



Evaluación de Procesos del Programa QC1148 Rehabilitado para la Vida

**Instituto Guanajuatense para las Personas con
Discapacidad (INGUDIS)**

Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

1. Resumen Ejecutivo.

El Programa **Rehabilitado para la Vida** tiene como objetivo general impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.

El programa contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$1,000,000.00 pesos, lo cual implicaba una meta para este año de 28 beneficiarios y 29 prótesis colocadas. Sin embargo, el presupuesto modificado para este año fue de \$7,000,000.00 pesos, lo que significó un incremento significativo también en las metas para este mismo año, las cuales pasaron a 127 beneficiarios y 137 prótesis colocadas ya que algunos pacientes requieren de prótesis en ambas piernas.

Lo anterior tuvo implicaciones significativas para la operación del programa, ya que el personal con el que cuenta y las dimensiones del Taller de Órtesis y Prótesis no son suficientes para alcanzar las metas establecidas con el aumento del presupuesto.

Para superar esta situación particular para el año 2024, el Director de Rehabilitación propone una solución innovadora que consiste en la contratación de servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que el Taller de Órtesis y Prótesis realiza, pero que no puede cubrir.

Cabe mencionar que la contratación de este servicio no incluye la compra de material por parte del proveedor del servicio, sino que el material le es entregado por el programa, el cual lo adquiere en cantidad suficiente para satisfacer a los pacientes que se atienden en las instalaciones del Centro de Rehabilitación como a los pacientes que se atienden con el proveedor de servicios privado.

Cabe señalar que este procedimiento de contratación de un proveedor de servicios privado no era parte del programa, por lo que no se tiene documentado, sino que se tomó la decisión sobre la imperiosa necesidad de ejercer el recurso.

Para contratar este servicio, una vez definido el presupuesto para contratación del servicio privado de colocación de prótesis, elabora las Bases y Términos de Referencia para la adquisición de estos servicios y envía a los posibles proveedores y espera su respuesta. Recibidas éstas, la Dirección de Rehabilitación integra los expedientes con las cotizaciones que envían los proveedores para gestionar la contratación de servicios.

Hecho el estudio de mercado y con el expediente completo, la Dirección de Rehabilitación canaliza el expediente a la Dirección de Administración del INGUDIS, la cual conduce el proceso de adquisición mediante una invitación restringida a los proveedores.

Este procedimiento constituye una innovación para el programa, el cual además queda como precedente para poder atender las necesidades de atención que requiere la población del estado y evitar que se acumulen las solicitudes de atención año con año. Este aumento del presupuesto en 2024 contribuyó a reducir el rezago se observaba hasta el año anterior.

Asimismo, es un reto para el programa establecer el procedimiento por el cual canalizará a los pacientes hacia el proveedor privado y como será el procedimiento específico en cuanto a los pagos, los tiempos de atención y la aplicación de las Cédulas de Contraloría Social. Todo esto habrá de documentarse para formalizar este proceso de trabajar con un proveedor de servicios privado.

Antes de continuar, cabe señalar que la metodología y estructura de la presente evaluación se basa en el Modelo General de Procesos que establece el CONEVAL en su Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos al que se

apega esta evaluación con base en los Términos de Referencia establecidos por la SEDESHU para la contratación de este servicio.

Con base en lo anterior, una de las áreas de oportunidad que presenta el programa Rehabilitado para la Vida está en el texto comprendido en el Artículo 19 (Procedimiento de acceso) de las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos generales que guían la operación del programa, pero que son poco precisos e insuficientes para describir los procesos y las actividades que se realizan dentro de cada proceso.

Sin embargo, cabe señalar, que el programa cuenta con un documento denominado “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis”, que describe con gran detalle la ruta de actividades que se deben llevar a cabo una vez que el paciente ingresa al Taller para su atención. Estas actividades son las que corresponden al proceso de Entrega de apoyos conforme al Modelo General de Procesos antes mencionado.

No obstante, cabe mencionar, que este documento tiene el carácter de borrador, por lo cual no es oficial para su difusión. Sin embargo, es un documento en el cual se describe con gran detalle todos los pasos que se sigue dentro de este proceso del programa, lo cual es el insumo fundamental para elaborar el procedimiento para el proceso de Entrega del apoyo.

En cuanto a las fortalezas, se encuentra que el programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer Convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para que mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y modernas, lo que permite que los pacientes se muevan con gran comodidad.

El Taller de Órtesis y Prótesis está bien equipado, pero solamente cuenta con capacidad para atender alrededor de 60 pacientes anualmente, por lo que cuando hay un mayor presupuesto para atender a pacientes que están en lista de espera, su capacidad operativa llega a su límite y es necesario contratar un proveedor privado para complementar este servicio.

Otra de las fortalezas del programa es que cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los beneficiarios en todo momento en que se encuentran recibiendo atención dentro de las instalaciones. Esto se debe a que cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias que se encuentra en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y el que solamente abren cada mes y revisan miembros del Comité Interno de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. En este Comité están representantes electos por las áreas de la institución y participa un representante del Órgano Interno de Control, por lo cual los incidentes mayores se canalizan a este último, en tanto que las quejas y sugerencias se estudian para ver su viabilidad e implementarlas. Asimismo, la recepcionista de Taller realiza una plática informativa a los pacientes que egresan de la institución con su prótesis colocada sobre “Contraloría Social” y al finalizar la plática, los pacientes realizan el llenado de la Cédula.

Para el Programa Rehabilitado para la Vida se identificaron los siguientes procesos y algunos subprocesos:

- Proceso de Planeación
 - Proceso de Difusión
 - Proceso de Selección como beneficiario
 - Proceso de Adquisición de bienes y contratación de servicios
 - Subproceso de Adquisición de bienes
 - Subproceso de Contratación de servicios
 - Proceso de Entrega de apoyos
 - Subproceso de Entrega de apoyos en instalaciones del CER
-

- Subproceso de Entrega de apoyo con proveedor de servicios privado
- Proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos
- Proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios
- Proceso de Evaluación y Monitoreo
 - Subproceso de Monitoreo
 - Subproceso de Evaluación

Cabe señalar que los procesos de Planeación, Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos, Contraloría social y satisfacción de los usuarios y Evaluación y Monitoreo son procesos adjetivos, normados por otras dependencias como son la SFIA y la STRC para planeación en materia de presupuesto y ROP. La SFIA para seguimiento a las metas a través del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y a beneficiarios a través del Padrón de Beneficiarios de la SEDESHU. La STCR para las Contraloría Social y la SEDESHU para el tema de evaluación y monitoreo.

Por otra parte, entre los hallazgos de esta evaluación está en determinar los procesos sustantivos, lo que implica que son procesos que atienden particularmente a las características y necesidades del programa en función del objetivo que quiere alcanzar. A continuación, se describen los procesos sustantivos que conforman la operación del programa.

El **proceso de Difusión** inicia cuando la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas, adscrita a la Dirección General, sube las ROP a la página electrónica del INGUDIS.

El **proceso de Selección como beneficiario** agrupa los procesos de *Solicitud de apoyos* y *Selección de beneficiarios* identificados en el Modelo General de Procesos. Esto se debe a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación a sacar su cita por primera vez, lo que equivaldría a presentar su solicitud, en ese momento empieza su selección como beneficiario, lo cual ocurre si, después de una serie de requisitos y revisiones de médicos especialistas en rehabilitación, la persona es candidata para recibir una prótesis.

Por lo que se puede decir que el proceso de selección como beneficiario inicia en cuanto presenta su solicitud de apoyo, lo que en realidad consiste en sacar su primera cita.

El **proceso de Adquisición de bienes y contratación de servicios** corresponde al proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos, el cual se divide en dos subprocesos o modalidades.

La primera modalidad o subproceso comprende la **Adquisición de bienes**, lo que consiste en específico en la compra de materiales y aparatos de prótesis. La segunda modalidad o subproceso comprende la **Contratación de los servicios de un proveedor privado** encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis, ya que para el año de 2024 el presupuesto otorgado a este programa se incrementó considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior y dicho taller no cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el total del presupuesto otorgado.

En este programa no existe propiamente una etapa de *Distribución de los apoyos* referido en el Modelo General de Procesos, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, o en la ubicación del proveedor de servicios contratado, por lo que no existe una distribución de los apoyos, sino que son las personas las que se trasladan hacia donde se otorga el servicio.

El **proceso de Entrega de apoyos**, al igual que el anterior, se divide en dos modalidades o subprocesos, ya que uno es la atención que se brinda en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y otro componente es cuando algunos pacientes son atendidos en las instalaciones del proveedor contratado. En el primer componente, el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la prótesis que se le va a colocar, acude al Taller de Órtesis y Prótesis en fecha indicada, y consulta la existencia de material en el Taller. A partir de eso momento en el Taller se realizan las actividades necesarias hasta que la

persona sale con una prótesis acoplada a su miembro amputado después de 4 semanas. En el caso de las personas canalizadas con el proveedor privado, su tratamiento es similar para la elaboración de la prótesis y su colocación final.

El **proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos** implica dar seguimiento a las personas que recibieron los servicios del programa en las diferentes modalidades, así como llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa. El personal administrativo del programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias. Una vez sistematizada la información de la persona beneficiaria, incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la SEDESHU. Por otra parte, esta información sistematizada sobre la entrega de apoyos se utiliza para establecer el cumplimiento de metas del programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

El **proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios** además de considerar la aplicación a beneficiarios del programa de la Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, también incorpora una Encuesta de Satisfacción que se le aplica al paciente al momento de su egreso del Centro de Rehabilitación. Asimismo, durante todo el tiempo que la persona se encuentra en el Centro de Rehabilitación recibiendo atención médica, tiene la posibilidad de llenar un formato de quejas y sugerencias y depositarlo en el Buzón dispuesto para ello en la entrada del Centro de Rehabilitación, el cual se encuentra de forma muy visible. Estos formatos son revisados cada mes por los miembros del Comité Interno de Ética en el cual participa personal del OIC, por lo que se toman en consideración las quejas o sugerencias y también se da seguimiento por parte del OIC a situaciones que así lo requieran.

Las recomendaciones para el Programa son:

1. Elaborar un documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento con la descripción puntual de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.
2. Elaborar un estudio de prospectiva en el cual se pueda establecer el crecimiento en la atención que puede tener el Centro de Rehabilitación, incluyendo las posibles ampliaciones de consultorios, salas de fisioterapia y del Taller de Órtesis y Prótesis para definir si es factible buscar establecer Convenios con otras instituciones de salud del estado o de estados vecinos para aprovechar las economías de escala de esta actividad.

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	10
3. INTRODUCCIÓN.....	11
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024	12
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	17
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	25
7. HALLAZGOS.	79
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	87
9. ANEXOS:	94
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	94
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	96
III. Flujoograma del Programa.....	100
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	101
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	103
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	115
VII. Análisis FODA del Programa.	116
VIII. Recomendaciones del programa.	119
IX. Trabajo de campo realizado.	122
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	123
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	126
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	127
XIII. Base de Recomendaciones.	134

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis de la gestión operativa del **Programa Rehabilitado para la Vida (QC1148)** del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS), que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

- a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.
- b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.
- c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
- d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.

El Programa Rehabilitado para la Vida es operado por el personal de la Dirección de Rehabilitación del Centro de Rehabilitación (CER), adscrito al Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad, del Estado de Guanajuato.

¹ Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales Estatales, págs. 4 elaborado por la SEDESHU.

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024²

Contexto

En Guanajuato, a través del módulo sobre discapacidad del cuestionario básico del Censo de Población y Vivienda 2020, se detectaron a 935,673 personas que en mayor o menor medida ven restringida su participación en la sociedad, debido a limitaciones en algunas actividades consideradas como básicas en el día a día, como caminar, ver, escuchar, realizar tareas de autocuidado como bañarse vestirse o comer, recordar cosas, así como hablar o comunicarse de tal forma que es entendido por otros. Además de contar en este total a las personas que reportaron tener alguna condición o problema mental.

El Programa de Gobierno 2018-2024 y su actualización 2021-2024 permite la alineación con el ejercicio y gasto gubernamental a través de varias estrategias transversales. El presente programa se encuentra en la estrategia transversal 7, que tiene como objetivo la incorporación de la perspectiva de discapacidad en el quehacer gubernamental. Dentro de sus principales acciones se encuentran: 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, formadas en competencias y plan de vida.

El programa Sectorial de Desarrollo Social y Humano y su actualización 2019-2024, permite colocar el rumbo de las acciones y funge como instrumento de planeación al contener los objetivos, metas y acciones y proyectos específicos a seguir por las dependencias y entidades que integran el Eje Desarrollo Social y Humano, y que

² La ficha técnica con los datos del Programa se presenta en el “Anexo I “Ficha técnica de identificación”.

busca dar respuesta a la Agenda Transversal para la inclusión con Enfoque de Derechos Humanos.

Así es que dentro de la Línea estratégica para el desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad se presenta el objetivo de impulsar la incorporación del enfoque de discapacidad en las políticas de desarrollo social, que pertenece a la Agenda Transversal de Derechos Humanos, cuyas líneas de acción son: realizar intervenciones en rehabilitación en la población con discapacidad con deficiencias de corto y largo plazo; así como coordinar en conjunto con autoridades del sector salud y entidades del eje, las acciones para la implementación de la Norma Oficial Mexicana en materia de Certificación de la Discapacidad; coordinar la incorporación progresiva y homologada del rasgo de discapacidad en los registros administrativos de las entidades y dependencia del sector conforme a estándares internacionales y disposiciones normativas en la materia.

Asimismo, el programa abona al Programa Especial de Derechos Humanos al promover el acceso pleno a los derechos humanos de las personas con discapacidad, mediante la promoción de estos desde el enfoque de la Convención sobre los Derechos para las personas con discapacidad.

También abona al programa Especial para la igualdad entre personas y hombres al establecer la coordinación interinstitucional para formar a personas cuidadoras de niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad, adultas mayores o con enfermedades, en el cuidado, autocuidado y corresponsabilidad con enfoque de género mediante capacitaciones para contribuir a la toma de conciencia acerca de los aspectos relacionados con la autonomía y cuidado de las personas con discapacidad en el contexto familiar, con enfoque de género.

En Guanajuato, se detecta la necesidad de incrementar la cobertura de servicios de salud, incluyendo rehabilitación médica, con el objetivo de ser más asertivos en la detección, prevención y tratamiento de las condiciones de salud; susceptibles de generar situaciones de discapacidad. El alcanzar este objetivo impactaría en la

mejora en la calidad de vida de las personas disminuiría los costos de atención a largo plazo, y los costos secundarios producto de las pérdidas derivadas de dejar de aportar a la economía del país mediante el trabajo remunerado.

En la actualidad, el número de pacientes amputados en el mundo occidental mantiene un incremento anual debido, fundamentalmente, al envejecimiento de la población, que presenta con la edad algunos problemas crónicos, como diabetes y enfermedad vascular periférica. Esto conlleva a tener pacientes con discapacidad, que en la mayoría de los casos pierden su independencia, tanto funcional como económica.

Según la Academia Nacional de Medicina, en México en el 2010 existían 785,000 personas carentes de una o varias extremidades (amputados). De acuerdo con el Sistema Automatizado de Egresos Hospitalarios y Procedimientos Médicos de la Secretaría de Salud (2013), el 81% de las amputaciones obedeció a enfermedades vasculares (como diabetes mellitus e hipertensión arterial sistémica), el 16% fue de origen traumático y el 3% correspondió a amputaciones por tumores o de origen congénito. Según cifras del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), 70% de las amputaciones de extremidades inferiores ocurre por una atención médica tardía de lesiones de pies, sobre todo de personas que padecen diabetes.

El problema es que de 6.5 millones de personas que sufren de esta enfermedad en el país, 35% ignora que la tiene. Se calcula que sólo 1 de cada 10 personas con miembros amputados se rehabilita y sólo 30% de los rehabilitados sabe usar de una forma adecuada sus aparatos y prótesis que, por otro lado, son muy caros.

En otras cifras, la Encuesta Nacional de Dinámica Demográfica (ENADID) 2018 reportó que a nivel nacional el 70.0 % de la población con discapacidad reportó presentar mucha dificultad o no poder utilizar sus extremidades superiores y/o inferiores, evidentemente no se tiene el dato preciso de cuánta de esta limitación reportada es secundaria a amputación de alguna extremidad, pero evidentemente por las líneas previas se puede suponer que es un alto porcentaje y va en aumento.

Ante este panorama, el Programa Rehabilitado para la Vida en el Centro de Rehabilitación del Instituto Guanajuatense para las personas con Discapacidad, ofrece una alternativa para la inclusión social, laboral y educativa del paciente, al facilitar la adquisición de prótesis a bajo costo, junto con un manejo integral, por lo que se considera que es una inversión recuperable en el mediano plazo.

Así pues, el Programa Rehabilitado para la Vida se alinea al Plan Estatal de Desarrollo 2040 en su Dimensión Humana – Social en la Estrategia de Bienestar Social, para otorgar servicios de salud oportunos, con altos estándares de calidad y seguridad para las y los pacientes, a través del incremento de población con acceso a servicios de salud. Asimismo, abona a impulsar una vida plena y saludable y a incrementar la cobertura de los servicios de salud, como parte de las acciones de la Agenda Transversal para la Inclusión con Enfoque de Derechos Humanos en el Programa de Gobierno Guanajuato 2019-2024. Dentro del Programa Sectorial de Desarrollo Humano y Social 2019-2024, se considera como parte de las políticas de acceso, cuidado y atención a personas con discapacidad que permite vitalizar el tejido y la cohesión social.

Objetivos del Programa

El Programa tiene como objetivo general impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.

El programa tiene como objetivo específico realizar prescripción y entrega de prótesis a bajo costo.

Población potencial, población objetivo y población atendida

La población potencial del Programa son personas con alguna amputación candidatas a usar prótesis, 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 una prótesis.

Como población objetivo son personas con discapacidad motora, niños y adultos, secundaria a amputación de cualquier segmento corporal y que se encuentren en un proceso de rehabilitación integral para estar en posibilidades de recibir una prótesis, y no cuenten con recursos económicos para adquirir una.

La población estimada para ser beneficiada por el Programa conforme al presupuesto asignado presentado en Reglas de Operación es de 28 personas a través de la adaptación de 29 prótesis colocadas. Sin embargo, conforme al presupuesto modificado, la población beneficiada pasó a 127 personas a través de 137 prótesis colocadas, ya que algunos pacientes requieren de dos prótesis.

Cobertura geográfica

Estatal.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

Evaluación de Procesos

Para el análisis cualitativo de los diversos elementos que conforman la operación del programa se considera el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.

Para ello se llevará a cabo un trabajo de gabinete consistente en la revisión de los manuales de operación y otra documentación específica sobre la operación del programa que sea proporcionada al equipo evaluador.

Cabe mencionar que el **análisis de procesos** es, por sus características, de **tipo cualitativo**, ya que el análisis y argumentación de los aspectos de mejora no descansan en una métrica estándar, sino en el análisis de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis, es decir, de la apreciación del funcionamiento y efectividad de las acciones implementadas por los operadores del programa para alcanzar los objetivos de este.

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE, se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

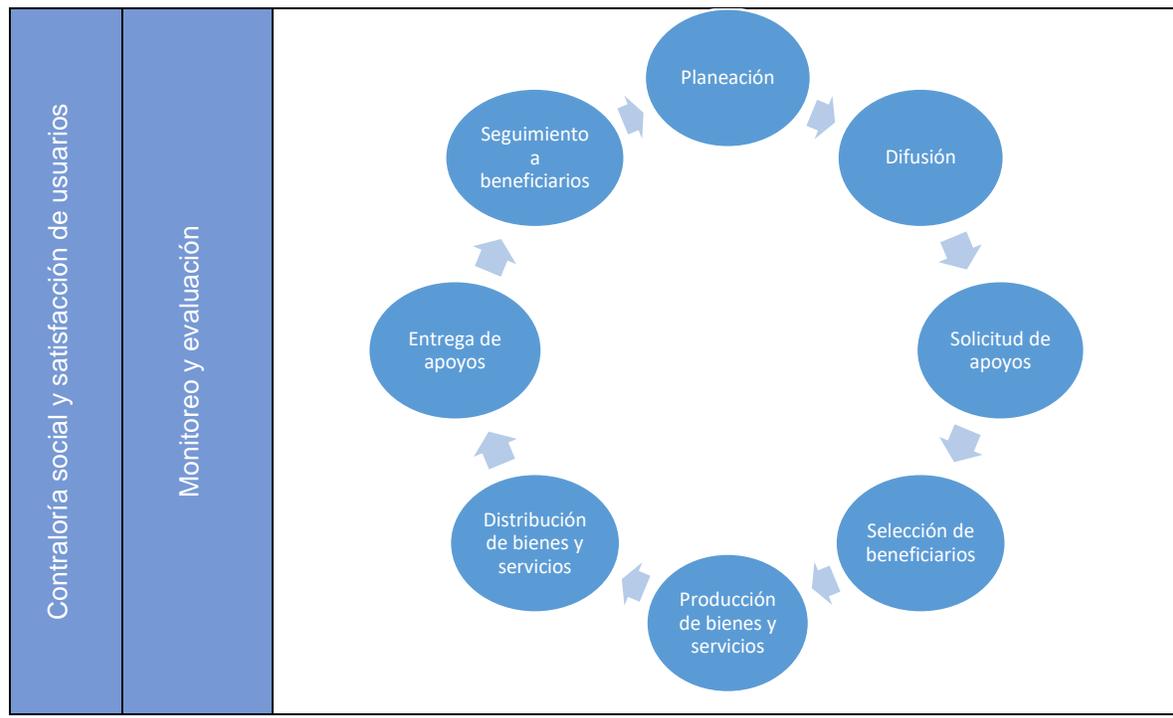
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

La identificación de los procesos clave comprenderá la elaboración por parte del consultor de:

- Diagramas de Flujo del proceso general del programa para cumplir con los bienes y/o los servicios (es decir los Componentes del programa) de cada uno de los programas sociales en cuestión.

La descripción y análisis de los procesos tomando como base el “Modelo General de Procesos”, se presenta a continuación.

Modelo General de Procesos



Breve descripción de los elementos del “Modelo General de Procesos”.

- Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
 - Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.
 - Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.
 - Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
 - Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
 - Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
 - Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
 - Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.
-

- Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

En la descripción y análisis se considerará las siguientes preguntas y criterios clave:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
 2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
 3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.
 - a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
 - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
 - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
 - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
 4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
 5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores? Adicionalmente se deberá incluir un análisis detallado en el Anexo V. "Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos", en cual se presente la información de forma más detallada.)
-

6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.
8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.
9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Además, se analizará el grado de consolidación operativa del Programa, considerando elementos como:

- 1) si existen documentos que normen los procesos;
- 2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;
- 3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
- 5) si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos (para este tema se debe considerar un rango de valoración de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa y se tiene que desarrollar la metodología empleada para la valoración de cada uno de los elementos considerando el contexto de operación del programa.

Estrategia de Trabajo de Campo

En la experiencia del equipo consultor, las **Evaluaciones de Procesos** han considerado un trabajo de campo, consistente en la realización de entrevistas a

profundidad con el personal responsable de la operación del programa, con la finalidad de obtener elementos para el análisis que, en muchas ocasiones, no se encuentran suficientemente documentadas o plasmadas en algún documento normativo, y que es la experiencia del personal lo que determina las actividades realizadas a lo largo del proceso, que solamente se encuentra documentado a nivel general, en reglas de operación o lineamientos, ya que no siempre existen manuales de operación que de forma explícita detallen la manera en que se opera un programa. Por ello, la realización de un trabajo de campo es indispensable para el logro de una evaluación de procesos.

Muestra propuesta

Debido a que este es un programa centralizado en su operación, el cual no se apoya con unidades territoriales en las regiones o municipios del estado, no se realiza ninguna muestra analítica para las entrevistas, ya que se entrevista prácticamente todas las personas que operan este programa en la **unidad operativa central (y única)** y sus diversas áreas que operan el programa en cuestión. Por lo anterior, la muestra analítica para la realización de entrevistas queda definida como sigue.

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS)	QC1148	Rehabilitado para la Vida	1 Director de Rehabilitación 1 Coordinador del Centro de Rehabilitación

Instrumentos de recolección de información a aplicar

Para la recolección de información en campo se diseñó la **Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos**. Para la evaluación

de procesos del programa se aplica el este instrumento a los directivos y operadores de este, mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de manera presencial y por medios remotos, si es el caso), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

La Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos se presenta en el **Anexo X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.**

Cronograma de actividades

Las actividades de campo se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas de forma presencial y a través de medios remotos de comunicación (videollamadas o conversaciones telefónicas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

Actividad	Junio			Julio			Agosto			
Concertación de fechas para realizar las entrevistas, encuestas y/o grupos focales de los centros o unidades territoriales seleccionados en la muestra										
Realización de entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la operación del programa.										
Generación de reportes internos con los resultados de las entrevistas a profundidad.										
Solicitud y recepción de información adicional a partir de las entrevistas a profundidad con responsables del programa.										

Agenda del trabajo de campo

En el **Anexo IX. Trabajo de campo realizado** se presenta el listado completo de personas entrevistadas para esta evaluación

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

En este apartado se presenta una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el programa, utilizando tanto la información recabada mediante entrevistas como en gabinete.

La descripción y análisis de los procesos se realiza tomando como base el “Modelo General de Procesos”, sin embargo, existen actividades que no necesariamente encajan en el Modelo. Estas diferencias se pueden apreciar en el **Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos**.

Como complemento de la identificación de los procesos y de algunas actividades relevantes que se realizan durante la aplicación del Programa se elaboró un flujograma general donde se identifican las principales actividades asociadas a cada uno de los procesos identificados para el programa y su asociación con el Modelo General de Procesos, el cual se presenta en el **Anexo III. Flujograma del Programa**, del presente documento.

6.1. Planeación

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados, mantenido su alineación con los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato 2040, en particular en su Dimensión Humana – Social en la Estrategia de Bienestar Social, para otorgar servicios de salud oportunos, con altos estándares de calidad y seguridad para las y los pacientes, a través del incremento de población con acceso a servicios de salud.

El Programa de Gobierno 2018-2024 y su actualización 2021-2024 permite la alineación con el ejercicio y gasto gubernamental a través de varias estrategias transversales. El presente programa se encuentra en la estrategia transversal 7, que tiene como objetivo la incorporación de la perspectiva de discapacidad en el quehacer gubernamental. Dentro de sus principales acciones se encuentran: 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, formadas en competencias y plan de vida.

El programa Rehabilitado para la Vida también se alinea con el programa Sectorial de Desarrollo Social y Humano y su actualización 2019-2024, en la Línea estratégica para el Desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad se presenta el Objetivo de impulsar la incorporación del enfoque de discapacidad en las políticas de desarrollo social, que pertenece a la Agenda Transversal de Derechos Humanos, cuyas Líneas de acción son: realizar intervenciones en rehabilitación en la población con discapacidad.

Como parte de este proceso de planeación se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) y por el Dirección de Administración, del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS).

- a) Programación y presupuestación.
- b) Establecimiento de metas.
- c) Actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- d) Actualización de las Reglas de Operación.

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel general en la Administración Pública Estatal, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma de operar del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Planeación.

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del programa la realiza la Dirección de Administración del INGUDIS, con la participación de la Dirección de Rehabilitación. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) del Estado de Guanajuato solicita al INGUDIS la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, todo el personal de la Dirección de Administración participa, además del personal de la Dirección de Rehabilitación, por lo que finalmente se sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en el INGUDIS sean solventados por la Dirección de Rehabilitación, personal de la Dirección de Administración es la encargada de coordinar este esfuerzo.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a autorización por parte de la Dirección General del INGUDIS, y posteriormente se envía a la Dirección de Rehabilitación y demás áreas involucradas en manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento.

Para la determinación de las metas en 2024 se tomó en consideración, el presupuesto asignado que fue de \$1,00,000.00 pesos. Sin embargo, el presupuesto modificado fue de 7,000,000.00 pesos.

Por lo tanto, la meta inicial para el proyecto de inversión QC1148 Rehabilitado para la Vida fue de 28 personas (29 prótesis colocadas), pero las metas modificadas fueron de 127 personas (137 prótesis colocadas).

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), la realiza la Dirección de Administración con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

Por lo que refiere al subproceso de Actualización de las Reglas de Operación (ROP), se desarrollan y estructuran con una propuesta de estructuración que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) del gobierno del estado. Tanto la Dirección de Administración como la Coordinación de Asuntos Jurídicos y Asesoría Legal dependientes de la Dirección General del INGUDIS, dan acompañamiento a la Dirección de Rehabilitación.

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de julio-agosto al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la SFIA solicita al INGUDIS la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

Termina con la autorización y publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Actualización de la MIR), así como el de Actualización de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos de la planeación estratégica, es acorde con la normatividad vigente en la materia y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

b) Personal

Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación del programa es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

La responsable del programa cuenta con los conocimientos y la experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa, además de que se cuenta con el apoyo de la Dirección de Administración, para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo de la Coordinación de Asuntos Jurídicos y Asesoría Legal en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación Estratégica del Programa Rehabilitado para la Vida no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, por lo que los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado al INGUDIS y de forma particular a la Dirección de Rehabilitación y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

El Programa cuenta con los espacios de oficina suficientes para la realización de las actividades de planeación referidas.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el programa.
- Metas del Programa. Para 2024 las metas fueron:
- Modificación y Actualización de la MIR del programa.
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de beneficiarios a incluir en el programa, en tanto que las ROP delinear los aspectos generales para la operación del programa.

5. Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del programa y avance de los indicadores de la MIR es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del programa y verificación de avances en los indicadores de la MIR. Este sistema es una plataforma informática a la que el INGUDIS tiene acceso vía Internet.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Planeación Estratégica es adecuada para la implementación del proceso.

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Rehabilitado para la Vida, en el año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Rehabilitado para la Vida, ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el programa, de la Dirección de Rehabilitación, para el logro de los objetivos del programa.

Los productos generados en el proceso de Planeación son los insumos básicos para que los demás procesos inicien sus actividades.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Planeación no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello por lo que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de estos.

6.2 Difusión

Una vez publicadas las Reglas de Operación (ROP) en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, la difusión del programa se realiza mediante la

publicación de las ROP en la página electrónica de la INGUDIS para disposición de las personas interesadas en la oferta de apoyos y servicios que hace la institución.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Difusión del Programa.

La Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas, adscrita a la Dirección General de la institución, sube las ROP del programa a la página electrónica del INGUDIS.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia a partir de la publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa. Y termina con la publicación de las ROP en la página electrónica de la INGUDIS.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Esta actividad está a cargo de la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas sube las ROP es de un día.

b) Personal

El personal corresponde a la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

c) Recursos Financieros

Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado al área del INGUDIS señalada en el inciso anterior.

d) Infraestructura

La Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas Dirección cuentan con oficinas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso son:

- La difusión de las ROP en la página electrónica del INGUDIS.

5. Sistemas de Información

Para las actividades de Publicación de las ROP se utiliza la página electrónica del INGUDIS, por lo que se cuenta con el apoyo de la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas para subir las ROP en la página electrónica, con lo que finalmente se publica y queda a disposición de la población en general el acceso a las ROP.

6. Coordinación

La Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas con las demás áreas la institución es adecuada para la implementación del proceso.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Difusión del programa se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del programa a lo largo del año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Los productos generados en el proceso de Difusión del programa son el insumo necesario para que la población interesada se entere de los requisitos para solicitar los apoyos.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Difusión del programa no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.3 Selección como beneficiario

En este programa los procesos de Solicitud de apoyos y Selección de beneficiarios identificados en el Modelo General de Procesos, presentado en el capítulo 5 de este documento, ocurren de manera simultánea. Esto se debe a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS a sacar su cita por primera vez, lo que equivaldría a presentar su solicitud, en ese momento empieza su selección como beneficiario, lo cual ocurre si, después de una serie de requisitos y revisiones médicas, la persona es candidata para recibir una prótesis. Por lo que se puede decir que el proceso de selección como beneficiario inicia en cuanto presenta su solicitud de apoyo, lo que en realidad consiste en sacar su primera cita.

En este sentido, este proceso denominado Selección como beneficiario incluye el proceso de solicitud de apoyo, el cual es muy breve y en su mayor parte corresponde al proceso de Selección de beneficiarios, ambos establecidos en el Modelo General de Procesos.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Selección como beneficiario.

El proceso inicia cuando la persona asiste a las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS y solicita cita por primera vez en ventanilla del módulo de Trabajo Social. Cabe mencionar que la persona se puede presentar por su propia cuenta debido a que se enteró del apoyo en la página electrónica del INGUDIS o por otra fuente, o bien fue trasladada hasta ese lugar por una ambulancia de una de las Unidades Municipales de

Rehabilitación (UMR), las cuales en ese caso sacan la cita con fecha y hora específica para programar el traslado.

Para que la persona saque su cita por primera vez requiere presentar:

- Una fotografía tamaño infantil.
- Traer resumen clínico o referencia médica de una institución pública o privada.
- Acudir con todos los estudios médicos.
- Copia de la CURP.
- Copia de comprobante de domicilio.
- Copia de la credencial de elector.
- Pasar a trabajo social.
- Cubrir cuota de recuperación.

Y debe acudir con un acompañante mayor de edad cuando el usuario sea menor de edad, adulto mayor o presente discapacidad intelectual.

El área de Trabajo Social recibe la solicitud y documentación, y le aplica a la persona solicitante una hoja de Pre-valoración, y posteriormente la canaliza al Área Médica, donde un médico especialista en rehabilitación realiza la historia clínica y explora físicamente al paciente. Si es candidato para el Centro de Rehabilitación, apertura de expediente clínico del paciente y, dependiendo de la valoración médica que resulte, agenda las citas médicas y paramédicas que juzgue pertinente. Si tras la valoración médica, no resulta candidato para el Centro de Rehabilitación, canaliza a la persona hacia otra institución de salud donde reciba otro tipo de atención.

Una vez que la persona es valorada medicamente y recibe su Carnet de Citas, el área de Trabajo Social realiza estudio socioeconómico y define nivel tabular, para saber que descuento se le hace en el pago de los materiales para la prótesis.

Una vez hecha esta primera valoración, el paciente asiste a una consulta especializada de medicina de rehabilitación para ser valorado con más profundidad. En caso de que resulte apto para recibir la prótesis, se canaliza a interconsulta (sesiones integrales de apoyo), al área de Terapia Física, en la cual tendrá sesiones de fisioterapia (fase pre protésica) y al área de Salud Mental, en la cual tendrá sesiones psicológicas, y en caso de requerirlo será canalizado a estudios complementarios.

Una vez que transcurren las sesiones de terapia física y psicológicas, el médico especialista en rehabilitación nuevamente valorará a la persona, y si se encuentra apto para el uso de prótesis, entonces le entrega al paciente receta con la prescripción de la prótesis y la canaliza hacia el Taller de Órtesis y Prótesis.

Cabe mencionar que, en cualquier momento de este proceso, la persona puede llenar una papeleta de quejas y sugerencias que se encuentra disponible de forma visible en la entrada de las instalaciones.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando la persona asiste a las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS y solicita cita por primera vez en ventanilla del módulo de Trabajo Social. Y termina cuando transcurridas las sesiones de terapia física y psicológicas, el médico especialista en rehabilitación valorará nuevamente a la persona, y si se encuentra apto para el uso de prótesis, entonces le entrega al paciente receta con la prescripción de la prótesis y la canaliza hacia el Taller de Órtesis y Prótesis.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Todo este proceso de Selección como beneficiario se lleva aproximadamente un día por 8 semanas.

b) Personal

El personal que participa en este proceso (personal de trabajo social, médicos especialistas, fisioterapeutas y psicólogos) tiene el perfil y cuentan con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Los recursos provienen del presupuesto de la institución que cubre el sueldo del personal que participa en este proceso.

d) Infraestructura

Para las actividades de primera cita, estudio socioeconómico, revisión por un médico especialista, la fisioterapia y atención psicológica se cuenta con espacios amplios y adecuados en un edificio de reciente construcción con mucha amplitud e iluminación.

4. Productos

Como productos del proceso se tiene:

- Documentos para primera cita
- Hoja de pre-valoración
- Expediente Clínico
- Carnet de Citas
- Estudio Socio económico
- Tarjetón de Terapias
- Receta con prescripción

5. Sistemas de Información

Los registros de citas y seguimiento del paciente se realizan en controles propios del INGUDIS.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal de las diferentes áreas del Centro de Rehabilitación.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso Selección como beneficiario se considera pertinente, ya que es el medio mediante el cual ingresan las personas beneficiadas por el programa.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es fundamental y tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso se considera la opinión de los beneficiarios que desean llenar un formato de quejas y sugerencias y lo depositan en el Buzón de Quejas y Sugerencias, el cual se abre cada mes por miembros del Comité Interno de Ética donde participa personal del Órgano Interno de Control.

6.4 Adquisición de bienes y contratación de servicios

Este proceso de **Adquisición de bienes y contratación de servicios** corresponde al proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos presentado en el capítulo 5 de este documento, el cual se divide en dos modalidades.

La primera modalidad comprende la Adquisición de bienes, lo que consiste en específico en la compra de materiales y aparatos de prótesis.

La segunda modalidad comprende la Contratación de los servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis, ya que para el año de 2024 se tuvo que contratar los servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis debido a que el presupuesto otorgado a este programa se incrementó considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior y dicho taller no cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el total del presupuesto otorgado.

6.4.1 Adquisición de bienes

Para el caso de este Programa, el proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos presentado en el capítulo 5 de este documento, es equivalente a la Adquisición de bienes, lo que en específico se trata de la compra de materiales y aparatos de prótesis.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso Adquisiciones de bienes.

Una vez que la Dirección de Rehabilitación conoce el presupuesto definitivo y las metas para el año, elabora relación con el total de bienes que va a adquirir, tanto para el Taller de Órtesis y Prótesis, como para suministrar estos materiales al proveedor de servicios privado que va a contratar.

Con estas relaciones de materiales y productos que va a adquirir, la Dirección de Rehabilitación, elabora las Bases y Términos de Referencia para la adquisición de estos bienes.

Con estos documentos inicia el estudio de mercado para conocer el interés de los proveedores en participar y los precios a los que ofrecen sus servicios. Para ello, prepara y envía los oficios de invitación a proveedores para solicitar su cotización para los diversos bienes. Los proveedores reciben los oficios con las Bases y Términos de Referencia y mandan sus cotizaciones a la Dirección de Rehabilitación.

La Dirección de Rehabilitación integra los expedientes con las cotizaciones que envían los proveedores para gestionar la compra de materiales y productos.

Con el expediente completo para la adquisición de materiales elabora la Requisición para licitar la adquisición de los bienes con apoyo de la Dirección de Administración del INGUDIS. Ya integrada correctamente la Requisición se envía a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA), la cual es la encargada de realizar la compra a través de su Departamento de Adquisiciones.

Las SFIA recibe la Requisición para iniciar el proceso de licitación para la compra de los materiales en las condiciones establecidas en las Bases y los Términos de Referencia.

La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA es la responsable de emitir las bases para la licitación pública para la compra de los bienes que requiere el programa. Los proveedores potenciales consultan las bases para la licitación pública y presentan sus propuestas técnicas y económicas para concursar en la licitación pública en los términos y condiciones solicitados por el programa.

La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA recibe las propuestas técnicas y económicas de los proveedores para concursar en la licitación pública para la contratación de los bienes requeridos.

Se reúne el Comité formado por servidores públicos de la SFIA y la INGUDIS para analizar las propuestas y emitir el fallo y solicita a la Coordinación de Convenios y Contratos de la SFIA la elaboración de Contrato. Finalmente, el

proveedor adjudicado pasa a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA para firma del Contrato.

Una vez firmado el contrato el proveedor procede a la entrega de los bienes requeridos en el Almacén del INGUDIS en fecha y hora acordada. El responsable de la recepción de los bienes en el área de Almacén supervisa que la entrega pactada esté completa y en buenas condiciones. En caso de que la mercancía entregada no esté completa o en los términos pactados, la Dirección de Rehabilitación solicita al proveedor solventar las inconsistencias, a través de la Dirección de Administración del INGUDIS, y el proveedor tendrá que atender al requerimiento solicitado.

Una vez que la Dirección de Rehabilitación está conforme con la entrega de los bienes por parte del proveedor, genera el oficio de conformidad con los bienes adquiridos, con el cual la Dirección de Administración del INGUDIS procede a gestionar el pago al proveedor ante la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA conforme a lo pactado en el contrato.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando la Dirección de Rehabilitación elabora un listado con el total de bienes que va a adquirir. Y termina cuando el proveedor adjudicado entrega los bienes en el Almacén del INGUDIS a entera satisfacción del programa, y se procede a gestionar el pago al proveedor.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Estas actividades contemplan la realización de estudios de mercado y preparar las licitaciones públicas. En todas estas actividades se trabaja con la Dirección de Administración del INGUDIS y con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA. El

tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.

b) Personal

Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso para la contratación del proveedor son responsabilidad del Director de Administración con base a la solicitud de contratación presentada por el Director de Rehabilitación.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros que se utilizan para la operación de este proceso provienen del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos del INGUDIS y la SFIA.

Para la adquisición de las prótesis se cuenta con un presupuesto modificado del programa por \$7,000,000.00 pesos para 2024.

d) Infraestructura

Para las actividades del programa se cuenta con espacios y equipo de cómputo suficiente por parte de la Dirección de Administración del INGUDIS quien realiza las gestiones ante la SFIA para la adquisición de estos bienes.

4. Productos

Para este proceso de contratación de bienes se generan los siguientes productos:

- Bases y Términos de Referencia
- Oficio de invitación a cotizar
- Cotizaciones de proveedores
- Estudio de mercado

- Requisición para la contratación de bienes y servicios
- Invitación a proveedores para licitación
- Emisión de la licitación pública
- Presentación de propuestas Técnicas y Económicas de los proveedores
- Fallo o dictamen de propuestas para licitación pública
- Contrato
- Oficio de conformidad con los bienes recibidos por el proveedor
- Liberación del recurso para pago al proveedor

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma de la Dirección de Administración del INGUDIS y de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal de la Dirección de Rehabilitación, la Dirección de Administración del INGUDIS y la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de contratación de bienes y servicios se considera pertinente y fundamental para la contratación del proveedor de materiales y componentes que son los apoyos en cuestión.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es fundamental, ya que es el proceso en el que concurren los elementos necesarios para otorgar los apoyos del programa a las personas que lo requieren.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso para la adquisición de bienes y servicios no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios, puesto que ellos no participan en este proceso.

6.4.2 Contratación de servicios

Para el particular año de 2024, debido a que el presupuesto otorgado a este programa se incrementó considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior, es que se presenta en este apartado el proceso para la contratación de servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que el Taller de Órtesis y Prótesis realiza. Cabe mencionar que la contratación de este servicio no incluye la compra de material por parte del proveedor del servicio, sino que el material le es entregado por el programa, el cual lo adquiere en cantidad suficiente para satisfacer a los pacientes que se atienden en las instalaciones del Centro de Rehabilitación como a los pacientes que se atienden con el proveedor de servicios.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso Contratación de servicios.

Una vez que la Dirección de Rehabilitación define el presupuesto para contratación del servicio privado de colocación de prótesis, elabora las Bases y Términos de Referencia para la adquisición de estos bienes.

Con estos documentos inicia el estudio de mercado para conocer el interés de los proveedores en participar y los precios a los que ofrecen sus servicios. Para ello, prepara y envía los oficios de invitación a proveedores para solicitar

su cotización. Los proveedores reciben los oficios con las Bases y Términos de Referencia y mandan sus cotizaciones a la Dirección de Rehabilitación.

La Dirección de Rehabilitación integra los expedientes con las cotizaciones que envían los proveedores para gestionar la contratación de servicios. Hecho el estudio de mercado y con el expediente completo, la Dirección de Rehabilitación canaliza el expediente a la Dirección de Administración del INGUDIS, y posteriormente prepara y envía el oficio de invitación restringida a los proveedores para participar en el concurso acompañado de las Bases y Términos de Referencia.

El proveedor de servicios recibe el oficio para presentar su Propuesta Técnica y Económica, y envía su propuesta a la Dirección de Rehabilitación, la cual recibe las propuestas de los proveedores invitados y procede a formar una Comisión en la que además de la Dirección de Rehabilitación también participan la Dirección de Administración, la Coordinación de Asuntos Jurídicos y el Órgano Interno de Control del INGUDIS, para evaluar las propuestas técnicas y económicas.

Reunida la Comisión y evaluadas las propuestas técnicas y económicas de los proveedores se emite fallo, en el cual se designa a la empresa ganadora. Establecido el proveedor adjudicado, la Dirección de Rehabilitación le solicita a la Coordinación de Asuntos Jurídicos elabore el contrato respectivo. Una vez elaborado el contrato y aprobado por la Dirección General, se canaliza al área de Adquisiciones, de la Dirección de Administración del INGUDIS, para que se firme por parte del área requirente y el proveedor.

Una vez firmado el contrato el proveedor queda a la espera de que el Área Médica del INGUDIS canalice a los pacientes para recibir los servicios de prótesis.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando la Dirección de Rehabilitación elabora las Bases y Términos de Referencia de los servicios que va a contratar. Y termina cuando el proveedor adjudicado firma el contrato de prestación de servicios.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Estas actividades contemplan la realización de estudios de mercado y preparar las invitaciones restringidas. En todas estas actividades se trabaja con la Dirección de Administración del INGUDIS. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.

b) Personal

Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso para la contratación del proveedor son responsabilidad del Director de Administración con asistencia del Director de Rehabilitación quien establece el tipo de servicio y las condiciones para su contratación.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros que se utiliza para la operación de este proceso provienen del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos de las diferentes áreas del INGUDIS.

Para la contratación de estos servicios se dispuso de una parte de los recursos otorgados al programa.

d) Infraestructura

Para las actividades del programa se cuenta con espacios y equipo de cómputo suficiente.

4. Productos

Para este proceso de contratación de bienes se generan los siguientes productos:

- Bases y Términos de Referencia
- Oficio de invitación a cotizar
- Cotizaciones de proveedores
- Estudio de mercado
- Requisición para la contratación de servicios
- Invitación a proveedores a participar en Licitación restringida
- Presentación de propuestas Técnicas y Económicas de los proveedores
- Fallo o dictamen de propuestas para licitación restringida
- Contrato

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma de la Dirección de Administración del INGUDIS.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal de la Dirección de Rehabilitación y la Dirección de Administración de la INGUDIS.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de contratación de servicios se considera pertinente y fundamental para la contratación del proveedor para la elaboración y colocación de las prótesis, que son los apoyos del programa.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es fundamental, ya que es el proceso en el que concurren los elementos necesarios para otorgar los apoyos del programa a las personas que lo requieren.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso para la adquisición de bienes y servicios no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios dado que no participan en este proceso.

6.5 Entrega del apoyo

En este programa no existe propiamente una etapa de distribución de los apoyos, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, o en la ubicación del proveedor de servicios contratado, por lo que no existe una distribución de los apoyos, dado que son las personas las que se trasladan hacia donde se otorga el apoyo.

Este proceso, al igual que el anterior, se divide en dos componentes, ya que uno es el que se sigue en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y otro componente es cuando ciertos pacientes son atendidos en las instalaciones del proveedor de servicios contratado.

6.5.1 Entrega del apoyo (en instalaciones del Centro de Rehabilitación)

En este programa no existe propiamente una etapa de distribución de los apoyos, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, por lo que son las personas las que se trasladan a estas instalaciones para recibir el apoyo.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Entrega del apoyo (en instalaciones del Centro de Rehabilitación).

Una vez que fueron realizadas las compras de materiales y productos para la colocación de las prótesis, el Director de Rehabilitación gira un oficio a la Dirección de Administración del INGUDIS para recoger los bienes comprados. Una vez que recibe la confirmación por parte de la Dirección de Administración del INGUDIS para recoger los bienes, se recogen y quedan bajo resguardo del Taller de Órtesis y Prótesis, donde se encuentran disponibles para su utilización conforme los pacientes van ingresando.

Así, una vez que el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la prótesis que se le va a colocar, acude al Taller de Órtesis y Prótesis en la fecha indicada, y consulta la existencia de material en el Taller. El personal del Taller verifica que estén en el almacén los materiales para prótesis prescrita. Si se cuenta con los materiales, el personal del Taller elabora cotización del material conforme a la prótesis prescrita. En caso de que no se encuentren los materiales se inscribe en lista de Clínica de Amputados para ver con que opciones se cuenta para su atención.

El personal del Taller elabora cotización del material conforme a la prótesis prescrita y el personal de recepción le asigna una fecha y horario para que se presente; se le indica que deberá contar con el 50% de su presupuesto como anticipo para la fecha acordada y llegar con su Recibo de pago hecho en la caja.

Solicita una cita en la recepción para la toma del molde de su muñón. Por parte de la recepción se le realiza un registro de ingreso dentro del documento One Drive "Producción taller ortesis y prótesis" se ingresan todos los datos personales, y el tipo de prótesis que se fabricará, así como el técnico que le fabricará su prótesis.

Posteriormente, el paciente se presenta en la fecha indicada en la recepción del Taller de Órtesis y Prótesis, se le realiza un registro de ingreso, y datos

que anteriormente había proporcionado, y hace entrega del recibo del anticipo.

El Técnico asignado le indica al paciente que ingrese al área de toma de molde. Se le pide que se descubra su muñón, posteriormente se toman las medidas correspondientes.

Se le agenda cita al paciente para la primera prueba de socket. El día de la prueba de socket, se ingresa al paciente al área de toma de medidas. Se pide al paciente que se descubra el muñón y con la ayuda de una media de licra se le coloca el socket de prueba de muñón. Si el paciente no refiere dolor o presiones negativas en el confort del socket la prueba es exitosa, en caso contrario el técnico requiere hacer la modificación, probar de nuevo y se repite la acción.

Si la prueba de socket es exitosa se le agenda una nueva cita al paciente para la prueba de marcha. Mediante un vale de almacén se enlistan los componentes necesarios para el ensamblaje de la prótesis y el nombre del paciente. Este vale tendrá los datos del área y del responsable de esta.

Posteriormente se realiza la prueba de marcha. Los componentes protésicos tales como unidad de pie, unidad de pierna, anclajes y el socket de prueba previamente modificado se ensamblan para formar la prótesis. Se le coloca la prótesis al paciente y se le indica como emprender la marcha, así como las sensaciones que son normales y las condiciones a las que ahora afrontara su cuerpo y su muñón principalmente. Se realizan los ajustes necesarios, si aún persisten molestia al contacto del socket también se le modifican en ese momento. Si la prueba de marcha es exitosa se agenda una cita para la entrega de la prótesis.

El paciente se presenta a su cita programada para la entrega de la prótesis. El paciente tiene que pasar a la caja del centro a liquidar el saldo de su

presupuesto, se le otorga un recibo que presentará en la recepción del Laboratorio. El técnico lo ingresa al cubículo de toma de molde donde se realiza también la colocación de la prótesis, se le indican los cuidados necesarios y la adecuada colocación. Se le deja cita abierta para cubrir cualquier anomalía en el sistema o en el socket. El personal de recepción le realiza un registro de salida verificando los recibos de pago, una vez que al paciente se le entrega la prótesis firma la hoja de conformidad y la libreta de registro.

Por parte de la recepcionista del Taller se realiza una plática informativa a los pacientes beneficiarios del programa sobre el tema de “Contraloría Social” y el “Programa Rehabilitado para la Vida”, y al finalizar la plática, los pacientes realizan el llenado de Cédulas, y posteriormente se les hace entrega del talón, el cual comprueba que se les dio la plática informativa y finalmente se les da la salida. El personal de recepción realiza el alta del paciente en el formato SICI.

Adicionalmente, a la persona se le canaliza hacia el área de Terapia Física donde recibe capacitación y se le da seguimiento para el correcto uso de la prótesis.

Finalmente, personal de la Dirección de Rehabilitación integra toda la información generada y elabora mensualmente el reporte con el número de beneficiarios y metas que se dieron en ese lapso.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la prótesis y acude al Taller de Órtesis y Prótesis en la fecha indicada, y consulta la existencia de material en el Taller. Y termina cuando la persona se le canaliza hacia el área de Terapia Física donde recibe capacitación y se le da seguimiento para el correcto uso de la prótesis.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Este proceso tiene una duración aproximada de 4 semanas, pues esta, que es conocida como la fase protésica comprende cuatro etapas para la elaboración y colocación de la prótesis.

b) Personal

En este proceso participan principalmente el Técnico especializado en prótesis y dos asistentes.

c) Recursos Financieros

El pago del personal que labora en el Taller se paga con los sueldos de estos profesionistas ya contemplados por la institución.

d) Infraestructura

El programa cuenta con los espacios suficientes para realizar los trabajos para la elaboración y colocación de la prótesis.

4. Productos

Como productos de este proceso se tiene:

- Receta con prescripción
- Cotización de materiales
- Recibo de primer pago
- Recibo de segundo pago
- Carta de aceptación
- Reporte mensual con número de beneficiarios y metas

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso se realizan en controles propios de Excel y los documentos se generan en el programa informático de Word de Microsoft.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal de las diferentes áreas del programa.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de distribución se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte de este se dan las condiciones para la entrega de los servicios.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de distribución es fundamental, ya que es el camino para otorgar los servicios del programa, y de esta forma contribuye al logro de la metas y objetivos.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso se cuenta con un mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios, ya que durante todo el proceso los pacientes pueden expresar sus inquietudes a través del Buzón de Quejas y Sugerencias que se encuentra de manera visible en la entrada de las instalaciones del Centro de Rehabilitación.

6.5.2 Entrega del apoyo (otorgado mediante servicio privado contratado por el INGUDIS)

Este proceso se consideran los pacientes que son atendidos en las instalaciones del proveedor de servicios contratado.

1. **Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Entrega del apoyo (otorgado mediante servicio privado contratado por el INGUDIS).**

Este proceso inicia cuando el paciente acude al servicio privado para su atención y el proveedor programa fecha y hora para la toma de medidas del paciente.

La empresa proveedora solicita al personal del programa que le entregue los materiales y artefactos para prótesis y órtesis conforma a las características las indicaciones prescritas en su receta médica.

El Técnico asignado de la empresa proveedora de servicios tiene que seguir el siguiente procedimiento:

- Toma de las medidas correspondientes.
- Primera prueba de socket. Si el paciente no refiere dolor o presiones negativas en el confort del socket la prueba es exitosa, en caso contrario el técnico requiere modificar y se prueba nuevamente y se repite la acción.
- Si la prueba de socket es exitosa se le agenda una nueva cita al paciente para la prueba de marcha.
- Se realiza la prueba de marcha. Los componentes protésicos tales como unidad de pie, unidad de pierna, anclajes y el socket de prueba previamente modificado se ensamblan para formar prótesis.

- Se le coloca la prótesis al paciente y se le indica como emprender la marcha, así como las sensaciones que son normales y las condiciones a las que ahora afrontara su cuerpo y su muñón principalmente.
- Se realizan los ajustes necesarios, si aún persisten molestia al contacto del socket también se le modifican en ese momento.
- Si la prueba de marcha es exitosa se agenda una cita para la entrega de la prótesis.
- El paciente se presenta a su cita programada para la entrega de la prótesis.
- El técnico indica los cuidados necesarios y la adecuada colocación.
- Se le deja cita abierta para cubrir cualquier anomalía en el sistema o en el socket.

Al final de mes el personal de la empresa proveedora elabora reporte con las actividades realizadas y pacientes atendidos, el cual envía al personal del programa.

El personal de la Dirección de Rehabilitación integra la información generada por el proveedor y genera oficio de conformidad con los servicios contratados, el cual envía a la Dirección de Administración del INGUDIS, la cual recibe oficio de conformidad con los servicios contratados y procede a tramitar la liberación del pago al proveedor conforme a lo establecido en el contrato, el cual realiza la Tesorería con cargo a INGUDIS.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Este proceso inicia cuando el paciente acude al servicio privado para su atención y el proveedor programa en la fecha y hora para la toma de medidas del paciente. Y termina cuando la Dirección de Rehabilitación envía a la Dirección de Administración del INGUDIS el oficio de conformidad con los

servicios contratados, y esta última procede a tramitar la liberación del pago al proveedor conforme a lo establecido en el contrato.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Este proceso tiene una duración aproximada de 4 semanas.

b) Personal

En este proceso participan personal de la empresa proveedora de servicios.

c) Recursos Financieros

Los recursos son los pagos que se hace al proveedor por los servicios proporcionados.

d) Infraestructura

Es el que el proveedor de servicios cuenta.

4. Productos

Como productos del proceso de distribución de servicios se tienen los siguientes productos:

- Receta con prescripción
- Recibo de primer pago
- Recibo de segundo pago
- Carta de aceptación
- Informe de pacientes tratados y características de su atención
- Oficio de conformidad con los servicios contratados.
- Comprobante de liberación del recurso

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso se realizan en controles propios de Excel y los documentos se generan en el programa informático de Word.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal de las diferentes áreas del programa.

7. Evaluación de la Pertinencia

Este proceso se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte de este se dan las condiciones para la entrega de los servicios.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es fundamental, ya que es el camino para otorgar los servicios del programa, y de esta forma contribuir al logro de la metas y objetivos.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de distribución de servicios se cuenta con un mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios, la cual consiste en el Buzón de Quejas y Sugerencias del que se puede hacer uso durante cualquier momento del proceso.

6.6. Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos

En el proceso de seguimiento a beneficiarios justamente implica dar seguimiento a las personas que recibieron los servicios del programa en las diferentes modalidades, así como llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos.

El personal administrativo del programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias. Una vez sistematizada la información de la persona beneficiaria, incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU).

Por otra parte, esta información sistematizada sobre la persona beneficiaria se utiliza para establecer el cumplimiento de metas del programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia con la sistematización de toda la información generada en los diferentes procesos de apoyo a la persona beneficiaria, el cual se produce tras el egreso de dicha persona. Y termina cuando la información generada sobre la persona beneficiaria se envía al SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios, y esta información también se utiliza para cargar en el SED el avance de las metas del programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Por lo que respecta a los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED se hacen mensualmente.

b) Personal

Por lo que respecta a la generación de reportes para enviar al Padrón de Beneficiarios y al SED el personal es suficiente.

c) Recursos Financieros

El pago de sueldos del personal administrativo del programa está considerado como parte de presupuesto con el que opera el Programa.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas para realizar dichas actividades.

4. Productos

Como producto del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, se tiene, según sea el reporte efectuado:

- Padrón de Beneficiarios del Programa
- Metas registradas en el SED

5. Sistemas de Información

Los registros de las personas beneficiarias son generados en Excel, los cuales se utilizan para cargar dicha información en el Padrón de Beneficiarios, lo cual se hace vía Internet a través de la plataforma del Padrón de Beneficiarios del Gobierno del Estado de Guanajuato administrada por la SEDESHU. Asimismo, los registros son utilizados para cargar la información del avance de metas, lo cual se hace vía Internet en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) administrado por la SFIA.

6. Coordinación

En el caso del seguimiento que se lleva a través del Padrón de Beneficiarios y el SED la coordinación está establecida a través de la normatividad en la materia emitida por la SEDESHU y la SFIA, respectivamente, por lo que dicha coordinación se lleva a cabo de forma adecuada conforme a la normatividad emitida al respecto.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte de este se logra dar seguimiento a las personas posteriormente a su egreso.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite conocer el avance de las metas del programa y el Padrón de Beneficiarios.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de seguimiento de beneficiarios no se aplica ningún instrumento para conocer la satisfacción de los beneficiarios debido a que en este proceso ya no participan los beneficiarios.

6.7 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Las ROP en su Art 37 que como parte de la operación del Programa señala que “La promoción, difusión y operación de la contraloría social del presente programa, se realizará de conformidad con los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales y demás normatividad aplicable en la materia”. Sin embargo, hasta el momento no se han desarrollado procesos a través del cual el programa implementa acciones o desarrolla mecanismos para la promoción de una Contraloría social.

Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de beneficiarios del programa una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los

beneficiarios llenan esta cédula, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, INGUDIS a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del INGUDIS y la STRC.

Por otra parte, al momento que egresa una persona del programa se le aplica una Encuesta de Satisfacción, la cual responde al momento de su egreso. Puesto que esta encuesta es aplicada a todas las beneficiarias, y no a una muestra de ellas, la información generada es de gran importancia ya que sirve para que el Director de Rehabilitación establezca políticas encaminadas a reforzar la operación del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Contraloría Social y satisfacción de los beneficiarios (usuarios).

Este proceso considera la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene los beneficiarios sobre la operación del programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de beneficiarios que deberán llenar la Cédula. Por su lado la Dirección de Rehabilitación realiza la selección muestral, identificando a los beneficiarios que llenarán la Cédula.

La información obtenida de los beneficiarios es concentrada, procesada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, INGUDIS, Rehabilitado para la Vida” el cual es entregado a

INGUDIS. Dicho informe contiene, además de un reporte estadístico sobre cómo se contestó cada una de las preguntas contenidas en la Cédula, así como secciones específicas sobre:

- a) Aspectos destacables de la evaluación.
- b) Sugerencias de mejora
- c) Recomendaciones de mejora para el Programa.
- d) Servidores públicos destacados.

Del análisis que realiza INGUDIS, y como responsable la Dirección de Rehabilitación, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior.

En cuanto a los Formatos de Quejas y Sugerencias vertidos a través del Buzón que se encuentra en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, se abren y revisan cada fin de mes por el Comité Interno de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. En este Comité están representantes electos por las áreas de la institución y participa un representante del Órgano Interno de Control, por lo cual los incidentes mayores se canalizan a este último, en tanto que las sugerencias se estudian para ver su viabilidad e implementarlas.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso cuando por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene los beneficiarios sobre la operación del programa. Y termina cuando la Dirección de Rehabilitación elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior.

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística en el mes de abril.

Por lo que corresponde a la Dirección de Rehabilitación de INGUDIS, en cuanto recibe la muestra, procede a realizar de inmediato a la selección de beneficiarios para el de llenado de la Cédula de Contraloría Social.

Por lo anterior, se estima que los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de junio del año en curso.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la Dirección de Rehabilitación, la cual es la intermediaria entre la STRC y los beneficiarios, en tanto que el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

Es así como se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la Dirección de Rehabilitación, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y del INGUDIS, de forma particular a la Dirección de Rehabilitación y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Dirección de Rehabilitación del

INGUDIS, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la STRC, en su caso la infraestructura de mensajería son parte de los recursos de INGUDIS.

3. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, INGUDIS, Programa Rehabilitado para la Vida” el cual es entregado a INGUDIS.

Por su lado, INGUDIS, a través de la Dirección de Rehabilitación, elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

4. Sistemas de Información

Se utiliza la plataforma de la STRC para la captura de las Cédulas.

5. Coordinación

Desde el proceso de emisión y entrega de la muestra estadística al INGUDIS se establece una comunicación estrecha entre personal de la STRC y la Dirección de Rehabilitación para asegurar la difusión de la Cédula entre los beneficiarios seleccionados.

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, INGUDIS, Rehabilitado para la Vida” que emite la STRC y es entregado a INGUDIS, se inicia un proceso de comunicación estrecha que involucra primero, la elaboración y entrega a la STRC de un “Plan de mejora” y a partir de este los reportes de seguimiento que va emitiendo INGUDIS para solventar los compromisos adquiridos.

6. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente, es la parte central de un proceso de contraloría social y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa en cuanto al compromiso social de un programa de esta naturaleza.

7. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de generar y ejecutar estrategias especializadas e interseccionales, para las personas con alguna discapacidad.

8. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

La Cédula de Contraloría Social, además de contener preguntas sobre:

- Aspectos destacables de la evaluación,
- Sugerencias de mejora,
- Recomendaciones de mejora para el Programa,

Cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso se aplican las Cédulas de Contraloría Social a todos los beneficiarios del programa. La aplicación de la cédula se hace al egreso del paciente una vez que ya le ha sido colocada la prótesis, lo cual permite contar con información sobre la satisfacción de los beneficiarios del programa.

6.8 Evaluación y monitoreo

Con relación al proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 30 de las ROP señala que “Los procesos de monitoreo y procesos de evaluación, así como sus indicadores serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento y en la Guía para la operación del monitoreo y evaluación de los programas sociales estatales”,

En relación a este tema, del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las autoridades facultadas para la aplicación del Reglamento son: la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU), la Dependencia y Entidades y, los Municipios, en tanto que en el Art. 11 establece que la Secretaría contará con las siguientes facultades: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Atendiendo dichas definiciones, las actividades relativas a la evaluación y monitoreo pueden verse como dos subprocesos: 1. Monitoreo y 2 Evaluación:

6.8.1 Monitoreo

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales, el monitoreo consiste en “el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios, diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados”. Asimismo, se señala que “...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) con la letra QC agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población...”

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el INGUDIS alimenta al SED.

Es así como la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la consulta por parte de la SEDESHU de la información acerca de cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el INGUDIS en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” el INGUDIS Rehabilitado para la Vida, el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Siendo el insumo la información que registra el INGUDIS, el registro de la Información relativa al cumplimiento de metas y avance físico-financiero se realiza de forma continua.

Por lo que se refiere a la revisión de información registrada en el SED y emisión de Informes Mensuales, como su nombre lo indica son de periodicidad mensual.

En tanto que los “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG), su periodicidad de emisión es trimestral.

b) Personal

Este subproceso es desarrollado por personal de la SEDESHU en su mayor parte, en tanto que la participación del personal del INGUDIS se limita a estar pendiente de la publicación de los informes trimestrales y en su caso, realizar aclaración en el momento que lo requiera la SEDESHU.

c) Recursos Financieros

Para las actividades que realiza el personal de la SEDESHU y del INGUDIS, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de ambas dependencias.

d) Infraestructura

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como en personal del INGUDIS se cuenta con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

4. Productos

- Informes Mensuales del SED.
- Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Siendo el SED un sistema interinstitucional, la coordinación que se realiza entre la SEDESHU y el INGUDIS es transparente y se limita que el INGUDIS mantenga actualizada la información sobre metas y avance físico-financiero actualizada y que la SEDESHU acceda periódicamente a la información registrada en el SED.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Monitoreo es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede dar seguimiento al cumplimiento de metas y avance físico-financiero y por tanto identificar y anticipar cualquier posible desviación.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejorar la calidad de vida de las personas con alguna discapacidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso se podría recibir algún comentario de parte de ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

6.8.2 Evaluación

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR), "...se concibe la evaluación como un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de los PSE en cualquiera de sus fases. Se entenderá por evaluación al "análisis sistemático y objetivo de los PSE, cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

De la misma forma se señala "que la SEDESHU será la responsable de coordinar los ejercicios de evaluación de programas sociales estatales las cuales se deberán realizar según la madurez y etapa del programa considerando los tipos de evaluación que se definen en el Reglamento.

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Evaluación.

Acorde a la normatividad, este subproceso cae bajo la coordinación de la SEDESHU la cual se puede hacer bajo la modalidad externa o interna según lo determine.

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde además define el tipo y mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa también se encarga de la contratación del evaluador externo.

Como parte de la evaluación, partir de información solicitada por el evaluador, el INGUDIS, a través de la Dirección de Rehabilitación proporciona información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Rehabilitación, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa.

Posteriormente, conforme al Plan de acción y según las etapas señaladas en el SIMEG se puede emitir uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde define el tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación del evaluador, según la modalidad establecida en el Plan.

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal de la Dirección de Rehabilitación del INGUDIS.

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Rehabilitación del INGUDIS. Posteriormente, conforme al Plan de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas.

b) Personal

Las evaluaciones se realizan por personal externo.

c) Recursos Financieros

Las evaluaciones se cubren con cargo a los recursos del programa.

d) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externo se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de la Dirección de Rehabilitación del INGUDIS su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

4. Productos

- Informe de Evaluación por parte del evaluador
- Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa emitido por la Dirección de Rehabilitación del INGUDIS. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistemas propios del INGUDIS que apoyan la operación del Programa.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como la contratación del evaluador externo, el INGUDIS a través de la Dirección de Rehabilitación, es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Evaluación es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede hacer la evaluación de un Programa de carácter social, vía la evaluación de diferentes aspectos.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas del programa y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios, dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios queda bajo responsabilidad del evaluador.

Grado de Consolidación Operativa del Programa

El grado de consolidación de los procesos de un Programa se establece a partir de los siguientes elementos:

1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa Rehabilitado para la Vida se encuentran escritos de manera poco formal en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos generales que guían la operación del programa, pero que son dispersos e insuficientes para describir los procesos. En particular, en el Artículo 19 (Procedimiento de acceso) de las ROP se describen las acciones generales que realiza el programa.

No obstante, el programa cuenta con un documento denominado “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis”³, que describe con sumo detalle la ruta de atención, es decir, el procedimiento que se debe seguir para la atención del paciente. Cabe mencionar, que este documento tiene el carácter de borrador, por lo cual no es oficial para su difusión. Sin

³ INGUDIS (2023) “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis”. Con 19 páginas.

embargo, es un documento en el cual se describe con gran detalle todos los pasos que se sigue dentro de este proceso del programa.

Por otra parte, se cuenta con el Procedimiento “Consulta médica especializada para personas con discapacidad”, dentro del Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS. En este procedimiento se describen las actividades que se realizan al ingresar desde la primera cita hasta que un médico especialista en rehabilitación valora a la persona. Cabe mencionar que este procedimiento es algo laxo, por lo que no se detallan las actividades que se realizan dentro del proceso.

El Procedimiento se caracteriza por ser una hoja con una explicación más concisa de cada paso del proceso. Cada Procedimiento debe contener los siguientes elementos:

- Portada (título, código, fecha de redacción, número de versión (o revisión), índice de contenido, número total de páginas, nombre y firmas de las personas que lo han preparado, revisado y aprobado);
- Distribución (áreas, departamentos o personas a las que se les debe distribuir el procedimiento una vez emitido);
- Objeto y alcance (resumen del propósito y contenido del procedimiento);
- Referencias (se enumeran los documentos que han influido en la elaboración del presente procedimiento como la legislación aplicable u otros procedimientos relacionados con el procedimiento actual);
- Definiciones (definiciones de las palabras técnicas);
- Responsabilidades (puestos de los encargados de realizar las actividades que se describen en el procedimiento);
- Descripción (se describe con detalle la actividad a realizar);
- Anexos (tablas, planos, esquemas, etc.).

Por lo anterior, se recomienda que se retome este informe, sobre todo, en lo que concierne al capítulo 6, así como el Diagrama de Flujo (Flujograma) descrito en el Anexo III de este documento para elaborar un documento que describa los procesos del programa, y que para cada proceso se elabore el procedimiento, el cual debe contener los aspectos antes referidos.

En este sentido, para lograr el máximo grado de consolidación operativa se recomienda elaborar un documento con los procesos del programa y su respectivo procedimientos para cada proceso, para lo cual se puede aprovechar el documento denominado “Consulta médica especializada para personas con discapacidad”, dentro del Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS y mejorarlo para soportar el Proceso **Selección como beneficiario** presentado en el capítulo 6 y se puede aprovechar el documento denominado “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis” para elaborar el Procedimiento del proceso **Entrega de apoyos** presentado en el capítulo 6 de este documento, pues en este proceso se consideran las actividades que se realizan en el Taller de Órtesis y Prótesis.

2. Conocimiento de los operadores de los procesos documentados

Aunque no se cuenta con todos los procedimientos publicados oficialmente, las personas involucradas en la operación del programa tienen un conocimiento sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de las actividades de las cuales son responsables, apoyándose, sobre todo, en su experiencia y en la documentación existente, que, aunque no es oficialmente pública, el personal dispone de este documento de trabajo interno.

3. Procesos estandarizados

Puesto que la operación recae íntegramente en el ámbito del personal de la Dirección de Rehabilitación, podemos señalar que las personas que

participan en la operación del programa tienen una visión estandarizada de la operación de este. Puesto que no hay diferentes sedes para operar el programa, no se puede señalar que existan diferentes formas de atender de manera distinta el mismo programa. En este sentido, se puede decir que está estandarizado por cuanto es una sola sede.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que el Programa alimenta al SED y que provienen de los diferentes controles en Excel con que cuenta el programa para el registro de sus actividades.

Es así como la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del “Informe de Contraloría Social, INGUDIS, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del INGUDIS y la STRC.

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección de Rehabilitación puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que

están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 23 de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 92%. Para lograr una mayor consolidación como programa, se requiere elaborar un documento del programa donde se describan sus procesos y se incorpore para cada proceso su procedimiento, el cual implica una narración detallada de las actividades que se realizan dentro de cada proceso.

Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El Programa QC1148 Rehabilitado para la Vida contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$1,000,000.00 pesos, pero el presupuesto modificado para el mismo año es de \$7,000,000.00 pesos. Asimismo, la meta original de 28 personas beneficiadas y 29 prótesis colocadas pasó a 127 personas beneficiadas y 137 prótesis colocadas para 2024.

Con base en la normatividad estatal en materia de Programas Sociales Estatales y el análisis de las actividades sustantivas que realiza el programa, se identificaron los siguientes procesos al interior del programa, los cuales se describen a continuación.

El **proceso de Planeación** está normado por la SFIA y la STRC. Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan de julio a diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda. Inicia cuando la SFIA solicita al INGUDIS la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año, se establecen las metas y se actualiza la Matriz de Indicadores de Resultados, lo cual todo esto se carga en el Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) de la SFIA y termina con la autorización de las ROP por parte de la STRC y su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

El **proceso de Difusión** lo lleva a cabo la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas, adscrita al despacho del Director General del INGUDIS. Esta coordinación se encarga de subir a la página electrónica del INGUDIS las ROP del programa.

El **proceso de Selección como beneficiario** agrupa los procesos de Solicitud de apoyos y Selección de beneficiarios identificados en el Modelo General de Procesos

presentado en el capítulo 5 de este documento. Esto se debe a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación a sacar su cita por primera vez, es equivalente a presentar su solicitud, y en ese momento empieza su selección como beneficiario, lo cual ocurre si, después de una serie de requisitos y revisiones de médicos especialistas en rehabilitación, la persona es candidata para recibir una prótesis. Por lo que se puede decir que el proceso de selección como beneficiario inicia en cuanto presenta su solicitud de apoyo, lo que en realidad consiste en sacar su primera cita.

El **proceso de Adquisición de bienes y contratación de servicios** corresponde al proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos presentado en el capítulo 5 de este documento, el cual se divide en dos modalidades o subprocesos. La primera modalidad comprende la **Adquisición de bienes**, lo que consiste en específico en la compra de materiales y aparatos de prótesis. La segunda modalidad o subproceso comprende la **Contratación de los servicios** de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis, ya que para el año de 2024 el presupuesto otorgado a este programa se incrementó considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior y dicho taller no cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el total del presupuesto otorgado.

En este programa no existe propiamente una etapa de Distribución de los apoyos del Modelo General de Procesos descrito en el capítulo 5, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, o en la ubicación del proveedor de servicios contratado, por lo que no existe una distribución de los apoyos, dado que son las personas las que se trasladan hacia donde se otorga el apoyo.

El **proceso de Entrega de apoyos**, al igual que el anterior, se divide en dos componentes o subprocesos, ya que uno es el que se sigue en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y otro componente es cuando algunos pacientes son

atendidos en las instalaciones del proveedor privado contratado por el INGUDIS. En el primer subproceso, el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la prótesis que se le va a colocar, acude al Taller de Órtesis y Prótesis en fecha indicada, y consulta la existencia de material en el Taller. A partir de ese momento en el Taller se realizan las actividades necesarias hasta que la persona sale con una prótesis acoplada a su miembro amputado después de 4 semanas. En el caso de las personas canalizadas con el proveedor privado, su tratamiento es similar para la elaboración de la prótesis y su colocación final.

El **Proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos** implica dar seguimiento a las personas que recibieron los servicios del programa en las diferentes modalidades, así como llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa. El personal administrativo del programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias. Una vez sistematizada la información de la persona beneficiaria, incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la SEDESHU. Por otra parte, esta información sistematizada sobre la entrega de apoyos se utiliza para establecer el cumplimiento de metas del programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

El **proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios** además de considerar la aplicación a beneficiarios del programa de la Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, también incorpora una Encuesta de Satisfacción que se le aplica al paciente al momento de su egreso del Centro de Rehabilitación. Asimismo, durante todo el tiempo que la persona se encuentra en el Centro de Rehabilitación recibiendo atención médica, tiene la posibilidad de llenar un formato de quejas y sugerencias y depositarlo en el Buzón dispuesto para ello en la entrada del Centro de Rehabilitación, el cual se encuentra de forma muy visible. Estos formatos son revisados cada mes por los miembros del Comité Interno de Ética en

el cual participa personal del OIC, por lo que se toman en consideración las quejas o sugerencias y también se da seguimiento por parte del OIC a situaciones que así lo requieran.

Principales problemas detectados en la normatividad.

Los procesos del programa Rehabilitado para la Vida se encuentran escritos de manera general en el Artículo 19 (Procedimiento de acceso) de las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos que guían la operación del programa, pero que son poco precisos e insuficientes para describir los procesos y las actividades que se realizan dentro de cada proceso, es decir, sus procedimientos.

Sin embargo, el programa cuenta con un documento denominado “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis”, que describe con detalle la ruta de atención que deben ser llevados a cabo una vez que el paciente ingresa al Taller para su atención. Estas actividades son las que corresponden al proceso de Entrega de apoyos conforme al Modelo General de Procesos.

No obstante, cabe mencionar, que este documento tiene el carácter de borrador, por lo cual no es oficial para su difusión. Sin embargo, es un documento en el cual se describe con detalle todos los pasos que se sigue dentro de este proceso del programa, lo cual es el insumo fundamental para elaborar el procedimiento para el proceso de Entrega del apoyo.

Por lo que respecta a la revisión de las ROP 2024, en el **Anexo VI. Propuesta de modificación a la Normatividad**, se detallan todos los aspectos detectados.

Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas.

Áreas de Oportunidad

El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo que se pueden establecer Convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para que mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y modernas, lo que permite que los pacientes se muevan con gran comodidad.

Cuellos de Botella

El Taller de Órtesis y Prótesis está bien equipado, pero solamente cuenta con capacidad para atender alrededor de 60 pacientes anualmente, por lo que cuando hay un mayor presupuesto para atender a pacientes que están en lista de espera, su capacidad operativa llega a su límite y es necesario contratar un proveedor privado para complementar este servicio.

Buenas prácticas

El programa cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los beneficiarios en todo momento en que se encuentran recibiendo atención dentro de las instalaciones. Esto se debe a que cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias que se encuentra en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y el que solamente se abre cada mes y su contenido es revisado por los miembros del Comité Interno de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. En este Comité están representantes electos por las áreas de la institución y participa un representante del Órgano Interno de Control, por lo cual los incidentes mayores se canalizan a este último, en tanto que las quejas y sugerencias se estudian para ver su viabilidad e implementarlas.

Asimismo, la recepcionista de Taller realiza una plática informativa a los pacientes beneficiarios del programa del tema “Contraloría Social” y al finalizar la plática, los pacientes realizan el llenado las Cédulas.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Personal comprometido con el quehacer institucional

Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de las personas que asisten al Centro de Rehabilitación, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del programa.

2. Instalaciones nuevas y amplias

El edificio del Centro de Rehabilitación del INGUDIS es relativamente nuevo y su arquitectura consta de grandes espacios tanto en zona de oficinas como en salas de fisioterapia y consultorios del área médica, por lo que los pacientes tienen muy buena movilidad al interior, donde todos los servicios están en una planta baja.

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal del programa, quienes conforman equipos multidisciplinarios, y entre los directivos del programa y los directivos de otras instancias del INGUDIS.

4. Atención integral y especializada

Durante las primeras citas a las que acuden los pacientes reciben atención médica especializada en rehabilitación, sesiones de fisioterapia y atención

psicológica por cuatro semanas, además de otros estudios en caso de ser necesario.

5. Encuesta de satisfacción de las personas asistidas

Al finalizar el proceso de otorgamiento de los servicios al egreso de la persona beneficiaria, se le da una pequeña platica sobre las características e importancia de la Cédula de Contraloría Social y se le entrega la cédula para que sea llenada ahí mismo, por lo cual se capta de mejor manera los aspectos positivos y negativos que el paciente experimentó durante los días que asistió para su atención.

6. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo

El programa genera información de manera oportuna sobre sus beneficiarios y metas, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

Oportunidades

1. Posibilidad de establecer convenios con otras instituciones de salud

El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para tener economía de escala en la atención de pacientes amputados. Es decir, mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y modernas.

Debilidades

1. No se cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y sus respectivos procedimientos

No cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y las actividades con detalle (o procedimientos) para cada proceso, aunque cuentan con el borrador de un documento que serviría de base para elaborar con suma precisión el procedimiento del proceso de Entrega de apoyos. Asimismo, aunque se cuenta con el procedimiento oficial denominado “Consulta Médica Especializada para Personas con Discapacidad” en el Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS, es muy escueto y poco preciso, pero que se puede retomar para incorporarlo como insumo para elaborar el procedimiento del proceso de Selección como beneficiario.

Amenazas

No se detectaron amenazas.

Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas también se presentan en el **Anexo VII Análisis FODA del Programa**.

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del **Programa Rehabilitado para la Vida**. Las recomendaciones que aquí se presentan hacen referencia a los hallazgos de la evaluación, indicados en el capítulo anterior. **Ver Anexo VIII. Recomendaciones del Programa**, en el cual se presentan con detalle los siguientes elementos para cada recomendación:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación
- Principal(es) responsable(s) de la implementación
- Efectos potenciales esperados que puede implicar la implementación
- Comparación entre la situación actual y resultado que se espera obtener con su implementación
- Recursos e insumos necesarios para su implementación
- Medio de verificación
- Nivel de priorización
- Línea de acción estratégica

Recomendaciones a nivel Programa:

1. Elaboración de un documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento. Se recomienda elaborar un documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento con la descripción puntual de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada

uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. Elaboración de un estudio para establecer la viabilidad para celebrar un convenio con otras instituciones de salud. Se recomienda elaborar un estudio de prospectiva en el cual se pueda establecer el crecimiento en la atención que puede tener el Centro de Rehabilitación, incluyendo las posibles ampliaciones de consultorios, salas de fisioterapia y del Taller de Órtesis y Prótesis para definir si es factible buscar establecer Convenios con otras instituciones de salud del estado o de estados vecinos para aprovechar las economías a escala de esta actividad.

Conclusiones

El Programa Rehabilitado para la Vida tiene como objetivo general impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.

En cumplimiento de uno de los objetivos específicos de esta evaluación, se identificaron los procesos y subprocesos del programa.

Se identificaron los siguientes procesos adjetivos: Planeación; Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos; Contraloría social y satisfacción de los usuarios; y Evaluación y Monitoreo.

Estos procesos adjetivos están normados por otras dependencias, las cuales establecen los distintos procedimientos que se tienen que seguir para la operación del programa. En este caso, la SFIA y la STRC norman el proceso de Planeación en materia de presupuesto y ROP. Para el proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos, la SFIA establece que el seguimiento a las metas se hace a través del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y para el caso del seguimiento a beneficiarios la SEDESHU establece que se haga a través del Padrón de Beneficiarios que administra esta dependencia. La STCR establece la

normatividad para el proceso de Contraloría Social y la SEDESHU establece la normatividad para el tema de evaluación y monitoreo.

Asimismo, para la operación del programa se identificaron los siguientes procesos y subprocesos, los cuales son sustantivos, es decir, reflejan el quehacer del programa: Proceso de Difusión; Proceso de Selección como beneficiario; Proceso de Adquisición de bienes y contratación de servicios (Subproceso de Adquisición de bienes y Subproceso de Contratación de servicios); y Proceso de Entrega de apoyos (Subproceso de Entrega de apoyos en instalaciones del CER y Subproceso de Entrega de apoyo con proveedor de servicios privado).

A continuación, se describen los procesos adjetivos y sustantivos que se identificaron para el programa Rehabilitado para la Vida.

El **proceso de Planeación** está normado por la SFIA y la STRC. El objetivo del programa está alineado con los objetivos del Programa de Gobierno Actualizado 2021 – 2024 y con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato 2040. Por su parte, los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de julio-agosto al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la SFIA solicita al INGUDIS la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año, se establecen las metas y se actualiza la Matriz de Indicadores de Resultados, lo cual todo esto se carga en el Sistema de Evaluación de Desempeño de la SFIA y termina con la autorización de las ROP por parte de la STRC y su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

El **proceso de Difusión** actualmente se lleva a cabo por la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas, la cual es la encargada de subir las ROP a la página electrónica del INGUDIS, aunque existe la posibilidad de que en este proceso participe la Dirección de Rehabilitación en el caso de que se busque subir a la página otro tipo de comunicados o anuncios, lo cual tendrá que solicitar la

Dirección de Rehabilitación dado que estos anuncios no se producen de manera automática como es el caso de la Reglas de Operación.

El **proceso de Selección como beneficiario** agrupa los procesos de Solicitud de apoyos y Selección de beneficiarios identificados en el Modelo General de Procesos determinado por el CONEVAL en su modelo de Términos de Referencia para las Evaluaciones de Procesos. Esto se debe a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación a sacar su cita por primera vez, lo que equivaldría a presentar su solicitud, en ese momento empieza su selección como beneficiario, lo cual ocurre si, después de una serie de requisitos y revisiones de médicos especialistas en rehabilitación, la persona es candidata para recibir una prótesis o una órtesis. Por lo que se puede decir que el proceso de selección como beneficiario inicia en cuanto presenta su solicitud de apoyo, lo que en realidad consiste en sacar su primera cita.

El **proceso de Adquisición de bienes y contratación de servicios** corresponde al proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos, el cual se debide en dos modalidades. La primera modalidad o subproceso comprende la Adquisición de bienes, lo que consiste en específico en la compra de materiales y aparatos de prótesis. La segunda modalidad comprende la Contratación de los servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis, ya que para el año de 2024 el presupuesto otorgado a este programa se incrementó considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior y dicho taller no cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el total del presupuesto otorgado.

En este programa no existe propiamente una etapa de distribución de los apoyos, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, o en la ubicación del proveedor de servicios contratado, por lo que no existe una distribución de los apoyos, dado que son las personas las que se trasladan hacia donde se otorga el apoyo.

El **proceso de Entrega de apoyos**, al igual que el anterior, se divide en dos modalidades o subprocesos, ya que uno es el que se sigue en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y otro subproceso es cuando algunos pacientes son atendidos en las instalaciones del proveedor contratado. En el primer componente, el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la órtesis o prótesis que se le va a colocar, acude al Taller de Prótesis y Órtesis en fecha indicada. A partir de ese momento en el Taller se realizan las actividades necesarias hasta que la persona sale con una prótesis acoplada a su miembro amputado después de 4 semanas. En el caso de las personas canalizadas con el proveedor privado, su tratamiento es similar para la elaboración de la prótesis y su colocación final.

El **proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos** implica dar seguimiento a las personas que recibieron los servicios del programa en las diferentes modalidades, así como llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa. El personal administrativo del programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias. Una vez sistematizada la información de la persona beneficiaria, incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la SEDESHU. Por otra parte, esta información sistematizada sobre la entrega de apoyos se utiliza para establecer el cumplimiento de metas del programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

El **proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios** además de considerar la aplicación a beneficiarios del programa de Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, también incorpora una Encuesta de Satisfacción que se le aplica al paciente al momento de su egreso del Centro de Rehabilitación. Asimismo, durante todo el tiempo que la persona se encuentra en el Centro de Rehabilitación recibiendo atención médica, tiene la posibilidad de llenar un formato

de quejas y sugerencias y depositarlo en el Buzón dispuesto para ello en la entrada del Centro de Rehabilitación, el cual se encuentra de forma muy visible. Estos formatos son revisados cada mes por los miembros del Comité Interno de Ética en el cual participa personal del OIC, por lo que se toman en consideración las quejas o sugerencias y también se da seguimiento por parte del OIC a situaciones que así lo requieran.

Los procesos del programa Rehabilitado para la Vida se encuentran escritos de manera general en el Artículo 19 (Procedimiento de acceso) de las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos generales que guían la operación del programa, pero que son poco precisos e insuficientes para describir los procesos y las actividades que se realizan dentro de cada proceso.

Sin embargo, el programa cuenta con un documento denominado “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis”, que describe con gran detalle la ruta de atención que deben ser llevados a cabo una vez que el paciente ingresa al Taller para su atención. Estas actividades son las que corresponden al proceso de Entrega de apoyos conforme al Modelo General de Procesos.

No obstante, cabe mencionar, que este documento tiene el carácter de borrador, por lo cual no es oficial para su difusión. Sin embargo, es un documento en el cual se describe con gran detalle todos los pasos que se sigue dentro de este proceso del programa, lo cual es el insumo fundamental para elaborar el procedimiento para el proceso de Entrega del apoyo.

El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer Convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para que mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del

Centro de Rehabilitación son muy amplias y modernas, lo que permite que los pacientes se muevan con gran comodidad.

El Taller de Órtesis y Prótesis está bien equipado, pero solamente cuenta con capacidad para atender alrededor de 60 pacientes anualmente, por lo que cuando hay un mayor presupuesto para atender a pacientes que están en lista de espera, su capacidad operativa llega a su límite y es necesario contratar un proveedor privado para complementar este servicio.

El programa cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los beneficiarios en todo momento en que se encuentran recibiendo atención dentro de las instalaciones. Esto se debe a que cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias que se encuentra en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y el que solamente abren cada mes y revisan miembros del Comité Interno de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. En este Comité están representantes electos por las áreas de la institución y participa un representante del Órgano Interno de Control, por lo cual los incidentes mayores se canalizan a este último, en tanto que las quejas y sugerencias se estudian para ver su viabilidad e implementarlas.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS)
	Unidad Responsable	Dirección de Rehabilitación
	Clave Presupuestal	QC1148
	Nombre del Programa	Rehabilitado para la Vida.
	Año de Inicio	
	Responsable titular del programa	Dr. Juan Morales Camargo
	Teléfono de contacto	Tel. 472 117 93 30
	Correo electrónico de contacto	ingudis@guanajuato.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad.
	Eje del Programa de Gobierno con el que está alineado	Estrategia transversal 7
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Objetivo la incorporación de la perspectiva de discapacidad en el quehacer gubernamental
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	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, formadas en competencias y plan de vida
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con	Programa Sectorial de Desarrollo Social y Humano y su actualización 2019-2024

	el que está alineado	
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Objetivo de impulsar la incorporación del enfoque de discapacidad en las políticas de desarrollo social.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica
	Propósito del programa	Las personas con discapacidad en el estado de Guanajuato son incluidas en 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.
Población potencial	Definición	La población potencial del Programa son personas con alguna amputación candidatas a usar prótesis, 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 una prótesis.
	Unidad de medida	
	Cuantificación	
Población objetivo	Definición	Como población objetivo son personas con discapacidad motora, niños y adultos, secundaria a amputación de cualquier segmento corporal y que se encuentren en un proceso de rehabilitación integral para estar en posibilidades de recibir una prótesis, y no cuenten con recursos económicos para adquirir una.
	Unidad de medida	
	Cuantificación	
Población atendida	Definición	La población estimada para ser beneficiada por el Programa a través de la adaptación de una prótesis.
	Unidad de medida	
	Cuantificación	
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$1,000,000.00
	Presupuesto modificado (MDP)	\$7,000,000.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todo el Estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	En todo el Estado de Guanajuato.

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1.	<p>Planeación. Este proceso inicia cuando la SFIA solicita al INGUDIS la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año. Dentro de la Planeación, está la realización o actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y la elaboración de las Reglas de Operación del siguiente año fiscal partiendo de las ROP del año anterior y con retroalimentación de las áreas participantes en el Programa.</p>
<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	2.	<p>Difusión. Este proceso está a cargo de la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas, la cual sube las ROP a la página electrónica del INGUDIS, pero el programa puede solicitar anuncios o spots específicos de así requerirlo.</p>
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	0	<p>Este proceso no aplica debido a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación a sacar su cita por primera vez, equivaldría a presentar su solicitud, pero esto es considerado ya como el proceso de ingreso de la persona como beneficiaria.</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	3.	<p>Selección como beneficiario agrupa los procesos de Solicitud de apoyos y Selección de beneficiarios identificados en el Modelo General de Procesos determinado por el CONEVAL en su modelo de Términos de Referencia para las Evaluaciones de Procesos. Esto se debe a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación a sacar su cita por primera vez, lo que equivaldría a presentar su solicitud, en ese momento empieza su selección como beneficiario, lo cual ocurre si, después de una serie de requisitos y revisiones de médicos especialistas en rehabilitación, la persona es candidata</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.
		para recibir una prótesis. Por lo que se puede decir que el proceso de selección como beneficiario inicia en cuanto presenta su solicitud de apoyo, lo que en realidad consiste en sacar su primera cita.
<p>Producción de bienes y servicios. Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa. Cabe aclarar que, en este proceso, aun cuando se habla de producción, se deberá tener en mente que se puede referir a servicios de asistencia y capacitación, el cual propiamente no se produce en el sentido de un bien físico, pero debe entenderse como aquella actividad por la cual el servicio se tiene disponible para ser entregado a los beneficiarios en forma de una sesión de trabajo o capacitación.</p>	4.	<p>Adquisición de bienes y contratación de servicios corresponde al proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos, el cual se divide en dos modalidades. La primera modalidad comprende la Adquisición de bienes, lo que consiste en específico en la compra de materiales y aparatos de prótesis. La segunda modalidad comprende la Contratación de los servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis, ya que para el año de 2024 el presupuesto otorgado a este programa se incrementó considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior y dicho taller no cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el total del presupuesto otorgado.</p>
<p>Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).</p>		En este programa no existe propiamente el proceso de Distribución de los apoyos, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, o en la ubicación del proveedor de servicios contratado, por lo que no existe una distribución de los apoyos, dado que son las personas las que se trasladan hacia donde se otorga el apoyo.
<p>Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.</p>	5.	<p>Entrega de apoyos, al igual que el anterior, se divide en dos componentes, ya que uno es el que se sigue en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y otro componente es cuando algunos pacientes son atendidos en las instalaciones del proveedor contratado. En el primer componente, el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la prótesis que se le va a colocar, acude al Taller de Prótesis y Órtesis en fecha indicada. En el caso de las personas canalizadas con el proveedor privado, se tratamiento es similar para la elaboración de la prótesis y su colocación final.</p>
<p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos</p>	6.	<p>Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos implica dar seguimiento a las personas que recibieron los servicios del programa en las diferentes</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.
mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.		modalidades, así como llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa. El personal administrativo del programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias.
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.</p>	7.	<p>Contraloría social y satisfacción de los usuarios además de considerar la aplicación a beneficiarios del programa de Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, también incorpora una Encuesta de Satisfacción que se le aplica al paciente al momento de su egreso del Centro de Rehabilitación. Asimismo, durante todo el tiempo que la persona se encuentra en el Centro de Rehabilitación recibiendo atención médica, tiene la posibilidad de llenar un formato de quejas y sugerencias y depositarlo en el Buzón dispuesto para ello en la entrada del Centro de Rehabilitación, el cual se encuentra de forma muy visible.</p>
<p>Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	8.	<p>Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.</p>
	8.1	<p>Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el INGUDIS alimenta al SED. Es así que la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
	8.2	<p>Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, el INGUDIS, a través de la Dirección de Rehabilitación proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección de Rehabilitación puede emitir un Documento de Opinión</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de impulsar el desarrollo integral de los pacientes amputados a una vida plena y productiva, a través de la adquisición de prótesis a bajo costo.
		y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

Anexo III Rehabilitado para la Vida ver 1.1

IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos		3			No cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y las actividades con detalle (o procedimientos) para cada proceso, aunque cuentan con el borrador de un documento que serviría de base para elaborar con suma precisión el procedimiento del proceso de Entrega de apoyos. Asimismo, aunque se cuenta con el procedimiento oficial denominado "Consulta Médica Especializada para Personas con Discapacidad" en el Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS, es muy escueto y poco preciso, pero que se puede retomar para incorporarlo como insumo para elaborar el procedimiento del proceso Selección como beneficiario.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.	5				Aunque no se cuenta con todos los procedimientos publicados oficialmente, las personas involucradas en la operación del programa tienen un conocimiento sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de las actividades de las cuales son responsables, apoyándose, sobre todo, en su experiencia y en la documentación existente, que, aunque no es oficialmente pública, el personal dispone de este documento de trabajo interno.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				Puesto que la operación recae íntegramente en el ámbito del personal de la Dirección de Rehabilitación, podemos señalar que las personas que participan en la operación del programa tienen una visión estandarizada de la operación de este. Puesto que no hay diferentes sedes para operar el

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					programa, no se puede señalar que existan diferentes formas de atender de manera distinta el mismo programa.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				La SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, el INGUDIS puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
Grado de consolidación operativa	20	3			Total 23 de 25

Para determinar el grado de consolidación se dio un valor a cada criterio siendo:

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente
- 1 si la respuesta es No

La calificación máxima es de 25. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 23, lo que representa un 92% de grado de consolidación.

V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.

Proceso: 1. Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, Elaboración o actualización de la MIR y Elaboración de las ROP
	Fin	Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de a septiembre a diciembre.
	Personal	Personal de la Dirección de Rehabilitación con apoyo de la Dirección de Administración.
	Recursos financieros	Proviene del presupuesto asignado al INGUDIS y de forma particular a la Dirección de rehabilitación y de las demás áreas que lo apoyan.
	Infraestructura	Propia del INGUDIS
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado y Metas del Programa MIR y ROP
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas permiten determinar el número de nuevos beneficiarios a incluir en el programa, en tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el resultado de los indicadores de la MIR.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información de los indicadores sirve para monitorear el cumplimiento de los indicadores y las metas del programa.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 2. Difusión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia a partir de la publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.
	Fin	Y termina con la publicación de las ROP en la página electrónica de la INGUDIS.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Esta actividad está a cargo de la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas sube las ROP es de un día.
	Personal	El personal corresponde a la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
	Recursos financieros	Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado al área del INGUDIS.
	Infraestructura	La Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas Dirección cuentan con oficinas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> La difusión de las ROP en la página electrónica del INGUDIS.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	El proceso de Difusión tiene importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Para las actividades de Publicación de las ROP se utiliza la página electrónica del INGUDIS, por lo que se cuenta con el apoyo de la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas para subir las ROP en la página electrónica, con lo que finalmente se publica y queda a disposición de la población en general el acceso a las ROP.
	Tipo de información recolectada	Archivo electrónico
	¿Sirve de información para el monitoreo?	No
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 3. Selección como beneficiario		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando la persona asiste a las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS y solicita cita por primera vez en ventanilla del módulo de Trabajo Social.
	Fin	Y termina cuando transcurridas las sesiones de terapia física y psicológicas, el médico especialista en rehabilitación valorará nuevamente a la persona, y si se encuentra apto para el uso de prótesis, entonces le entrega al paciente receta con la prescripción de la prótesis y la canaliza hacia el Taller de Órtesis y Prótesis.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Todo este proceso de Selección como beneficiario se lleva aproximadamente un día por 8 semanas.
	Personal	El personal que participa en este proceso (personal de trabajo social, médicos especialistas, fisioterapeutas y psicólogos) tiene el perfil y cuentan con la capacitación para realizar sus funciones.
	Recursos financieros	Los recursos provienen del presupuesto de la institución que cubre el sueldo del personal que participa en este proceso.
	Infraestructura	Para las actividades de primera cita, estudio socioeconómico, revisión por un médico especialista, la fisioterapia y atención psicológica se cuenta con espacios amplios y adecuados en un edificio de reciente construcción con mucha amplitud e iluminación.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos para primera cita • Hoja de pre-valoración • Expediente Clínico • Carnet de Citas • Estudio Socio económico • Tarjetón de Terapias • Receta con prescripción
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de citas y seguimiento del paciente se realizan en controles propios del INGUDIS.
	Tipo de información recolectada	Datos de las solicitudes recibidas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.

¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 4. Adquisición de bienes y contratación de servicios		
Proceso: 4.1. Adquisición de bienes		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando la Dirección de Rehabilitación elabora un listado con el total de bienes que va a adquirir.
	Fin	Y termina cuando el proveedor adjudicado entrega los bienes en el Almacén del INGUDIS a entera satisfacción del programa, y se procede a gestionar el pago al proveedor.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Estas actividades contemplan la realización de estudios de mercado y preparar las licitaciones públicas. En todas estas actividades se trabaja con la Dirección de Administración del INGUDIS y con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.
	Personal	Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso para la contratación del proveedor son responsabilidad del Director de Administración con base a la solicitud de contratación presentada por el Director de Rehabilitación.
	Recursos financieros	Los recursos financieros que se utilizan para la operación de este proceso provienen del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos del INGUDIS y la SFIA. Para la adquisición de las prótesis se cuenta con un presupuesto modificado del programa por \$7,000,000.00 pesos para 2024.
	Infraestructura	Para las actividades del programa se cuenta con espacios y equipo de cómputo suficiente por parte de la Dirección de Administración del INGUDIS quien realiza las gestiones ante la SFIA para la adquisición de estos bienes.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Bases y Términos de Referencia • Oficio de invitación a cotizar • Cotizaciones de proveedores • Estudio de mercado

		<ul style="list-style-type: none"> • Requisición para la contratación de bienes y servicios • Invitación a proveedores para licitación • Emisión de la licitación pública • Presentación de propuestas Técnicas y Económicas de los proveedores • Fallo o dictamen de propuestas para licitación pública • Contrato • Oficio de conformidad con los bienes recibidos por el proveedor • Liberación del recurso para pago al proveedor
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma de la Dirección de Administración del INGUDIS y de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA.
	Tipo de información recolectada	Datos propios de cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 4. Adquisición de bienes y contratación de servicios		
Subproceso 4.2 Contratación de servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando la Dirección de Rehabilitación elabora las Bases y Términos de Referencia de los servicios que va a contratar.
	Fin	Y termina cuando el proveedor adjudicado firma el contrato de prestación de servicios.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Estas actividades contemplan la realización de estudios de mercado y preparar las invitaciones restringidas. En todas estas actividades se trabaja con la Dirección de Administración del INGUDIS. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.
	Personal	Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso para la contratación del proveedor son responsabilidad del Director de Administración

		con asistencia del Director de Rehabilitación quien establece el tipo de servicio y las condiciones para su contratación.
	Recursos financieros	Para la contratación de estos servicios se dispuso de una parte de los recursos otorgados al programa. Los recursos financieros que se utiliza para la operación de este proceso provienen del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos de las diferentes áreas del INGUDIS.
	Infraestructura	Para las actividades del programa se cuenta con espacios y equipo de cómputo suficiente.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Bases y Términos de Referencia • Oficio de invitación a cotizar • Cotizaciones de proveedores • Estudio de mercado • Requisición para la contratación de servicios • Invitación a proveedores a participar en Licitación restringida • Presentación de propuestas Técnicas y Económicas de los proveedores • Fallo o dictamen de propuestas para licitación restringida • Contrato
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma de la Dirección de Administración del INGUDIS.
	Tipo de información recolectada	Cotizaciones
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 5. Entrega de apoyos		
Subproceso 5.1 Entrega del apoyo (en instalaciones del Centro de Rehabilitación)		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	
	Fin	

¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	
	Personal	
	Recursos financieros	
	Infraestructura	
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, sirven para el seguimiento a las acciones.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se realizan en controles propios de Excel y los documentos se generan en el programa informático de Word de Microsoft.
	Tipo de información recolectada	Registro de las acciones realizadas en cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 5. Entrega de apoyos		
Subproceso 5.2 Entrega del apoyo (otorgado mediante servicio privado contratado por el INGUDIS)		
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso	
Límites	Inicio	Este proceso inicia cuando el paciente acude al servicio privado para su atención y el proveedor programa en la fecha y hora para la toma de medidas del paciente.
	Fin	Y termina cuando la Dirección de Rehabilitación envía a la Dirección de Administración del INGUDIS el oficio de conformidad con los servicios contratados, y esta última procede a tramitar la liberación del pago al proveedor conforme a lo establecido en el contrato.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Este proceso tiene una duración aproximada de 4 semanas.
	Personal	En este proceso participan personal de la empresa proveedora de servicios.
	Recursos financieros	Los recursos son los pagos que se hace al proveedor por los servicios proporcionados.
	Infraestructura	Es el que el proveedor de servicios cuente.
	Otros	

Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Receta con prescripción • Recibo de primer pago • Recibo de segundo pago • Carta de aceptación • Informe de pacientes tratados y características de su atención • Oficio de conformidad con los servicios contratados. • Comprobante de liberación del recurso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, sirven para el seguimiento a las acciones.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se realizan en controles propios de Excel y los documentos se generan en el programa informático de Word.
	Tipo de información recolectada	Registro de las acciones realizadas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 6. Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia con la sistematización de toda la información generada en los diferentes procesos de apoyo a la persona beneficiaria, el cual se produce tras el egreso de dicha persona.
	Fin	Y termina cuando la información generada sobre la persona beneficiaria se envía al SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios, y esta información también se utiliza para cargar en el SED el avance de las metas del programa.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Por lo que respecta a los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED se hacen mensualmente.
	Personal	Por lo que respecta a la generación de reportes para enviar al Padrón de Beneficiarios y al SED el personal es suficiente.

	Recursos financieros	El pago de sueldos del personal administrativo del programa está considerado como parte de presupuesto con el que opera el Programa.
	Infraestructura	Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas para realizar dichas actividades.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Padrón de Beneficiarios del Programa • Metas registradas en el SED
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las personas beneficiarias son generados en Excel, los cuales se utilizan para cargar dicha información en el Padrón de Beneficiarios, administrado por la SEDESHU. Asimismo, los registros son utilizados para cargar la información del avance de metas en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), administrado por la SFIA.
	Tipo de información recolectada	Información de las acciones de seguimiento.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 7. Contraloría social y satisfacción de los usuarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social.
	Fin	STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a INGUDIS, para que, a través de la Dirección de Rehabilitación, elabore un "Plan de mejora" el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La STRC entrega la muestra en el mes de abril. Los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de julio del año en curso.
	Personal	Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social.

		Personal del INGUDIS, elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC y de INGUDIS, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC y INGUDIS.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Plan de mejora” elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, sin embargo, el Plan de mejora que realiza el INGUDIS, puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de la STRC para captura de la Cédula de Contraloría Social.
	Tipo de información recolectada	Opinión de los beneficiarios respecto de la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Hasta el presente momento es el único mecanismo formar para recibir retroalimentación de los beneficiarios.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 8. Evaluación y monitoreo		
Subproceso 9.1 Monitoreo		
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso	
Límites	Inicio	A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado el INGUDIS en el SED.
	Fin	Generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” INGUDIS. Rehabilitado para la Vida, el cual se difunde vía el SIMEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta emite reportes Trimestrales.
	Personal	Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales.

	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Reporte Trimestrales de Avance del Programa” INGUDIS Rehabilitado para la Vida.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al INGUDIS, Dirección de Rehabilitación.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).
	Tipo de información recolectada	Avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Esta actividad es el núcleo central de las actividades e Monitoreo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí
Proceso: 8. Evaluación y monitoreo		
Subproceso: 8.2 Evaluación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración del Documento de Opinión y Plan de Acción con relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre.
	Personal	La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo. Personal del INGUDIS es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador.
	Recursos financieros	La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa.
	Infraestructura	El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación.

		En cuanto al INGUDIS, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción con relación a posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación al INGUDIS para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador
	Tipo de información recolectada	Información operativa, avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP	Todo el texto del Artículo 19 Procedimiento de acceso.	Los procesos y procedimientos del programa están esbozados de manera escueta y limitada en las ROP.	Especificar los procesos del programa y describir con detalle las actividades que se realizan en cada proceso.	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento reglamentario.
ANEXOS	No se presentan los Flujogramas de los procesos del Programa	En los flujogramas se deberá indicar el área responsable de realizar las actividades descritas.	Indicar en los flujogramas de las ROP, los responsables de las actividades plasmadas en los mismos.	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Personal comprometido con el quehacer institucional

Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de las personas que asisten al Centro de Rehabilitación, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del programa.

2. Instalaciones nuevas y amplias

El edificio del Centro de Rehabilitación del INGUDIS es relativamente nuevo y su arquitectura consta de grandes espacios tanto en zona de oficinas como en salas de fisioterapia y consultorios del área médica, por lo que los pacientes tienen muy buena movilidad al interior, donde todos los servicios están en una planta baja.

3. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal del programa, quienes conforman equipos multidisciplinarios, y entre los directivos del programa y los directivos de otras instancias del INGUDIS.

4. Atención integral y especializada

Durante las primeras citas a las que acuden los pacientes reciben atención médica especializada en rehabilitación, sesiones de fisioterapia y atención psicológica por cuatro semanas, además de otros estudios en caso de ser necesario.

5. Encuesta de satisfacción de las personas asistidas

Al finalizar el proceso de otorgamiento de los servicios al egreso de la persona beneficiaria, se le da una pequeña platica sobre las características e importancia de la Cédula de Contraloría Social y se le entrega la cédula para que sea llenada ahí mismo, por lo cual se capta de mejor manera los aspectos positivos y negativos que el paciente experimentó durante los días que asistió para su atención.

6. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo

El programa genera información de manera oportuna sobre sus beneficiarios y metas, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

Oportunidades

1. Posibilidad de establecer convenios con otras instituciones de salud

El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para tener economía de escala en la atención de pacientes amputados. Es decir, mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y modernas.

Debilidades

1. No se cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y sus respectivos procedimientos

No cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y las actividades con detalle (o procedimientos) para cada proceso, aunque cuentan con el borrador de un documento que serviría de base para elaborar con suma precisión el procedimiento del proceso de Entrega de apoyos. Asimismo, aunque se cuenta con el procedimiento oficial denominado “Consulta Médica Especializada para Personas con Discapacidad” en el Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS, es muy escueto y poco preciso, pero que se puede retomar para incorporarlo como insumo para elaborar el procedimiento del proceso de Selección como beneficiario.

Amenazas

No se detectaron amenazas.

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos	No cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y las actividades con detalle (o procedimientos) para cada proceso, aunque cuentan con el borrador de un documento que serviría de base para elaborar con suma precisión el procedimiento del proceso de Entrega de apoyos. Asimismo, aunque se cuenta con el procedimiento oficial denominado "Consulta Médica Especializada	Elaborar un documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento con la descripción puntual de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.	Dirección de Rehabilitación del INGUDIS.	Utilizar el documento borrador denominado "Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis", y el procedimiento denominado "Consulta médica especializada para personas con discapacidad", dentro del Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS.	Tanto el Director de Rehabilitación como el personal del programa cuenta con el conocimiento y experiencia para elaborar el documento, además de que ya se cuenta con los insumos para su elaboración.	Mejorar el grado de consolidación del programa.	Documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento.	Alto.

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
	para Personas con Discapacidad" en el Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS, es muy escueto y poco preciso, pero que se puede retomar para incorporarlo como insumo para elaborar el procedimiento del proceso Selección como beneficiario.							

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos	El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que	Elaborar un estudio de prospectiva en el cual se pueda establecer el crecimiento en la atención que puede tener el Centro de Rehabilitación, incluyendo las posibles ampliaciones de	Dirección de Rehabilitación del INGUDIS.	Se cuenta con la información estadística sobre personas atendidas y de qué durante el año 2023 y el primer semestre de 2024.	Establecer con base en los pacientes atendidos en 2024 si dicha atención mantuvo saturados los espacios del CER.	Reducir los costos unitarios en la operación del CER al existir economías de escala.	Estudio de prospectiva del CER.	Medio.

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
	existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos.	consultorios, salas de fisioterapia y del Taller de Órtesis y Prótesis para definir si es factible buscar establecer Convenios con otras instituciones de salud del estado o de estados vecinos para aprovechar las economías de escala de esta actividad.						

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS)	Dirección de Rehabilitación	9 de agosto 2024	Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes	Dr. Juan Morales Camargo Director de Rehabilitación	Entrevista a profundidad en sus oficinas empleando la Guía para Evaluación de Procesos	80 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento detallado de los procesos del programa.

X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa

Para la evaluación de procesos del programa se aplicó el siguiente instrumento a los directivos y operadores del programa mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizaron por medios remotos (videoconferencia y llamadas telefónicas), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión se convocaron a tantas personas como fue necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente.

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo?
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - ¿Están integradas en un solo sistema?
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
-

- ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad?
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes?
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo?
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
-

- ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)?
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo?
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados?
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
-

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.

Concepto	Descripción
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	Beatriz Castillo Rojas
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Invitación a cuando menos a tres invitados
Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 antes de IVA
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

Anexo 1. Descripción de la evaluación		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa Rehabilitado para la Vida (QC1148) del Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07/06/2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/10/2024	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<p>a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.</p> <p>b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.</p> <p>c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.</p> <p>d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.</p>	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Metodología CONEVAL		

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al coordinador del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
---	---

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Los procesos del programa Rehabilitado para la Vida se encuentran escritos de manera general en el Artículo 19 (Procedimiento de acceso) de las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos generales que guían la operación del programa, pero que son poco precisos e insuficientes para describir los procesos y las actividades que se realizan dentro de cada proceso.

Sin embargo, el programa cuenta con un documento denominado “Manual de Procesos y Procedimientos Taller de Órtesis y Prótesis”, que describe con gran detalle la ruta de atención que deben ser llevados a cabo una vez que el paciente ingresa al Taller para su atención. Estas actividades son las que corresponden al proceso de Entrega de apoyos conforme al Modelo General de Procesos.

El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer Convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para que mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y modernas, lo que permite que los pacientes se muevan con gran comodidad.

El Taller de Órtesis y Prótesis está bien equipado, pero solamente cuenta con capacidad para atender alrededor de 60 pacientes anualmente, por lo que cuando hay un mayor presupuesto para atender a pacientes que están en lista de espera, su capacidad operativa llega a su límite y es necesario contratar un proveedor privado para complementar este servicio.

El programa cuenta con mecanismos para conocer la opinión de los beneficiarios en todo momento en que se encuentran recibiendo atención dentro de las instalaciones. Esto se debe a que cuenta con un Buzón de quejas y sugerencias que se encuentra en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y el que solamente abren cada mes y revisan miembros del Comité Interno de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. En este Comité están representantes electos por las áreas de la institución y participa un representante del Órgano Interno de Control, por lo cual los incidentes mayores se canalizan a este último, en tanto que las quejas y sugerencias se estudian para ver su viabilidad e implementarlas.

Asimismo, la recepcionista de Taller realiza una plática informativa a los pacientes beneficiarios del programa del tema “Contraloría Social” y al finalizar la plática, los pacientes realizan el llenado de cedulas de aplicación.

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:

1. Personal comprometido con el quehacer institucional

Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de las personas que asisten al Centro de Rehabilitación, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del programa.

	<p>2. Instalaciones nuevas y amplias</p> <p>El edificio del Centro de Rehabilitación del INGUDIS es relativamente nuevo y su arquitectura consta de grandes espacios tanto en zona de oficinas como en salas de fisioterapia y consultorios del área médica, por lo que los pacientes tienen muy buena movilidad al interior, donde todos los servicios están en una planta baja.</p>
	<p>3. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal del programa, quienes conforman equipos multidisciplinarios, y entre los directivos del programa y los directivos de otras instancias del INGUDIS.</p>
	<p>4. Atención integral y especializada</p> <p>Durante las primeras citas a las que acuden los pacientes reciben atención médica especializada en rehabilitación, sesiones de fisioterapia y atención psicológica por cuatro semanas, además de otros estudios en caso de ser necesario.</p>
	<p>5. Encuesta de satisfacción de las personas asistidas</p> <p>Al finalizar el proceso de otorgamiento de los servicios al egreso de la persona beneficiaria, se le da una pequeña platica sobre las características e importancia de la Cédula de Contraloría Social y se le entrega la cédula para que sea llenada ahí mismo, por lo cual se capta de mejor manera los aspectos positivos y negativos que el paciente experimentó durante los días que asistió para su atención.</p>
	<p>6. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo</p> <p>El programa genera información de manera oportuna sobre sus beneficiarios y metas, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
2.2.2 Oportunidades:	<p>1. Posibilidad de establecer convenios con otras instituciones de salud</p> <p>El programa cuenta con personal altamente calificado, tanto en su administración como en atención médica, por lo que existe una oportunidad de que el Centro de Rehabilitación se convierta en referente estatal y regional, por lo cual se pueden establecer convenios con otras dependencias del sector salud como el IMSS y el ISSSTE, o de otros estados cercanos, para tener economía de escala en la atención de pacientes amputados. Es decir, mediante Convenios puedan contar con mayores recursos para operar a mayor escala, ya que las instalaciones del Centro de Rehabilitación son muy amplias y</p>

	modernas, lo que permite que los pacientes se muevan con gran comodidad.
2.2.3 Debilidades:	<p>1. No se cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y sus respectivos procedimientos</p> <p>No cuenta con un documento donde se describan los procesos del programa y las actividades con detalle (o procedimientos) para cada proceso, aunque cuentan con el borrador de un documento que serviría de base para elaborar con suma precisión el procedimiento del proceso de Entrega de apoyos. Asimismo, aunque se cuenta con el procedimiento oficial denominado “Consulta Médica Especializada para Personas con Discapacidad” en el Manual de Procesos y Procedimientos 2021 del INGUDIS, es muy escueto y poco preciso, pero que se puede retomar para incorporarlo como insumo para elaborar el procedimiento del proceso Selección como beneficiario.</p>
2.2.4 Amenazas:	No se detectaron amenazas.

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El proceso de Planeación está normado por la SFIA y la STRC. Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de julio a diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la SFIA solicita al INGUDIS la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año, se establecen las metas y se actualiza la Matriz de Indicadores de Resultados, lo cual todo esto se carga en el Sistema de Evaluación de Desempeño de la SFIA y termina con la autorización de las ROP por parte de la STRC y su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

El proceso Selección como beneficiario agrupa los procesos de Solicitud de apoyos y Selección de beneficiarios identificados en el Modelo General de Procesos determinado por el CONEVAL en su modelo de Términos de Referencia para las Evaluaciones de Procesos. Esto se debe a que conforme una persona acude a las instalaciones del Centro de Rehabilitación a sacar su cita por primera vez, lo que equivaldría a presentar su solicitud, en ese momento empieza su selección como beneficiario, lo cual ocurre si, después de una serie de requisitos y revisiones de médicos especialistas en rehabilitación, la persona es candidata para recibir una prótesis o una órtesis. Por lo que se puede decir que el proceso de selección como beneficiario inicia en cuanto presenta su solicitud de apoyo, lo que en realidad consiste en sacar su primera cita.

El proceso de Adquisición de bienes y contratación de servicios corresponde al proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos, el cual se debide en dos modalidades. La primera modalidad comprende la Adquisición de bienes, lo que consiste en específico en la compra de aparatos y materiales de prótesis. La segunda modalidad comprende la Contratación de los servicios de un proveedor privado encargado de realizar las tareas que realiza el Taller de Órtesis y Prótesis, ya que para el año de 2024 el presupuesto otorgado a este programa se incrementó

considerablemente con respecto al presupuesto del año anterior y dicho taller no cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el total del presupuesto otorgado.

En este programa no existe propiamente una etapa de distribución de los apoyos, dado que los servicios se otorgan en las instalaciones del Centro de Rehabilitación del INGUDIS, o en la ubicación del proveedor de servicios contratado, por lo que no existe una distribución de los apoyos, dado que son las personas las que se trasladan hacia donde se otorga el apoyo.

El proceso Entrega de apoyos, al igual que el anterior, se divide en dos componentes, ya que uno es el que se sigue en las instalaciones del Centro de Rehabilitación, y otro componente es cuando algunos pacientes son atendidos en las instalaciones del proveedor contratado. En el primer componente, el paciente recibe la receta médica con la prescripción de las características de la prótesis que se le va a colocar, acude al Taller de Prótesis y Órtesis en fecha indicada, y consulta la existencia de material en el Taller. A partir de ese momento en el Taller se realizan las actividades necesarias hasta que la persona sale con una prótesis acoplada a su miembro amputado después de 4 semanas. En el caso de las personas canalizadas con el proveedor privado, el tratamiento es similar para la elaboración de la prótesis y su colocación final.

El proceso de Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos implica dar seguimiento a las personas que recibieron los servicios del programa en las diferentes modalidades, así como llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa. El personal administrativo del programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a las personas beneficiarias. Una vez sistematizada la información de la persona beneficiaria, incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la SEDESHU. Por otra parte, esta información sistematizada sobre la entrega de apoyos se utiliza para establecer el cumplimiento de metas del programa, el cual se reporta mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

El proceso Contraloría social y satisfacción de los usuarios además de considerar la aplicación a beneficiarios del programa de Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, también incorpora una Encuesta de Satisfacción que se le aplica al paciente al momento de su egreso del Centro de Rehabilitación. Asimismo, durante todo el tiempo que la persona se encuentra en el Centro de Rehabilitación recibiendo atención médica, tiene la posibilidad de llenar un formato de quejas y sugerencias y depositarlo en el Buzón dispuesto para ello en la entrada del Centro de Rehabilitación, el cual se encuentra de forma muy visible. Estos formatos son revisados cada mes por los miembros del Comité Interno de Ética en el cual participa personal del OIC, por lo que se toman en consideración las quejas o sugerencias y también se da seguimiento por parte del OIC a situaciones que así lo requieran.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1.	Elaborar un documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento con la descripción puntual de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.
2.	Elaborar un estudio de prospectiva en el cual se pueda establecer el crecimiento en la atención que puede tener el Centro de Rehabilitación, incluyendo las posibles ampliaciones de consultorios, salas de fisioterapia y del Taller de Órtesis y Prótesis para definir si es factible buscar establecer Convenios con otras instituciones de salud del estado o de estados vecinos para aprovechar las economías a escala de esta actividad.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora	
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	Beatriz Castillo Rojas
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 21 29 06 66

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Rehabilitado para la Vida
5.2 Siglas:	No aplica
5.3 Ente público coordinador del programa:	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad (INGUDIS)
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo
	<input type="checkbox"/> Poder Legislativo
	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
	<input type="checkbox"/> Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	
5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Coordinadora del Programa
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Dr. Juan Morales Camargo ingudis@guanajuato.gob.mx

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:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
6.3 Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 antes de IVA
6.4 Fuente de Financiamiento:	Recursos fiscales

Anexo 7. Difusión de la evaluación	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/

XIII. Base de Recomendaciones.

1. Integración de la base de recomendaciones															
Programa Social Estatal	Clave de programa Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente	
Rehabilitación para la Vida	QC1148	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad	INGUDIS		Dirección de Rehabilitación	Juan Morales Camargo	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Elaborar un documento en el cual se definan los procesos del programa y para cada proceso se elabore su procedimiento con la descripción puntual de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.	Evaluación de Procesos del Programa Rehabilitado para la Vida	
Rehabilitación para la Vida	QC1148	Instituto Guanajuatense para las Personas con Discapacidad	INGUDIS		Dirección de Rehabilitación	Juan Morales Camargo	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Elaborar un estudio de prospectiva en el cual se pueda establecer el crecimiento en la atención que puede tener el Centro de Rehabilitación, incluyendo las posibles ampliaciones de consultorios, salas de fisioterapia y del Taller de Órtesis y Prótesis para definir si es factible buscar establecer Convenios con otras instituciones de salud del estado o de estados vecinos para aprovechar las economías de escala de esta actividad.	Evaluación de Procesos del Programa Rehabilitado para la Vida	



VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Cédula. - Formato de Entrega de evaluación conforme a Términos de Referencia 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 a la evaluación de Procesos al programa QC1148 Rehabilitado para la Vida del CONTRATO-DGA-DSEDESHU-DA /047/2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

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

Nombre y cargo del consultor

Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.
Consultor independiente.

**Nombre y cargo del responsable del seguimiento
de la evaluación por parte de la SDSH**

C.P. Pedro Ramirez Martinez.
Articulador y Evaluador.

Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos

Testigo 2: Blanca Ivonne Velázquez Segura.
Apoyo operativo seguimiento a proyectos.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.

