la atención recibida.

2. Transparencia y Rendición de Cuentas

- ✓ Cumplimiento de la Contraloría Social:
 - ❖ 2023: Cumplimiento satisfactorio con la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas. De hecho, aparecen felicitaciones por el cumplimiento.
 - ❖ 2024: Aún sin concluir porque no acaba el año civil. No obstante, las cédulas revisadas manifiestan satisfacción por la atención recibida.

3. Reconocimientos y Motivación del Personal

- ❖ 2023: 25 reconocimientos, indicando un alto nivel de satisfacción y aprecio.
- ❖ 2024: Aún sin concluir porque no acaba el año civil. No obstante, las cédulas revisadas (446) manifiestan en general la satisfacción por la atención recibida.

Sección 3: Evaluación de Metas y Resultados

Año 2023

Metas Planteadas:

1. Adaptar y otorgar auxiliares auditivos de alta calidad a personas con deficiencia auditiva para facilitar su inclusión laboral, social y auditiva.

Resultados Obtenidos:

- ❖ Beneficiarios Atendidos: 168 beneficiarios, 100% de la meta.
- ❖ Cumplimiento de Metas: Se alcanzó la meta, aparte están todas las consultas y diagnósticos.
- ❖ Cuantificación en SED: Datos cuantificados, incluyendo todas las intervenciones iniciales.

Año 2024

Metas Planteadas:

1. Para este año 2024 se autorizó un monto de \$4 millones 500 mil pesos, para adquirir 700 auxiliares auditivos programables por computadora que permitirá beneficiar a 450 personas.
2. Adaptar y otorgar auxiliares auditivos de alta calidad a personas con deficiencia auditiva para facilitar su inclusión laboral, social y auditiva.

Resultados Obtenidos:

- ❖ Beneficiarios Atendidos: 471 beneficiarios, 770 auxiliares auditivos entregados.
- ❖ Cumplimiento de Metas: Superación de metas iniciales considerando todos los beneficiarios atendidos. Aparte que superaron, antes de acabar el año al número de beneficiarios.
- ❖ Cuantificación en SED: Resultados cuantificados, reflejando el progreso continuo.

Observaciones:

- ❖ Incremento en el número de beneficiarios atendidos muestra una expansión y eficacia mejorada del programa.

Sección 4: Recomendaciones de Mejoras

1. Implementar un sistema de seguimiento a largo plazo para evaluar el impacto continuo.
2. Asegurar la sostenibilidad de la cobertura mediante financiamiento adicional y alianzas estratégicas.
3. Continuar fortaleciendo la integración de resultados de evaluaciones en la planificación y ejecución del programa.
4. Desarrollar capacidades internas para adaptar estrategias rápidamente en respuesta a evaluaciones.
5. Gestionar para invertir en infraestructura y equipamiento en zonas rurales para asegurar la calidad de los servicios.
6. Fortalecer las alianzas con organizaciones locales para mejorar la focalización y la entrega de servicios.
7. Seguir con la implementación de programas de capacitación continua para el personal del programa.
8. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y transparencia.
9. Utilizar sistemas integrados para continuar mejorando la organización y gestión operativa del programa.
10. Continuar con las campañas de sensibilización y educación comunitaria para mejorar la percepción pública del programa.

Sección 5: Observaciones Generales

- ❖ El programa "Ya Oigo Bien" ha demostrado un desempeño consistente y efectivo en los años evaluados, con un nivel de efectividad excelente.

- ❖ La calidad de la atención y asegurar no solo una atención de calidad, sino que también atienden el entrenamiento del usuario para que sea autónomo en su condición de discapacidad auditiva.
- ❖ La retroalimentación positiva y los reconocimientos al personal subrayan la importancia del aspecto humano en la prestación de servicios.

Anexo 18 “Formato de verificación revisión de las evaluaciones entregadas”

ANEXO 18: Formato de verificación y revisión de las evaluaciones entregadas
Anexo c. Cédula-Formato de entrega de evaluación de Consistencia y Resultados
 con un Análisis Cualitativo del impacto del programa en los beneficiarios conforme a los TdR: en cumplimiento con los mismos.

Fecha: 4 de octubre de 2024

Hora: 13:00 hrs.

Lugar: Dirección General de Planeación,
 Articulación y Evaluación de la Política Social,
 Centro de Gobierno, Irapuato, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de referencia, correspondientes al programa Ya oigo bien QC0064, del CONTRATO DGA-DSEDESHU-DA-048/2024, firmado el pasado día 7 de junio de 2024 por el consultor Liderazgo Empresarial S.C.

Se emite el presente documento sin que el mismo exente de responsabilidades administrativas presentes y futuras que en su caso procedan.

Nombre y cargo del consultor:

Nombre del responsable del seguimiento a la evaluación por parte del SDSH:

Alfredo Francisco Villanueva García
 Representante Legal
 Liderazgo Empresarial S.C.

Pedro Ramírez Martínez
 Articulador y Evaluador
 Dirección de Monitoreo y Evaluación

Testigo 1: Josefina Alejandra Álvarez Torres
 Coordinadora General de la Evaluación
 Liderazgo Empresarial S.C.

Testigo 2: Santiago Torres Brambila
 Jefe de Desarrollo Estratégico para la Evaluación
 Dirección de Monitoreo y Evaluación