

Evaluación de Procesos del Programa Bienestar para tu Salud (BS)

Ejercicio Fiscal 2025

Programa Anual de Evaluación 2026

FORMATO CONAC



SERVICIOS CON TU TARJETA DE BENEFICIOS
"BIENESTAR PARA TU SALUD"

Ilimitada >

- Consulta Médica
- Examen de la Vista
- Consulta Dental

Quincenal >

• Medicamentos Cuadro Básico (3)

• Servicios Dentales Cuadro Básico (3)
• Lentes de Contacto
• Lentes de Labio



TLAXCALA
UNA NUEVA HISTORIA
2021 - 2027



CGPI
COORDINACIÓN GENERAL DE
PLANEACIÓN E INVERSIÓN



**SECRETARÍA
DE BIENESTAR
TLAXCALA**



**PROGRAMA
BIENESTAR
PARA
TU SALUD**

Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas

FORMATO CONAC

Evaluación de Procesos del Programa Bienestar para tu Salud (BS), Ejercicio Fiscal 2025

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
1.1 Nombre de la evaluación:
Evaluación de Procesos del Programa Bienestar para tu Salud (BS), Ejercicio Fiscal 2025.
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):
04/05/2026
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):
10/07/2026
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:
Mtra. Diana Quechol Cadena Dirección Técnica de Política, Evaluación y Estrategia para Resultados (DTEER) de la Coordinación General de Planeación e Inversión
1.5 Objetivo general de la evaluación:
Contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del programa estatal, mediante la realización de un análisis y valoración de los procesos, subprocesos y macroprocesos, así como de su operación, a fin de generar información que permita orientar su gestión a la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente.
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:
- Valorar si la ejecución de los procesos y subprocesos y, en su caso, macroprocesos que integran la gestión operativa del programa estatal en sus distintos niveles es adecuada para el logro de sus objetivos; - Valorar en qué medida los procesos y subprocesos y, en su caso, macroprocesos operativos del programa estatal son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos; - Identificar, analizar y valorar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos que hubiese en la operación del programa estatal; - Identificar, analizar y valorar las buenas prácticas o las fortalezas en la operación del Programa; - Valorar si la estructura organizacional para la operación del Programa es la adecuada de acuerdo con sus objetivos; - Formular recomendaciones específicas y concretas derivadas de las áreas de mejora identificadas, que permitan mejorar la gestión para resultados del Programa a través de la mejora en la ejecución de sus procesos y subprocesos y, en su caso, macroprocesos.
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:
Trabajo de gabinete y trabajo de campo.
Instrumentos de recolección de información:
Cuestionarios ____ Entrevistas <u>X</u> Formatos <u>X</u> Otros ____ Especifique:
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La metodología empleada para el desarrollo de la evaluación fue de corte cualitativo, por lo que empleo el uso de técnicas mixtas de análisis de gabinete y trabajo de campo.

Para el análisis de gabinete, se recabaron, organizaron y analizaron documentos oficiales, registros administrativos, bases de datos y demás documentación, proporcionada por la Unidad Responsable del Programa, así como información pública detectada por el equipo consultor.

Para el trabajo de campo, se establecieron una serie de entrevistas in situ con las personas responsables los cuales se consideraron como informantes clave para proporcionar datos y contextualizar la operación del Programa. Asimismo, se empleó la entrega de Formatos de Consentimiento Informado, junto con su respectivo Aviso de Privacidad, el cual fue entregado a cada una de las personas servidoras públicas participantes en las entrevistas para validar su colaboración.

Cabe destacar que la metodología implementada para el desarrollo de la evaluación estuvo en apego a los Términos de Referencia de la Evaluación Específica de Procesos, emitidos por la DTEER.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- El Programa opera mediante nueve macroprocesos y atiende una necesidad pública relevante al acercar servicios básicos de salud a población en pobreza, vulnerabilidad o sin acceso efectivo a atención médica.
- La planeación inicia desde el ejercicio fiscal previo e integra aspectos programáticos, presupuestarios, normativos y contractuales; no obstante, el inicio oportuno depende de validaciones y trámites realizados por distintas instancias.
- La red de Unidades de Bienestar para tu Salud permite ampliar la cobertura territorial, aunque la capacidad de atención varía entre unidades completas y compactas según los servicios disponibles.
- El seguimiento programático registra avances generales, pero requiere información más integrada sobre el volumen, tipo, frecuencia y distribución de los servicios otorgados por unidad.
- La operación dispone de mecanismos de supervisión, satisfacción y atención ciudadana; sin embargo, falta formalizar criterios operativos y sistematizar incidencias, quejas y resultados para fortalecer la trazabilidad y la mejora continua.

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:

Macroproceso 1. Planeación

- La planeación inicia desde el ejercicio fiscal previo e integra elementos programáticos, presupuestarios, normativos y contractuales.

Macroproceso 3. Selección de Destinatarios

- El proceso cuenta con criterios de elegibilidad, recepción de solicitudes, validación documental e integración de expedientes.

Macroproceso 4. Producción de Entregables

- El proceso habilita los insumos y condiciones necesarias para la prestación de servicios en las Unidades de Salud.

Macroproceso 5. Entrega

- El Programa materializa sus objetivos mediante una red de Unidades de Bienestar para tu Salud y Unidades Compactas.

Macroproceso 7. Control Interno

- Existen mecanismos de revisión, supervisión y validación de la operación del Programa.

Macroproceso 9. Evaluación del Desempeño

- El Programa se articula con mecanismos institucionales de evaluación y mejora continua.

2.2.2 Oportunidades:

Macroproceso 2. Comunicación Interna y Externa

- El Programa cuenta con canales de comunicación que permiten coordinar la operación y atender incidencias de manera directa.

Macroproceso 6. Seguimiento a la Población Atendida

- Existen mecanismos para conocer la experiencia de las personas usuarias y detectar áreas de mejora en la atención.

Macroproceso 8. Seguimiento al Desempeño

- El Programa cuenta con instrumentos formales para reportar metas y avances institucionales.

2.2.3 Debilidades

Macroproceso 1. Planeación

- La oportunidad del proceso depende de validaciones externas y tiempos institucionales que no controla directamente la Unidad Responsable.

Macroproceso 2. Comunicación Interna y Externa

- La comunicación operativa no siempre cuenta con mecanismos homogéneos de registro, seguimiento y escalamiento.

Macroproceso 3. Selección de Destinatarios

- La actualización del padrón y la trazabilidad de permanencia pueden fortalecerse para contar con información más oportuna.

Macroproceso 4. Producción de Entregables

- La operación requiere estandarizar criterios mínimos para servicios, inventarios,

insumos y evidencia documental.

Macroproceso 5. Entrega

- La información disponible no siempre permite observar con claridad el volumen, tipo, recurrencia y distribución de los servicios otorgados por unidad.

Macroproceso 6. Seguimiento a la Población Atendida

- La información derivada de buzones, encuestas, comentarios ciudadanos e incidencias no se encuentra plenamente sistematizada para análisis periódico.

Macroproceso 7. Control Interno

- Los mecanismos de control pueden fortalecerse mediante criterios más homogéneos de evidencia, seguimiento y documentación por unidad.

Macroproceso 8. Seguimiento al Desempeño

- El seguimiento se concentra en metas agregadas y no siempre permite distinguir los servicios efectivamente otorgados por tipo de unidad.

Macroproceso 9. Evaluación del Desempeño

- Persiste un área de oportunidad en la actualización de información pública y trazabilidad del seguimiento a recomendaciones.

2.2.4 Amenazas:

Macroprocesos 1, 8 y 9

- Las áreas de oportunidad en el diseño y validación de MIR, Fichas Técnicas e instrumentos programáticos pueden limitar la calidad del seguimiento institucional.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- Bienestar para tu Salud es una intervención pertinente, funcional y socialmente relevante, al acercar servicios médicos, odontológicos, ópticos, de laboratorio, farmacia y, en casos específicos, atención psicológica a población en situación de pobreza, vulnerabilidad o sin acceso efectivo a servicios de salud.
- La operación presenta una secuencia clara y una estructura instalada, desde la planeación anticipada y la selección de personas beneficiarias hasta la habilitación de insumos, la prestación de servicios y el seguimiento mediante Unidades de Bienestar para tu Salud y Unidades Compactas.
- Una de sus principales fortalezas es que la intervención se traduce en atención efectiva, con unidades en funcionamiento, servicios disponibles, expedientes, mecanismos de atención, evidencia documental y procesos de supervisión que respaldan la operación cotidiana.
- Las principales áreas de mejora se concentran en la estandarización y sistematización de los procesos, particularmente en la formalización de instrumentos internos, la comunicación operativa, el análisis de buzones y encuestas, la actualización de información pública y el seguimiento de los servicios otorgados por unidad.
- La **valoración global de 75 por ciento** ubica al Programa como **encaminado a la consolidación**: sus procesos funcionan, son pertinentes y generan resultados

verificables, pero aún requieren mayor soporte documental, mejores indicadores operativos y una integración más robusta de la información para fortalecer la trazabilidad, la mejora continua y la sostenibilidad de la gestión.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

R1. Elaborar y formalizar un instrumento interno de gestión y operación para las Unidades de Salud que estandarice la atención, los servicios médicos, odontológicos, ópticos, de laboratorio y farmacia, el control de inventarios, la referencia y contrarreferencia, así como la inducción del personal.

R2. Elaborar y formalizar una herramienta interna de programación que articule la planeación, revisión normativa, validación presupuestaria y contratación, mediante fechas internas, responsables y seguimiento a los trámites necesarios para iniciar la operación.

R3. Formalizar un protocolo o matriz de comunicación interna que establezca responsables, canales autorizados, tiempos de respuesta, mecanismos de registro y rutas de escalamiento para incidencias, referencias, contrarreferencias, quejas, cambios normativos e información a personas beneficiarias.

R4. Formalizar un procedimiento para sistematizar y analizar la información de buzones, encuestas, comentarios e incidencias por unidad, servicio, tema, fecha, acción correctiva y estatus de atención, a fin de fortalecer la supervisión y la mejora continua.

R5. Incorporar indicadores operativos de actividad para dar seguimiento a las consultas médicas generales, los servicios dentales y la atención de salud visual, con información desagregada por tipo de servicio y unidad.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA EXTERNA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Yirlean Dayana Ramos Fera

4.2 Cargo:

Coordinadora de la evaluación

4.3 Institución a la que pertenece:

Evaluare Expertos en Políticas Públicas S.A. de C.V.

4.4 Principales colaboradores:

Cristina Lucero Ixehuatl González, Gabriel Roberto Fuentes Castillo e Isaí André Almanza Rojas.

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

ramos.yirlean@evaluare.mx

4.6 Teléfono (con clave lada):

22 29 78 35 99

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del programa evaluado:

Programa Bienestar para tu Salud

5.2 Clave del programa:

E154

5.3 Ente público coordinador del programa:

Secretaría de Bienestar del Gobierno del Estado de Tlaxcala

5.4 Poder público al que pertenece el programa:

Poder Ejecutivo ☒ Poder Legislativo ☐ Poder Judicial ☐ Ente Autónomo ☐

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:

Federal ☐ Estatal ☒ Local ☐

5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del programa:

5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):

Dirección de Participación Social

5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

Pierre Ramos Luis – Director de Participación Social
 pierre.ramos.07@gmail.com - 246 466 1740.

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa ☐ 6.1.2 Invitación a tres ☐ 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:

Coordinación General de Planeación e Inversión del Gobierno del Estado de Tlaxcala

6.3 Costo total de la evaluación:

\$ 220,400. 00 IVA (con IVA incluido)

6.4 Fuente de Financiamiento:

Recursos Estatales

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<https://cgpi.tlaxcala.gob.mx/index.php>

7.2 Difusión en internet del formato:

<https://cgpi.tlaxcala.gob.mx/index.php>