

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

Ejercicio Fiscal 2025

Programa Anual de Evaluación 2026

RESUMEN EJECUTIVO





RESUMEN EJECUTIVO

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

Introducción

En el marco de la implementación del **Presupuesto Basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED)**, el **Gobierno del Estado de Tlaxcala**, a través de la **Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED)** de la **Coordinación General de Planeación de Inversión (CGPI)**, estableció el **Programa Anual de Evaluación 2026 (PAE 2026)** la realización de **evaluaciones a Fondos y Programas Públicos** correspondientes al **Ejercicio Fiscal 2025**. Dentro de este universo se encuentra el **Programa Bienestar para tu Salud**, a cargo de la **Secretaría de Bienestar**, cuya operación constituye el **objeto de análisis del presente informe**.

La **Evaluación de Procesos** del Programa Bienestar para tu Salud se desarrolla con apego a los **Términos de Referencia (TdR)** emitidos por la **CGPI** para el Ejercicio Fiscal 2025. Su objetivo es **contribuir en la mejora del funcionamiento, gestión y organización** del Programa, a través del análisis y **valoración de los procesos, subprocesos** y, en su caso, **macroprocesos** que **integran su operación**. Más que revisar únicamente el cumplimiento formal de actividades, la evaluación busca comprender cómo se **ejecuta el Programa en la práctica**, qué **actores intervienen**, qué **bienes y/o servicios** se generan, cómo se **articulan las etapas operativas** y en qué medida dicha gestión favorece la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente.

Para ello, el análisis **combina revisión documental y trabajo de campo**. La primera abarcó **normativa, planeación, documentos operativos y registros**; el segundo **contrastó esta información con la operación** mediante **entrevistas y evidencia de las áreas responsables**.

El **informe** se organiza en **tres bloques**: (1) descripción y contexto del Programa; (2) análisis y mapeo de procesos, subprocesos y macroprocesos; y (3) medición de atributos (eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia), de donde se derivan hallazgos y recomendaciones. En conjunto, la evaluación ofrece una **visión integral**



de la operación del Programa en 2025 y aporta insumos para mejorar su gestión y resultados.

Valoración final del Programa

A partir de la medición de atributos realizada en la tercera sección de la evaluación, se presenta la valoración final del Programa Bienestar para tu Salud. Esta valoración retoma los resultados obtenidos para los nueve macroprocesos identificados, considerando los atributos de eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia.

La ponderación permite observar, de manera agregada, en qué medida la operación del Programa contribuye al cumplimiento de sus objetivos. No sustituye el análisis cualitativo desarrollado en los apartados previos; más bien, lo ordena en una lectura sintética que permite identificar los atributos con mayor nivel de consolidación y aquellos que requieren atención prioritaria.

Tabla 1 Ponderación por atributo

Atributo	Puntaje obtenido	Fórmula	Resultado
Eficacia	7.5 de 9	$(7.5 / 9) \times 100$	83.3%
Oportunidad	6.0 de 9	$(6.0 / 9) \times 100$	66.7%
Suficiencia	4.5 de 9	$(4.5 / 9) \times 100$	50.0%
Pertinencia	9.0 de 9	$(9.0 / 9) \times 100$	100.0%
Valor global final	27.0 de 36	$(27.0 / 36) \times 100$	75.0%

Fuente: Elaboración propia.

Con base en la ponderación obtenida, el **Programa alcanza un resultado global de 75.0%**, lo que lo ubica en el nivel de **“Encaminado a la consolidación”**. Esta clasificación reconoce que los procesos presentan un alto grado de formalización y funcionamiento; sin embargo, aún existen oportunidades específicas para fortalecer la estandarización, la mejora continua y algunos aspectos operativos asociados con la trazabilidad, documentación y seguimiento de los servicios otorgados.



Tabla 2 Nivel de consolidación

Nivel	Rango	Interpretación
Consolidado	[81% al 100%]	Los procesos del programa se encuentran formalmente definidos, documentados y estandarizados, permitiendo una operación eficiente, consistente y orientada al cumplimiento de los objetivos. Asimismo, se observa una clara definición de responsabilidades entre los actores involucrados. Existen mecanismos de seguimiento y evaluación que facilitan la identificación de resultados y la implementación de acciones de mejora continua.
Encaminado a la consolidación	[61% al 80%]	Los procesos presentan un alto grado de formalización y funcionamiento. Aunque cuentan con mecanismos de control, seguimiento y evaluación, aún se identifican oportunidades específicas para fortalecer la estandarización, la mejora continua o algunos aspectos normativos y operativos.
En desarrollo	[41% al 60%]	Los procesos muestran avances importantes en su definición y operación; sin embargo, la documentación, estandarización y monitoreo son parciales o se aplican de manera heterogénea. Se identifican áreas de oportunidad que limitan la eficiencia y consistencia de la gestión del programa.
Básico	[21% al 40%]	Los procesos se encuentran definidos de manera incipiente y presentan debilidades significativas en su documentación, implementación y seguimiento. La operación depende en gran medida de prácticas no formalizadas y el cumplimiento normativo es parcial.
Rezagado	[0% al 20%]	No se identifican procesos formalmente establecidos o los existentes son insuficientes para orientar la operación del programa. Existen deficiencias importantes en la documentación, control, seguimiento y cumplimiento normativo, lo que limita significativamente la capacidad institucional para alcanzar los objetivos planteados.

Fuente: Elaboración propia.

El resultado final refleja que los macroprocesos cuentan, en términos generales, con una lógica operativa definida, productos identificables, evidencia documental y mecanismos de coordinación que permiten sostener la operación del Programa. También muestra que la intervención pública es pertinente frente a las necesidades que atiende, ya que los macroprocesos analizados guardan correspondencia con la



prestación de servicios de salud, el control operativo, el seguimiento institucional y la mejora continua.

El atributo con mejor desempeño es la pertinencia, debido a que las actividades, productos y actores involucrados se encuentran alineados con los objetivos del Programa y con las condiciones reales de operación en las Unidades de Salud. Los procesos analizados son adecuados para habilitar la atención médica general, servicios odontológicos, salud visual, laboratorio, farmacia y, en los casos correspondientes, atención psicológica. Esta correspondencia entre diseño operativo y necesidad pública constituye una de las principales fortalezas del Programa.

La eficacia también presenta un resultado favorable, pues la mayoría de los macroprocesos cumple una función sustantiva y genera productos verificables. Esto se observa en la planeación, selección de personas beneficiarias, producción de entregables, entrega de servicios, seguimiento al desempeño y evaluación. En conjunto, estos procesos permiten que el Programa no se quede sólo en la afiliación, sino que avance hacia la prestación efectiva de servicios de salud a la población atendida.

En contraste, los atributos de oportunidad y suficiencia muestran mayores áreas de mejora. Esto no significa que los procesos no funcionen; más bien evidencia que una parte de la operación depende de plazos externos, documentación manual, registros dispersos, coordinación con terceros y mecanismos de seguimiento que aún pueden fortalecerse. Estas condiciones aparecen con mayor claridad en la planeación, comunicación operativa, producción de entregables, seguimiento a población atendida, control interno y actualización de información pública.

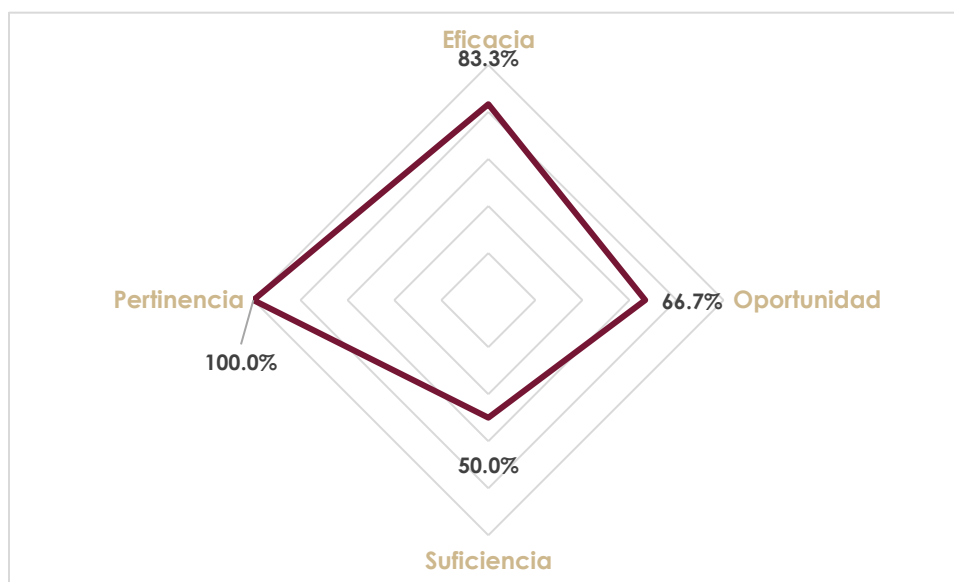
La suficiencia es el atributo que requiere mayor atención. El Programa produce resultados y cuenta con mecanismos básicos para sostener su operación, pero todavía enfrenta limitaciones para documentar de manera integral el volumen, tipo, recurrencia y distribución de los servicios otorgados por unidad. Este punto es importante, porque el Programa presta servicios concretos y diferenciados según el tipo de unidad; por ello, contar con información más sistematizada permitiría valorar

con mayor precisión la cobertura efectiva, la demanda de servicios y las necesidades de fortalecimiento operativo.

En términos operativos, el Programa se encuentra encaminado hacia una mayor consolidación institucional. Para avanzar hacia un nivel más robusto, será necesario fortalecer la formalización de procedimientos generales, mejorar la trazabilidad de comunicaciones e incidencias, sistematizar la información derivada de satisfacción ciudadana y control interno, actualizar la información pública disponible y reforzar la vinculación entre evaluación, seguimiento de recomendaciones y evidencia de cumplimiento.

Estos elementos permitirán reducir la dependencia de prácticas informales o no plenamente documentadas, sin desconocer que la operación observada cuenta con bases funcionales y con capacidad de adaptación frente a las condiciones del contexto. En ese sentido, la valoración final no apunta a una redefinición completa del Programa, sino a la consolidación de su gestión interna, su seguimiento operativo y su evidencia documental.

Gráfico 1 Valoración Global Final del Programa Bienestar para tu Salud, Ejercicio Fiscal 2025



Fuente: Elaboración propia.



El Programa Bienestar para tu Salud se ubica en un nivel encaminado a la consolidación. Sus procesos son pertinentes y funcionales para ampliar el acceso a servicios básicos de salud, pero requieren fortalecer la sistematización, trazabilidad y uso de información operativa. El siguiente paso consiste en pasar de una operación que funciona y responde a necesidades reales, hacia una gestión más documentada, comparable y útil para la toma de decisiones.





Análisis de Fortalezas, Oportunidad, Debilidades y Amenazas (FODA)

Fortalezas y/ Oportunidades

Macroproceso	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de atención*
Macroproceso 1. Planeación y Coordinación	Fortaleza: la planeación inicia desde el ejercicio fiscal previo e integra elementos programáticos, presupuestarios, normativos y contractuales.	Integración de POA, MIR, Reglas de Operación, requisiciones, presupuesto, revisión normativa, validación presupuestaria y contratación del proveedor.	Mantener la planeación anticipada y fortalecerla mediante una herramienta interna de programación que permita dar seguimiento a fechas clave, responsables y trámites con instancias externas.	Corto plazo
Macroproceso 2. Comunicación Interna y Externa	Oportunidad: el Programa cuenta con canales de comunicación que permiten coordinar la operación y atender incidencias de manera directa.	Comunicación entre áreas de la SEBIEN, proveedor, personal de las Unidades de Salud y personas beneficiarias; atención a incidencias, quejas, comentarios ciudadanos y referencias administrativas.	Formalizar un protocolo o matriz de comunicación interna que defina responsables, canales autorizados, tiempos de respuesta, mecanismos de registro y criterios de escalamiento.	Corto plazo
Macroproceso 3. Selección de Destinatarios	Fortaleza: el proceso cuenta con criterios de elegibilidad, recepción de solicitudes, validación documental e integración de expedientes.	Solicitudes de afiliación, revisión de requisitos, firma de actas de entrega-recepción, integración de expedientes y registro de personas beneficiarias.	Fortalecer la actualización y trazabilidad del padrón, así como la documentación asociada a altas, bajas, permanencia y continuidad en el uso de los servicios.	Mediano plazo
Macroproceso 4. Producción de Entregables	Fortaleza: el proceso habilita los insumos y condiciones necesarias para la prestación de servicios en las Unidades de Salud.	Disponibilidad de personal, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, odontológicos, ópticos, de laboratorio, farmacia y documentación soporte para la operación.	Incorporar criterios mínimos de operación, control de inventarios, evidencia documental y responsabilidades en un instrumento interno de gestión para las Unidades de Salud.	Corto plazo
Macroproceso 5. Entrega de Apoyos y Servicios	Fortaleza: el Programa materializa sus objetivos mediante una red de Unidades de Bienestar para tu Salud y Unidades Compactas.	Prestación de consulta médica general, farmacia, servicios dentales, salud visual, laboratorio clínico y atención psicológica en la unidad correspondiente.	Incorporar indicadores operativos de actividad para fortalecer el seguimiento de servicios sustantivos como consulta médica general, servicios dentales y salud visual.	Corto plazo
Macroproceso 6. Seguimiento a la Población Atendida	Oportunidad: existen mecanismos para conocer la experiencia de las personas usuarias y detectar áreas de mejora en la atención.	Buzones físicos, encuestas de satisfacción, comentarios ciudadanos, atención directa e incidencias operativas reportadas en las Unidades de Salud.	Formalizar un procedimiento de sistematización, clasificación y análisis de la información ciudadana por unidad, tipo de servicio, tema recurrente y estatus de atención.	Corto plazo
Macroproceso 7. Control Interno	Fortaleza: existen mecanismos de revisión, supervisión y validación de la operación del Programa.	Revisión documental, seguimiento operativo, control de inventarios, supervisión de servicios, atención de incidencias y evidencia de prestación de servicios.	Integrar criterios de control interno, evidencia mínima requerida y rutas de actuación dentro del instrumento interno de gestión y operación de las Unidades de Salud.	Mediano plazo





Macroproceso 8. Seguimiento al Desempeño	Oportunidad: el Programa cuenta con instrumentos formales para reportar metas y avances institucionales.	POA, MIR, reportes de avance, evidencias documentales, captura en SIIF y seguimiento programático-presupuestario.	Complementar el seguimiento agregado con indicadores operativos de actividad que permitan observar servicios efectivamente otorgados por tipo de servicio y unidad.	Mediano plazo
Macroproceso 9. Evaluación del Desempeño	Fortaleza: el Programa se articula con mecanismos institucionales de evaluación externa y mejora continua.	Participación en el PAE, evaluaciones externas, seguimiento de recomendaciones, ASM y documentación de avances institucionales.	Mantener el seguimiento de recomendaciones y fortalecer la actualización de información pública del Programa en el portal oficial de la SEBIEN.	Corto plazo

Debilidades y/o Amenazas

Macroproceso	Debilidad y/o amenaza	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de atención*
Macroproceso 1. Planeación y Coordinación	Debilidad: la oportunidad del proceso depende de validaciones externas y tiempos institucionales que no controla directamente la Unidad Responsable.	Actualización de Reglas de Operación, validación presupuestaria, revisión jurídica, contratación del proveedor y formalización de instrumentos necesarios para iniciar operación.	Elaborar y formalizar una herramienta interna de programación que permita anticipar insumos, documentar avances e identificar riesgos de desfase.	Corto plazo
Macroproceso 2. Comunicación Interna y Externa	Debilidad: la comunicación operativa no siempre cuenta con mecanismos homogéneos de registro, seguimiento y escalamiento.	Atención de incidencias operativas, seguimiento administrativo de referencias y contrarreferencias, quejas, comentarios ciudadanos, cambios normativos y comunicación a personas beneficiarias.	Formalizar un protocolo o matriz de comunicación interna del Programa con responsables, canales autorizados, tiempos de respuesta y mecanismos de registro.	Corto plazo
Macroproceso 3. Selección de Destinatarios	Debilidad: la actualización del padrón y la trazabilidad de permanencia pueden fortalecerse para contar con información más oportuna.	Recepción de solicitudes, revisión documental, expedientes, actas de entrega-recepción, altas, bajas y continuidad de personas beneficiarias.	Fortalecer los mecanismos de actualización del padrón y la documentación de movimientos asociados a la permanencia y uso de servicios.	Mediano plazo
Macroproceso 4. Producción de Entregables	Debilidad: la operación requiere estandarizar criterios mínimos para servicios, inventarios, insumos y evidencia documental.	Prestación de servicios médicos, odontológicos, ópticos, de laboratorio y farmacia; control de medicamentos, insumos, materiales y evidencia soporte.	Elaborar y formalizar un instrumento interno de gestión y operación para las Unidades de Salud.	Corto plazo
Macroproceso 5. Entrega de Apoyos y Servicios	Debilidad: la información disponible no siempre permite observar con claridad el volumen, tipo, recurrencia y distribución de los servicios otorgados por unidad.	Consultas médicas generales, servicios dentales, salud visual, laboratorio, farmacia, atención psicológica y demás servicios prestados según tipo de unidad.	Incorporar indicadores operativos de actividad para consulta médica general, servicios dentales y salud visual.	Corto plazo
Macroproceso 6. Seguimiento a la Población Atendida	Debilidad: la información derivada de buzones, encuestas, comentarios ciudadanos e incidencias no se	Buzones físicos, encuestas de satisfacción, comentarios ciudadanos, incidencias operativas, acciones correctivas y seguimiento por unidad.	Formalizar un procedimiento de sistematización, clasificación y análisis de información ciudadana y operativa agregada.	Corto plazo





	encuentra plenamente sistematizada para análisis periódico.			
Macroproceso 7. Control Interno	Debilidad: los mecanismos de control pueden fortalecerse mediante criterios más homogéneos de evidencia, seguimiento y documentación por unidad.	Supervisión operativa, control de inventarios, referencia y contrarreferencia, revisión de servicios, incidencias y evidencia documental.	Incluir dentro del instrumento interno de gestión criterios mínimos de control interno, evidencia documental requerida y rutas de atención.	Mediano plazo
Macroproceso 8. Seguimiento al Desempeño	Debilidad: el seguimiento se concentra en metas agregadas y no siempre permite distinguir los servicios efectivamente otorgados por tipo de unidad.	MIR, POA, reportes de avance, SIIF, evidencia documental y metas relacionadas con afiliación o atención general.	Incorporar indicadores operativos complementarios para fortalecer la medición de servicios sustantivos y su trazabilidad.	Mediano plazo
Macroproceso 9. Evaluación del Desempeño	Debilidad: persiste un área de oportunidad en la actualización de información pública y trazabilidad del seguimiento a recomendaciones.	Portal institucional de SEBIEN, evaluaciones externas, ASM, documentos normativos, avances de metas y resultados agregados de atención.	Actualizar el apartado institucional del Programa y fortalecer la evidencia pública sobre evaluaciones externas y seguimiento de recomendaciones.	Corto plazo
Macroprocesos 1, 8 y 9	Amenaza: las áreas de oportunidad en el diseño y validación de MIR, Fichas Técnicas e instrumentos programáticos pueden limitar la calidad del seguimiento institucional.	Problemas de sintaxis, confusión entre niveles de la MIR, inconsistencias en árboles de problemas y objetivos, e indicadores que no siempre reflejan los servicios sustantivos del Programa.	Fortalecer desde la CGPI las acciones de revisión, validación, acompañamiento técnico y actualización metodológica en MML, MIR e indicadores.	Mediano plazo

* Corto plazo: dentro de un ejercicio fiscal. Mediano plazo: de dos a tres ejercicios fiscales. Largo plazo: más de tres ejercicios fiscales.





Hallazgos y recomendaciones clasificados por apartado

a) Consolidación

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
Macroproceso 4. Producción de entregables / Macroproceso 5. Entrega de apoyos y servicios / Macroproceso 7. Control interno	R1. Elaborar y formalizar un instrumento interno de gestión y operación para las Unidades de Salud	Alta viabilidad, ya que no requiere modificar las ROP; puede construirse con base en la operación vigente, entrevistas y evidencia documental. Requiere principalmente trabajo técnico interno de integración y validación.	Dirección de Participación Social / Unidad Responsable del Programa / áreas operativas / proveedor, en lo que corresponda	Existen prácticas operativas para la atención en unidades, prestación de servicios y control de inventarios; sin embargo, no se observó un instrumento interno integral que estandarice estas actividades.	Mayor claridad operativa, reducción de variabilidad entre unidades, fortalecimiento del control interno, mejora en inducción del personal y mayor trazabilidad documental.	Documento interno formalizado; evidencia de difusión; actas o minutos de validación; bitácoras o listas de asistencia de capacitación.	Alto
Macroproceso 1. Planeación y coordinación	R2. Elaborar y formalizar una herramienta interna de programación para la planeación, revisión normativa, validación presupuestaria y contratación del Programa	Alta viabilidad, porque puede implementarse como cronograma, matriz de seguimiento o tablero interno sin requerir cambios normativos. Depende de coordinación interna y disciplina de seguimiento.	Dirección de Participación Social / área administrativa / Unidad Responsable del Programa	La planeación integra los insumos necesarios, pero su oportunidad depende de procesos externos y no siempre se cuenta con una herramienta interna de seguimiento preventivo.	Mejor anticipación de trámites, reducción de riesgos de desfase, mayor control del arranque operativo y mejor coordinación con instancias externas.	Herramienta interna elaborada; cronogramas; matrices de seguimiento; evidencias de actualización periódica.	Alto
Macroproceso 2. Comunicación interna y externa	R3. Formalizar un protocolo o matriz de comunicación interna del Programa	Viabilidad media-alta. Puede implementarse con recursos internos, aunque requiere definir responsables, canales y criterios mínimos de registro.	Unidad Responsable del Programa / áreas operativas / enlace administrativo	La comunicación existe y funciona, pero en parte depende de canales informales o no sistematizados, lo que limita la trazabilidad de incidencias, referencias y contrarreferencias, así como de avisos operativos.	Mayor orden en la comunicación institucional, mejor seguimiento de incidencias y reducción de dependencia de medios informales.	Protocolo o matriz formalizada; formatos de registro; bitácoras de incidencias o comunicaciones.	Medio-Alto
Macroproceso 6. Seguimiento a la población atendida / Macroproceso 7. Control interno / Macroproceso 8. Seguimiento al desempeño	R4. Formalizar un procedimiento de sistematización, clasificación y análisis de la información derivada de buzones físicos, encuestas de satisfacción, comentarios ciudadanos e	Viabilidad media-alta. Requiere definir formato, base de datos y responsables, pero puede partir de mecanismos ya existentes en las Unidades de Salud.	Unidad Responsable del Programa / personal operativo de unidades / área de seguimiento	Existen buzones, encuestas y otros mecanismos de retroalimentación; sin embargo, la información no siempre se integra en una base agregada útil para supervisión y toma de decisiones.	Conversión de la retroalimentación en ciudadana en insumos de mejora, fortalecimiento del control interno y mejor seguimiento de calidad de los servicios.	Procedimiento formalizado; base de control agregada; reportes periódicos de análisis; evidencia de acciones correctivas.	Alto



Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización
	incidencias operativas						
Macroproceso 5. Entrega de Apoyos y Servicios / Macroproceso 8. Seguimiento al Desempeño	R5. Incorporar indicadores operativos de actividad para fortalecer el seguimiento de los servicios sustantivos otorgados por el Programa Bienestar para tu Salud. particularmente aquellos vinculados con consulta médica general, servicios dentales y salud visual.	La implementación es viable en el corto plazo, ya que puede iniciar como un mecanismo interno de seguimiento sin requerir, necesariamente, una modificación inmediata a la MIR. El Programa ya genera información operativa sobre servicios otorgados; el reto consiste en ordenar dicha información, definir fuentes, responsables de captura, periodicidad y criterios de validación.	Unidad Responsable del Programa; área de seguimiento programático; personal responsable de las Unidades de Salud; proveedor, en caso de que genere o concentre registros de atención; área administrativa o de planeación de la SEBIEN.	El Programa cuenta con servicios sustantivos definidos y con registros operativos vinculados a la atención de personas beneficiarias. Sin embargo, el seguimiento programático disponible no siempre permite observar con suficiente detalle el volumen, tipo, recurrencia y distribución de los servicios otorgados por unidad.	Contar con información más precisa sobre los servicios efectivamente otorgados; mejorar la trazabilidad por tipo de servicio y unidad; fortalecer la medición de eficacia, oportunidad y suficiencia; generar insumos para la planeación, supervisión, control interno y toma de decisiones.	Fichas internas de indicadores; bases de control por unidad y tipo de servicio; reportes mensuales o trimestrales; registros de consultas médicas generales, servicios dentales y salud visual; evidencia de validación y consolidación de información.	Alto
Macroproceso 8. Seguimiento al desempeño / diseño programático institucional	Fortalecer las acciones institucionales orientadas a la revisión y validación de las MIR, Fichas Técnicas de Indicadores y Formatos Programáticos	Viabilidad media, ya que depende de coordinación con la CGPI y de ajustes metodológicos institucionales. No obstante, su implementación es factible mediante acompañamiento técnico, revisión de criterios y actualización metodológica.	CGPI / Secretaría de Bienestar / Unidades Responsables	Se identificaron áreas de oportunidad recurrentes en instrumentos programáticos: definición de problemas, sintaxis, lógica de MIR, exceso de indicadores y consistencia metodológica.	Mejora de la calidad del diseño programático, mayor consistencia metodológica y mejor articulación entre planeación, operación, seguimiento y evaluación.	Lineamientos actualizados; evidencias de revisión técnica; documentos programáticos corregidos; minutas de capacitación o asistencia técnica.	Medio

b) Reingeniería de procesos

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización	Proceso
No aplica	No se identificaron recomendaciones de reingeniería de procesos.	La evaluación no detectó necesidad de rediseñar estructuralmente la secuencia operativa del Programa. Las áreas de mejora corresponden a consolidación.	No aplica	El Programa cuenta con una lógica operativa funcional.	Mantener foco en mejoras viables y graduales.	No aplica	No aplica	No aplica

Conclusiones

La evaluación de procesos del Programa Bienestar para tu Salud permite concluir que se trata de una intervención pública pertinente, funcional y con una operación instalada que responde a una necesidad relevante en el Estado: acercar servicios básicos de salud a población en situación de pobreza, vulnerabilidad o carencia de acceso efectivo a servicios médicos. El Programa no opera únicamente como un mecanismo de afiliación; su valor está en la prestación directa de servicios médicos, odontológicos, ópticos, de laboratorio, farmacia y, en casos específicos, atención psicológica. Esa amplitud le da mayor alcance social, pero también incrementa la complejidad de su gestión.

A lo largo de la evaluación se identificó que los macroprocesos del Programa cuentan con una secuencia operativa reconocible. La planeación inicia desde el ejercicio fiscal previo, la selección de personas beneficiarias se apoya en criterios de elegibilidad y evidencia documental, la producción de entregables permite habilitar insumos y condiciones para la atención, y la entrega de servicios se realiza a través de Unidades de Bienestar para tu Salud y Unidades Compactas. En términos generales, la operación permite avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos del Programa.

Uno de los principales hallazgos es que la intervención sí logra materializar servicios para la población atendida. Esto es relevante porque, en programas de esta naturaleza, la existencia de reglas, padrones o metas programáticas no es suficiente si no se traduce en atención efectiva. En este caso, la evaluación muestra que existen unidades en operación, servicios disponibles, mecanismos de atención, evidencia documental y procesos de seguimiento que sostienen la prestación de los apoyos y servicios.

También se reconoce una fortaleza importante en la capacidad de organización institucional. La operación requiere coordinar planeación, presupuesto, contratación, proveedor, personal en unidades, expedientes, control de inventarios, atención ciudadana, supervisión, reportes y evaluación. No es una operación simple. Aun así, el Programa ha logrado mantener una estructura funcional y atender una

demanda que, por su propia naturaleza, puede variar según territorio, tipo de unidad, disponibilidad de servicios y necesidades de las personas beneficiarias.

No obstante, la evaluación también permite advertir que el Programa se encuentra en una etapa en la que requiere consolidar sus instrumentos internos de gestión. La principal área de mejora no se ubica en la pertinencia del Programa ni en la ausencia de operación, sino en la necesidad de fortalecer la estandarización, trazabilidad y sistematización de sus procesos. En particular, se identificaron oportunidades para formalizar un instrumento interno de gestión para las Unidades de Salud, mejorar los mecanismos de comunicación interna, sistematizar la información derivada de buzones y encuestas, actualizar la información pública disponible e incorporar indicadores operativos vinculados con los servicios efectivamente otorgados.

El punto es relevante. El Programa presta servicios concretos y diferenciados, pero la información disponible no siempre permite observar con suficiente claridad el volumen, tipo, recurrencia y distribución de dichos servicios por unidad. Contar con esta información permitiría valorar con mayor precisión la cobertura efectiva, identificar necesidades de fortalecimiento, anticipar presiones operativas y orientar mejor la toma de decisiones.

La valoración global ubica al Programa Bienestar para tu Salud en un nivel encaminado a la consolidación. Esta lectura es consistente con la evidencia revisada: los procesos funcionan, son pertinentes y generan productos verificables; sin embargo, todavía requieren mayor soporte documental, mejores herramientas de seguimiento y una integración más robusta de información operativa. No se trata de rediseñar por completo la intervención, sino de fortalecer lo que ya existe.

En conclusión, Bienestar para tu Salud es un Programa con bases operativas sólidas y con una contribución clara al acceso a servicios básicos de salud. Su mayor fortaleza está en haber instalado una red de atención que acerca servicios a población que enfrenta barreras de acceso. Su principal reto es avanzar hacia una gestión más documentada, comparable y sostenible. Formalizar procedimientos, sistematizar registros, fortalecer indicadores y mejorar la trazabilidad de la información



permitiría consolidar la operación y generar evidencia más útil para la mejora continua, la rendición de cuentas y la toma de decisiones institucionales.





TLAXCALA
UNA NUEVA HISTORIA
2021 - 2027