



SECRETARÍA DE  
**FINANZAS**  
U E S E D



**QUERÉTARO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
*Juntos, Adelante.*

Evaluación de Procesos

# Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE"

*Ejercicio fiscal 2023*

**2024**

*Unidad Estatal del Sistema de  
Evaluación del Desempeño*

## Resumen ejecutivo

El Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE”, tiene sustento jurídico en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 3 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro; artículos 6 y 54 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, 54, 80 y 80 Bis de la Ley para el Manejo de Recursos Públicos del Estado de Querétaro; artículos 3, fracción VII, 7 fracción VI, 25, 26 y 27 de la Ley para Desarrollo de los Jóvenes en el Estado de Querétaro, así como lo establecido en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Juventud en sus artículos 1, 2, 4 fracción II y 12.

Asimismo, el Programa está alineado al Plan Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ), dentro de su Objetivo Prioritario 2 “Disminuir los problemas relacionados con la salud integral para mejorar las condiciones fundamentales del desarrollo de las juventudes”.

Las bases del Programa se encuentran dentro del Acuerdo que autoriza el Programa “Ser tranquilidad, ser SEJUVE” y sus reglas de operación, publicado en el periódico oficial del gobierno del Estado de Querétaro “La sombra de Arteaga”, con fecha de publicación del 24 de marzo de 2023, No. 20, dentro del cual, mediante el artículo único, se autoriza el Programa, así como, las Reglas de Operación a cargo de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Atendiendo al Programa Anual de Evaluación (PAE) 2024 del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y a los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” del ejercicio fiscal 2023, se llevó a cabo la *Evaluación de Procesos del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE”*; dicho Programa a cargo de la Secretaría de la Juventud del Estado de Querétaro, a través de la Unidad de Promoción de la Salud, la operación del Programa se asume de conformidad a las Reglas de Operación del mismo.

Para tales efectos, se evaluaron los siguientes apartados y objetivos:

### **1. Características del Programa**

Identificar y definir con base en la información proporcionada por la Dependencia a cargo del Programa los aspectos generales del mismo.

### **2. Planeación del Programa**

Identificar en qué medida la planeación contribuye a la optimización de sus procesos.

### **3. Difusión del Programa**

Determinar si el proceso de difusión del Programa es adecuado para garantizar su apertura, transparencia y rendición de cuentas.

### **4. Cobertura del Programa**

Identificar la cobertura del Programa donde se incluye información sobre la población atendida, de manera desagregada por sexo, así mismo presentar resultados en base en indicadores, a fin de que se pueda medir el impacto del Programa.

### **5. Generación y distribución de los servicios del Programa**

Determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la generación y distribución de los servicios.

### **6. Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa**

Determinar si el seguimiento a los resultados que brinda el Programa es adecuado para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas, así como la atención de la problemática o necesidad.

La Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño llevó a cabo la evaluación con el propósito de generar información de utilidad para la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Programa, asimismo, de analizar la información sobre el avance en el cumplimiento de las metas y objetivos del mismo.

Derivado de lo anterior, la Evaluación de Procesos al Programa, se realizó a través de investigación cualitativa y cuantitativa con base en análisis documental, y entrevistas, para el análisis de gabinete y trabajo de campo; estas técnicas de investigación fueron retomadas de las Instancias Técnicas de Evaluación Federal tanto por CONEVAL como por la SHCP.

En concordancia con la ejecución de los procesos del Programa, se identificaron los siguientes hallazgos:

- El Programa se encuentra fundamentado en las Reglas de Operación del Programa, de igual manera cuenta con sustento en las leyes de ámbito estatal, así como en el Reglamento de la Secretaría de la Juventud.
- El Programa se encuentra alineado al Plan Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ).

- El Programa cuenta con cuatro vertientes, que se enlistan, a continuación:
  - Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP);
  - Servicio de Psicoterapia
  - Servicio de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales;
  - Apoyo Económico (becarias(os)/brigadistas)
- El Programa está alineado al Plan Nacional de Desarrollo vigente, el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro vigente y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.
- El Programa cuenta con herramientas de planeación estratégica, como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y la Plantilla de Indicadores Específicos de las Reglas de Operación del Programa.
- El Programa cuenta con 37 procesos operativos establecidos de las cuatro vertientes.
- Se detecta que el Programa no cuenta con un Diagnóstico documentado que permita identificar las Necesidades y Problemáticas de la población objetivo, mismo que integre objetivos específicos, retos y estrategias, que aseguren la situación deseada.
- El Programa no cuenta con un Protocolo de capacitación documentado dirigido a las y los diferentes operadores del Programa.
- El Programa cuenta con Plan de acción de las actividades de las vertientes del Programa, sin embargo, no se cuenta con la planeación logística de manera clara, documentada y actualizada para llevar a cabo las actividades de dichas vertientes.
- El Programa no cuenta con algún flujograma documentado por cada uno de los canales de atención definidos y los actores que intervienen.
- El Programa cuenta con diversos canales de comunicación institucionales, tales como redes sociales y periódicos; que facilitan el acceso de la ciudadanía a la oferta de servicios del Programa.
- El contenido audiovisual diseñado para la difusión y promoción del Programa, integra elementos de accesibilidad dirigido a personas con alguna discapacidad.

- El Programa no cuenta con algún flujograma documentado de los procesos de difusión, mediante los diferentes canales de comunicación institucionales definidos las áreas y los actores que intervienen.
- El Programa no cuenta con un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.
- El Programa atendió a 19,233 personas jóvenes y adolescentes entre los 12 y 29 años, de las cuales el 41% son hombres y 59% son mujeres, en 61 localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro.
- Se identifica que el Programa no cuenta con un mecanismo de seguimiento posterior a los servicios de psicoterapia brindados, que contribuya al diagnóstico y/o la evolución de la problemática o necesidad.
- Se identifica que el Programa no cuenta con algún mecanismo o métodos de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo, asimismo existe información estadística limitada respecto de la problemática y/o necesidad que el Programa busca atender.
- El Programa no cuenta con un catálogo documentado y actualizado de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.
- El Manual de Organización de la Secretaría de la Juventud se encuentra desactualizado conforme al Reglamento Interior de la misma Secretaría.
- El Programa no cuenta con un flujograma del proceso de selección de las y los brigadistas conforme a la convocatoria emitida.
- El Programa cuenta con 37 procesos operativos establecidos, y conforme a los criterios de valoración para dichos procesos, se obtuvo un puntaje general de 3.83, lo que significa que se cumple parcialmente con el grado de consolidación de los mismos.
- El Programa no cuenta con mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna documentados entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
- El Programa cuenta con mecanismos/instrumentos de supervisión insuficientes de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.

- El Programa se coordina y vincula con otras Dependencias y Entes Públicos especializados del Estado de Querétaro, lo cual permitió ampliar la cobertura del Programa y brindar asistencia integral a la ciudadanía.
- El Programa cuenta con un presupuesto ejercido de \$4,496,459.93, lo cual, representa el 99.57% respecto del recurso modificado.
- El recurso financiero fue ejercido conforme al cumplimiento de metas y objetivos del Programa con base al Clasificador por Objeto del Gasto.
- El Costo promedio por beneficiario atendido fue de \$233.78 y el costo promedio por atención otorgada fue de \$168.48
- El Programa cuenta diversos instrumentos de monitoreo de indicadores de desempeño específicos del Programa, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:
  - De la MIR se establecieron tres indicadores de los cuales, uno cumplió la meta programada, uno más se encuentra en sobrecumplimiento y el tercero se encuentra fuera de control debido a situaciones ajenas a la Dependencia responsable del mismo.
  - De la Plantilla de Indicadores ROP, se definieron cuatro indicadores, de los cuales, tres indicadores cumplieron las metas establecidas y uno sobre cumplió la meta.
- El Programa cuenta con medios de verificación que sustentan los resultados reportados para el cumplimiento de los objetivos del mismo, los cuales están formalizados, clasificados y resguardados, sin embargo, no se cuenta con un flujograma de la recolección y resguardo de dichas fuentes de información y de los actores involucrados.

Finalmente, y derivado del análisis FODA realizado en el presente Informe de Evaluación, se identifican las siguientes recomendaciones para el Programa:

- Elaborar un diagnóstico de necesidades y problemáticas de la población objetivo.
- Documentar los procesos del Programa, a través de la realización del mapa de procesos y los flujogramas de cada uno de los procesos correspondientes.
- Documentar el Protocolo de capacitación de los diferentes operadores del Programa.

- Fortalecer el Plan de acción existente integrando la etapa de planeación logística de manera clara y ordenada y sea actualizada según corresponda para llevar a cabo las actividades de las vertientes del Programa.
- Elaborar un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.
- Elaborar un mecanismo de seguimiento posterior a los servicios de psicoterapia brindados.
- Elaborar un mecanismo o método de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo.
- Documentar y actualizar un catálogo de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.
- Actualizar el Manual de Organización conforme al Reglamento Interior de la SEJUVE.
- Elaborar el flujograma del proceso de selección de las y los brigadistas conforme a la convocatoria emitida.
- Fortalecer los mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
- Fortalecer los mecanismos/instrumentos de supervisión de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
- Realizar un mecanismo de definición de metas con base al cumplimiento de las metas establecidas en ejercicios anteriores, considerando el tiempo y posible recurso presupuestario asignado.

# Índice

Resumen ejecutivo .....	2
Acrónimos.....	10
Glosario.....	12
Introducción .....	15
Objetivos de la Evaluación .....	20
Metodología .....	21
Análisis de las Preguntas Metodológicas .....	23
Apartado 1. Características del Programa .....	23
Apartado 2. Planeación del Programa .....	26
Apartado 3. Difusión del Programa .....	34
Apartado 4. Cobertura del Programa .....	35
Apartado 5. Generación y distribución de los servicios del Programa .....	51
Apartado 6. Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa .....	58
6. Hallazgos.....	70
7. Análisis FODA y Recomendaciones.....	74
8. Conclusiones.....	80
9. Fuentes de información .....	84
10. Anexos .....	86



## Índices de tablas, figuras, gráficos, imágenes

1. Figura 1. Modelo general de Procesos .....	18
2. Figura 2. Momentos Contables del presupuesto del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” .....	23
3. Gráfica 1. Población atendida sobre la población potencial .....	37
4. Tabla 1. Contribución del Programa a los ODS, PND y PED .....	26
5. Tabla 2. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS .....	28
6. Tabla 3. Procesos por vertientes del Programa .....	33
7. Tabla 4. Definiciones de población potencial, objetivo y atendido .....	36
8. Tabla 5. Localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro donde tuvo cobertura el Programa .....	37
9. Tabla 6. Grado de consolidación operativa del Programa .....	56
10. Tabla 7. Parámetros de Semaforización de los Indicadores.....	58
11. Tabla 8. “Indicadores de desempeño MIR SEJUVE 2023” .....	59
12. Tabla 9. Indicadores de desempeño ROP 2023.....	61
13. Tabla 10. Recurso ejercido por concepto del clasificador por objeto del gasto (COG).....	67

## Acrónimos

**CAPA:** Centro de Atención Primaria a Adicciones

**CECA:** Consejo Estatal Contra las Adicciones

**CESAM:** Centro Estatal de Salud Mental

**COG:** Clasificador por Objeto del Gasto

**CONAC:** Consejo Nacional de Armonización Contable

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

**CESECO:** Central de Servicios a la Comunidad

**CPEUM:** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

**DOF:** Diario Oficial de la Federación

**FODA:** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

**GpR:** Gestión para Resultados

**IQM:** Instituto Queretano de las Mujeres

**LFPRH:** Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

**LGCG:** Ley General de Contabilidad Gubernamental

**MIR:** Matriz de Indicadores para Resultados

**MML:** Metodología del Marco Lógico

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

**PAE:** Programa Anual de Evaluación

**PbR:** Presupuesto basado en Resultados

**PED:** Plan Estatal de Desarrollo 2021 - 2027

**PEEQ:** Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro

**PND:** Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024

**PNT:** Portal Nacional de Transparencia

**SED:** Sistema de Evaluación del Desempeño

**SEDIF:** Sistema Estatal de Desarrollo Integral de la Familia

**SESEQ:** Secretaria de Salud Querétaro

**SEJUVE:** Secretaría de la Juventud

**SFU:** Sistema de Formato Único

**SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público

**SIPPINA:** Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes

**UAQ:** Universidad Autónoma de Querétaro

**UESED:** Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño

**TdR:** Términos de Referencia

# Glosario

Para efectos del presente documento, se entenderá por:

**Análisis cualitativo:** Proceso de recolección de datos sin medición numérica, como la descripción detallada de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

**Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA):** Herramienta de diagnóstico y de planeación estratégica que identifica las Fortalezas (factores críticos positivos internos), Oportunidades, (aspectos positivos externos que se pueden aprovechar), Debilidades, (factores críticos negativos internos que se deben controlar -eliminar o reducir-) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos) en la operación del Programa.

**Análisis de gabinete:** Conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización, el análisis y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones y documentación pública oficial.

**COG (Clasificador por Objeto del Gasto):** instrumento presupuestario que, conservando la estructura básica (capítulo, concepto y partida genérica), permite registrar de forma ordenada y homogénea servicios personales, materiales, suministros, transferencias, bienes, inversiones y deuda pública.

**Diagnóstico:** Documento de análisis que busca identificar el problema que se pretende resolver y detallar sus características relevantes, y de cuyos resultados se obtienen propuestas de atención.

**Entregables:** Productos, documentos, servicios o apoyos producidos por el Programa y que son entregados a los destinatarios para atender o atenuar el problema o necesidad identificado. En términos de la Metodología de Marco Lógico, los entregables deben ser consistentes con los servicios.

**Equipo Evaluador:** Conjunto de personas evaluadoras, adscritas a la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño, con experiencia probada en evaluación y temas específicos requeridos para realizar alguno de los tipos de evaluaciones de las Políticas y Programas Públicos de la Entidad.

**Evaluación:** Análisis sistemático y objetivo de los Programas presupuestarios y las políticas públicas, que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados e impacto, en función del tipo de evaluación realizada.

**Evaluación de Procesos:** Analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión

**Indicador de desempeño:** Expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del Programa, monitorear y evaluar sus resultados. Los indicadores del desempeño pueden ser estratégicos o de gestión.

**Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):** Herramienta de planeación con base en la Metodología de Marco Lógico que identifica en forma resumida los objetivos del Programa y su alineación con los objetivos de la planeación nacional y sectorial estrategia.

**Metodología del Marco Lógico (MML):** Herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de estos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas. La MML facilita el proceso de conceptualización y diseño de programas y permite fortalecer la vinculación de la planeación con la programación.

**Problema o necesidad:** Conjunto de condiciones y situaciones no deseables, conflictos, oportunidades de mejora, necesidades o demandas sociales que afectan a la población y que son susceptibles de atención gubernamental por caer dentro del ámbito de las obligaciones constitucionales del Estado.

**Proceso:** Conjunto de actividades, subprocesos y recursos relacionados que transforman elementos de entrada en resultados o elementos de salida, y que a su vez pueden formar parte de macro procesos.

**Proceso administrativo:** Conjunto de actividades o pasos secuenciales que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos tangibles o intangibles de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficaz y eficiente.

**Proceso operativo:** Conjunto de actividades y procedimientos que transforman los recursos tangibles e intangibles, en productos o servicios finales listos para la o el beneficiario.

**Programa:** Programa evaluado denominado “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE”.

**Servicios:** Componentes, tipos de apoyo, proyectos, servicios, subsidios y en general a cualquier producto, generados por el Programa para el logro de su objetivo central.

**Subproceso:** Proceso con un enfoque sistémico, forma parte de un proceso superior, y que incluye la realización de un conjunto de actividades específicas que interactúan para la generación de un producto o entregable; generalmente están formalizados en manuales de procedimientos, o bien, se realizan de manera informal a partir del conocimiento empírico de sus ejecutores; la suma de dos o más subprocesos contribuye a la realización de un proceso.

**Términos de Referencia (TdR):** Documento que define los objetivos, las características, los aspectos metodológicos y las fechas relevantes con las que serán realizadas las evaluaciones.

**Trabajo de campo:** Estrategia y aplicación de levantamiento de información en el sitio en que se produce o procesa (*in situ*) mediante técnicas cualitativas como son la observación directa, entrevistas estructuradas y semiestructuradas, grupos focales o grupos de enfoque (*focus groups*) y la aplicación de cuestionarios o encuestas, entre otros instrumentos que el equipo evaluador considere, sin descartar las técnicas de análisis cuantitativo.

**Transparencia:** Acto de privilegiar el principio de máxima publicidad de la información pública y difundir de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia, de acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y demás disposiciones aplicables.

**UESSED:** Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño adscrita al Poder Ejecutivo, Secretaría de Finanzas del Estado de Querétaro.

**Valor Público:** Valor que los y las ciudadanos dan a los servicios recibidos del estado si éstos satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad, es un mecanismo potente para el logro del desarrollo sostenible

## Introducción

Los antecedentes surgen a partir de la creación del Programa “Joven es Acción” el cual promovía espacios de participación en el desarrollo formativo, cultural, laboral, recreativo y social de las y los jóvenes queretanos. El 30 de noviembre de 1999 mediante un convenio entre el COESPO (Consejo Estatal de Población) en coordinación de la Secretaría de Planeación y Finanzas, por medio del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado (COPLADEQ) y el Programa “Joven es Acción” apertura un espacio de expresión, información, orientación y asesoría para las y los jóvenes, llamado “Línea de Atención al Adolescente De joven a joven Querétaro”.

La línea comenzó a brindar servicio el 24 de abril del 2000 por medio de la interacción telefónica para brindar dicho servicio, se capacitó a psicólogas y psicólogos por medio del Departamento de Psicología del Área de Servicios Especiales de LOCATEL, este servicio continuó su vigencia durante más de 15 años.

Sin embargo, debido a la contingencia presentada por el COVID-19 en el año 2020, se generó dentro del Estado, la Red Interinstitucional para la Atención Psicológica por la contingencia ante el COVID-19, a fin de mantener el confinamiento, preservar la seguridad de la ciudadanía y de compromiso social e institucional para generar servicios de atención psicológica a distancia que den respuesta a la población Queretana, se generaron herramientas para homologar las atenciones brindadas a las y los usuarios, y articularlas a través de la “Línea de atención COVID-19” para ofrecer a las personas el medio de contención con profesionales de la salud mental y la derivación a servicios especializados, cuyas actividades siguieron en el año 2021, la continuidad de la estrategia se determinó conforme a la duración estimada de la pandemia que la Secretaría de Salud de los Estados Unidos Mexicanos por medio de los semáforos epidemiológicos establecieron.

A partir del 27 de mayo de 2022 mediante el Programa “Ser Tranquilidad”, dentro de su componente en materia de Salud Integral para Adolescentes, el cual tenía objetivo *“a través de una estrategia integral y transversal que atienda las necesidades del sector adolescente y joven del Estado de Querétaro por medio de servicios de consultoría y asesoramiento, entrenamiento y actividades de divulgación, para la promoción de la salud integral”*, Numeral 1, Artículo 7, Acuerdo por el que se emiten las reglas de operación del Programa “Ser SEJUVE” para el ejercicio fiscal 2022, La Sombra de Arteaga, Tomo CLV No. 39, Pág. 12859; dentro del mismo contaba con actividades enfocadas en el cuidado de la salud mental, con las siguientes modalidades:

- Primeros auxilios psicológicos vía telefónica
- Primeros auxilios psicológicos vía chat
- Primeros auxilios psicológicos presencial
- Psicoterapia Videoconferencia
- Psicoterapia presencial
- Grupos terapéuticos
- Acciones de divulgación

El Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” se publica el 24 de marzo de 2023, dicho programa se describe como un Programa integral en el Estado de Querétaro para la salud emocional y mental dirigido a personas jóvenes de 12 a 29 años, con la misión de fortalecer las habilidades psicoemocionales en la población adolescente y joven, dichos servicios procedieron de la siguiente manera:

- Implementó un espacio de interacción vía chat para la recepción de la solicitud de primeros auxilios psicológicos en formato a distancia y designó en su caso los consultorios para la atención en psicoterapia;
- Difundió los servicios de primeros auxilios psicológicos dentro de los 18 Municipios del Estado;
- Brindó la atención psicológica a través de un grupo de psicólogas y psicólogos que fueron capacitadas/os por la Unidad de Promoción de la Salud del SEJUVE; y
- Visitó centros educativos y centros de trabajo para acercar los apoyos de promoción y capacitación en salud emocional y mental.

El Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE”, tiene sustento jurídico en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 3 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro; artículos 6 y 54 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, 54, 80 y 80 Bis de la Ley para el Manejo de Recursos Públicos del Estado de Querétaro; artículos 3, fracción VII, 7 fracción VI, 25, 26 y 27 de la Ley para Desarrollo de los Jóvenes en el Estado de Querétaro, así como lo establecido en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Juventud en sus artículos 1, 2, 4 fracción II y Asimismo, está alineado al Plan Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ), dentro de su Objetivo Prioritario 2 “Disminuir los problemas relacionados con la salud integral para mejorar las condiciones fundamentales del desarrollo de las juventudes” por medio de su segunda estrategia, la cual consiste en



identificar, atender y vincular los casos relacionados con problemas de salud integral, dando paso a la consolidación de programas y acciones de atención psicológica y contención emocional.

Las bases del Programa se encuentran dentro del Acuerdo que autoriza el Programa “Ser tranquilidad, ser SEJUVE” y sus reglas de operación, publicado en el periódico oficial del gobierno del Estado de Querétaro “La sombra de Arteaga”, con fecha de publicación del 24 de marzo de 2023, No. 20, dentro del cual mediante el artículo único, se autoriza el Programa, así como, las Reglas de Operación a cargo de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para hacer efectivo el derecho a las y los jóvenes de ser parte de un entorno más saludable, eliminando barreras de acercamiento para tratar temas de índole psicológico que aporte una herramienta de confianza y disponibilidad para tratar temas de cada persona joven.

La misión del Programa se encuentra en “facilitar herramientas para fortalecer habilidades psicoemocionales en población adolescente y joven” y por medio de los servicios que contiene dicho Programa, el cual visualiza “ser los primeros respondientes en materia de salud psicoemocional a nivel estatal para personas adolescentes y jóvenes”, establecido en las Reglas de Operación previamente mencionadas.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley para el Desarrollo de los Jóvenes en el Estado de Querétaro, la Secretaría de la Juventud es la autoridad responsable de la planeación, formulación, instrumentación y evaluación de políticas públicas estatales dirigidas a las y los jóvenes.

Por su parte, la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño, se constituye como órgano desconcentrado de la administración pública del Estado de Querétaro, con autonomía técnica y de gestión, adscrita a la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, cuyo objeto es evaluar el resultado en el ejercicio del gasto de los recursos públicos incorporados al presupuesto de egresos del Estado.

Por lo anterior, se realiza la presente evaluación al Programa, como parte de las estrategias de consolidación del Sistema de Evaluación del Desempeño en la Entidad, asimismo la Unidad recomendó el tipo de evaluación de procesos considerando las necesidades evaluativas y el horizonte de evaluación.

Derivado de lo anterior, la Dependencia evaluada aceptó el tipo de evaluación sugerido, la cual es la **Evaluación de Procesos**, esta consiste en analizar y describir si el Programa realizó y ejecutó cada uno de los procesos de manera eficaz y eficiente, por lo que parte de esto consiste en examinar por medio de la metodología especificada en los TdR si los

procedimientos plasmados en los documentos normativos son adecuados con la operación del Programa y en usos prácticos.

Se entiende como procesos al “conjunto de actividades, subprocesos y recursos relacionados que transforman elementos de entrada en resultados o elementos de salida, y que a su vez pueden formar parte de macro procesos”- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Por lo cual se realiza la evaluación durante la implementación del Programa con la finalidad de visualizar el funcionamiento de los procesos y actividades, que se requieren para poder implementar dicha evaluación de manera adecuada y personalizada para el Programa.

Se consideraron los procesos en base al modelo general de procesos establecidos en los Términos de Referencia de CONEVAL (Figura 1) se evaluaron los procesos por medio del Formato de “grado de consolidación operativa” (dentro del Anexo 7) y se identificaron los principales procesos y subprocesos con los que el Programa cuenta.

**Figura 1. Modelo General de Procesos.**



Fuente: Elaboración Propia con base a los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos. CONEVAL, (2017).

De acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) “la evaluación de procesos brinda información para contribuir a la mejora de la gestión operativa de los programas”, por lo que se buscó que la evaluación y sus recomendaciones sean enfocadas hacia los procesos con el propósito de fortalecer la operación de cada proceso y de esta manera buscar una mejora en la implementación y ejecución del Programa por parte de la dependencia ejecutora del Programa.

Los objetivos específicos del Programa se encuentran dentro del Artículo 1 de las Reglas de Operación (ROP) del Programa “ser tranquilidad, ser SEJUVE” descritos de la siguiente manera:

1. Brindar asesoría psicológica y acompañamiento emocional para enriquecer los procesos de toma de decisiones, a través de servicios de atención, orientación y consultoría en salud psicoemocional.
2. Promover la salud psicoemocional, a través de una campaña integral dirigida a la población objetivo.
3. Desarrollar habilidades psicológicas y emocionales en la población objetivo a través de brigadas de aprendizaje socio-psicoemocional.

En cuanto a la operación del Programa dichos objetivos son llevados a cabo por medio de los siguientes servicios y apoyo:

- Servicios de Primeros Auxilios Psicológicos
- Servicios de Psicoterapia
- Servicios de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (Brigadas)
- Apoyo Económico para (becarios/brigadistas)

En tanto a la evaluación, se focaliza en el estudio de los procesos por los cuales se planean, difunden, solicitan, producen, entregan y brindan seguimiento a los servicios mencionados previamente y de igual manera para el apoyo otorgado; a pesar de ello no se descartan los procesos intermedios que puedan existir, ni los macro procesos que se pudieron haber generado, por lo que fue necesario un análisis de gabinete y por medio de este se llevó a cabo una evaluación de la operación de cada uno de los procesos a partir de la información brindada por la Dependencia, siendo de vital importancia el trabajo en conjunto con la Unidad de Promoción de la Salud perteneciente a la SEJUVE para identificar cada uno de los procesos y verificar que la interpretación de la información fue de manera adecuada.

Aunado a lo anterior, se realizó un análisis de cada uno de los procesos, al igual que de sus elementos, instrumentos, herramientas, actores que integraron el desarrollo de cada proceso, sus vinculaciones y articulaciones que se realizaron entre los diferentes procesos y/o servicios otorgados; gracias a ello se pudieron realizar las propias recomendaciones, conclusiones y aspectos susceptibles de mejora, en relación a la operación del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE”.

# Objetivos de la Evaluación

## Objetivo General:

Contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” mediante la realización de un análisis y valoración del diseño, los macro procesos, procesos y subprocesos, 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.

## Objetivos Específicos:

- Identificar los principales procesos de gestión y operación, así como, los agentes involucrados que coadyuvan a la generación y distribución de los servicios que brinda el Programa.
- Valorar en qué medida los procesos operativos y administrativos son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos.
- Analizar si la estructura organizacional para la operación del Programa es la adecuada de acuerdo con sus objetivos.
- Verificar el grado de cumplimiento de objetivos y metas del Programa, a través de indicadores estratégicos y de gestión.
- Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que permitan diseñar estrategias de mejora en los procesos y en el desempeño del Programa.
- Fortalecer por medio del proceso evaluativo la consolidación del Sistema de Evaluación del Desempeño Estatal.
- Emitir las recomendaciones que se consideren necesarias para mejorar los objetivos y metas establecidas que permitan optimizar los procesos de gestión y desarrollar las herramientas que contengan la información y/o evidencia documental que compruebe los resultados obtenidos que corresponden a los indicadores de desempeño.

## Metodología

La Evaluación de Procesos al Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” 2023, incorpora elementos de las evaluaciones de Procesos emitidas por Instancias Técnicas de Evaluación Federal, tanto por CONEVAL, como por la SHCP; consistirá en Técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa con base en análisis documental, observación en campo, estudios de caso y entrevistas, para el análisis de gabinete y trabajo de campo.

### Procedimientos para realizar la Evaluación de Procesos:

**Análisis de gabinete:** consiste en un análisis documental de la normativa y documentos conceptuales del Programa, tales como la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), las Reglas de Operación del Programa (ROP), entre otros documentos reglamentarios, resultados obtenidos por medio de los indicadores de desempeño estratégicos y de gestión, información analítica presupuestal y contable, información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones adicionales a la ejecución del Programa, y cualquier otra información documental que el equipo evaluador considere pertinente analizar.

**Trabajo de campo:** consiste en la aplicación de cuestionarios y el desarrollo de entrevistas semiestructuradas por parte del equipo evaluador con los actores que intervengan en la gestión y operación del Programa, es decir, el funcionariado público responsable de integrar, administrar y llevar los registros de éste. La cantidad de las entrevistas y el perfil de las y los entrevistados depende de la calidad y cantidad de la evidencia documental proporcionada, así como, de la gestión del Programa en la entidad.

## Instrumento de recolección de información:

El instrumento utilizado para la recolección de información fue por medio de un cuestionario estructurado emitido por el equipo evaluador, el cual consideró los siguientes criterios para el análisis y valoración de toda la información y evidencia que reciba:

- **Exactitud:** La información recibida sea la requerida y correcta sobre el tema solicitado, así como, la correspondencia al ejercicio fiscal en cuestión y sea del Programa a evaluar.
- **Relevancia:** Identificar la información necesaria, los tipos de fuentes de información y el propósito de cada una de ella, determinando si es relevante o no para el desarrollo de las evaluaciones.
- **Credibilidad:** Los documentos impresos o digitales que reciba de la Dependencia involucrada que obtenga por su cuenta, tengan elementos mínimos que permitan determinar su credibilidad y autenticidad, como son: título del documento, nombre del área/Dependencia y/o título de la persona que elaboró tal documento, fecha de publicación o elaboración y vínculo de acceso (en caso de que se encuentre en internet). Por otra parte, los apartados del o los cuestionarios incluyen preguntas específicas, de las cuales algunas deben ser respondidas mediante un esquema binario (Si/No), o bien, de manera descriptiva, sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis.

# Análisis de las Preguntas Metodológicas

## Apartado 1. Características del Programa

**Pregunta 1. Describa brevemente las características más relevantes del programa.**

**Respuesta:**

El Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" (véase Anexo 3. Características del Programa), reportó que el presupuesto modificado corresponde a \$4,515,709.93, como se muestra en la *Figura 2. Momentos Contables del Presupuesto del Programa*.

Este financiamiento proviene de los recursos estatales asignados a la Secretaría de la Juventud, que recibió un total de \$51,253,604.00, según lo especificado en el Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado de Querétaro para el ejercicio fiscal de 2023.

**Figura 2. Momentos contables del recurso del Programa "Ser tranquilidad, Ser SEJUVE"**



Dicho Programa, tiene como principal objetivo contribuir al desarrollo integral de la juventud queretana mediante intervenciones y acciones en materia de salud psicoemocional, mejorando la calidad de vida de las y los jóvenes, a través del otorgamiento de asesoría psicológica y acompañamiento emocional, la promoción a la salud psicoemocional mediante campañas integrales, y el desarrollo de habilidades psicoemocionales a través de brigadas de aprendizaje socio-psico-emocional, en esencia el Programa, se sustenta en diversos artículos de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, la Ley para el Manejo de Recursos Públicos del Estado de Querétaro, y la Ley para Desarrollo de los Jóvenes en el Estado de Querétaro, así como en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Juventud.

Éste es dirigido a una población potencial de **739,278** personas de entre 12 y 29 años en el Estado de Querétaro. Asimismo, y de acuerdo con los registros administrativos de la Unidad de Promoción de la Salud adscrita a la Secretaría de la Juventud, la población atendida es de **19,233** personas, con cobertura en los 18 Municipios del Estado de Querétaro, a través de servicios gratuitos vía telefónica, vía chat, por medio de

videoconferencia y brigadas para facilitar la accesibilidad a la población adolescente y joven adulta.

Por otro lado, el Programa realiza acciones orientadas al apoyo psicoemocional integral a las juventudes de la Entidad, las cuales, están alineadas a la misión y visión del mismo.

- **Misión:** Facilitar herramientas que fortalezcan las habilidades psico-emocionales en adolescentes y jóvenes, promoviendo su bienestar integral.
- **Visión:** Ser los primeros respondientes en salud psicoemocional a nivel estatal, garantizando el acceso a un acompañamiento emocional de calidad para las juventudes de Querétaro.

A través de un enfoque innovador y sensible a las necesidades de la población joven, el Programa busca desarrollar habilidades psicoemocionales y proporcionar acompañamiento emocional mediante diversas modalidades de atención profesional y campañas de promoción de la salud mental.

### **Modalidades y Vertientes del Programa**

Por ello, el Programa fue ejecutado mediante la contratación de profesionales de la salud, así como becarias y becarios especializados, quienes ofrecieron sus servicios a través de las siguientes modalidades y sus vertientes:

- **Modalidad 1. Asesoramiento psicológico y acompañamiento emocional.**
  - **Vertiente a) Primeros auxilios psicológicos:** Atención inmediata para gestionar crisis emocionales.
  - **Vertiente b) Psicoterapia:** Sesiones de terapia psicológica con enfoque en problemáticas específicas.
  - **Vertiente c) Grupo terapéutico:** Espacios de acompañamiento colectivo para compartir experiencias y recibir apoyo emocional en grupo.
- **Modalidad 2. Promoción de la salud psicoemocional.**
  - **Vertiente a) Campaña en salud psicoemocional:** Iniciativas de concienciación para promover el autocuidado emocional entre las juventudes.
- **Modalidad 3. Desarrollo de capacidades psicoemocionales.**
  - **Vertiente a) Aprendizajes en salud socioemocional:** Talleres y actividades educativas dirigidas a fomentar habilidades socioemocionales.

El Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” ha tenido un impacto considerable en el desarrollo psicoemocional de la juventud queretana, con un presupuesto de \$4,515,709.93 y una cobertura significativa de 19,233 personas, superando a la población objetivo de 10,000 personas. Mediante diversas modalidades de atención, como asesoramiento psicológico, psicoterapia y campañas de promoción de la salud emocional, el programa ha ofrecido un enfoque integral para fortalecer el bienestar



emocional de adolescentes y jóvenes de entre 12 y 29 años. La ejecución del Programa, alineada con las leyes estatales y la misión de la Secretaría de la Juventud, destaca por su accesibilidad, alcance y enfoque en el autocuidado emocional.

**Pregunta 2. ¿Cuál es la problemática principal identificada que busca resolver el programa?**

**Respuesta:**

Se ha observado una notable ausencia de atención en el ámbito de la salud psicoemocional entre adolescentes y juventudes, lo cual ha llevado a un incremento en los síntomas y signos de problemas como depresión y ansiedad. Esto, a veces resulta en un aumento de casos relacionados con conductas de riesgo o incluso riesgo suicida (Pardo, G., 2004). La limitada disponibilidad de programas de salud mental en las comunidades se atribuye a factores económicos, políticos y geográficos.

Estas limitaciones son especialmente pronunciadas en las zonas serranas, donde la demanda de apoyo psicológico es significativa y preocupante. Muchas escuelas carecen de servicios de salud mental, y en aquellas que los ofrecen, los profesionales no pueden satisfacer plenamente la demanda (informe brigadas). Se abordan problemáticas como estrés, ansiedad, depresión, duelo, conductas de riesgo como el suicidio, violencia, abuso de sustancias, y síntomas psicóticos, entre otros.

Bajo el contexto de la Entidad, se identifica una problemática emergente entre las y los jóvenes, exacerbada por la pandemia del año 2020. El confinamiento, la falta de interacción social y los conflictos personales y ambientales han contribuido a un aumento en las tasas de suicidio.

En el año 2020, se registraron 7,818 muertes por suicidio en México, representando el 0.7% del total de fallecimientos ese año, con una tasa de 6.2 suicidios por cada 100,000 habitantes (INEGI, 2020). Esta tasa es más elevada en el grupo de jóvenes de 18 a 29 años, con 10.7 suicidios por cada 100,000 jóvenes.

En el caso específico de Querétaro, la tasa de suicidios es de 7.1 por cada 100,000 habitantes, superando ligeramente la media nacional de 6.2. Según la Encuesta Nacional de Bienestar Auto Reportado (ENBIARE) de 2021 del INEGI, el 16.3% de la población en Querétaro ha reportado síntomas de depresión, mientras que el 19.3% de las y los adultos experimentan ansiedad severa y el 31.3% revela síntomas de ansiedad mínima o en algún grado.

## Apartado 2. Planeación del Programa

### Pregunta 3. ¿Contribuye el Programa al cumplimiento del PND, PED y la Agenda 2030?

**Respuesta:** Sí.

El Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” contribuye de manera efectiva en el cumplimiento de la siguiente forma: alineación efectiva, con base a lo descrito en el anexo 4.

**Tabla 1. Contribución del Programa a los ODS, PND y PED**

Contribución del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” 2023 a los ODS, PND, PED y PRODEJUQ	
Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030	<b>Objetivo:</b> 3. Salud y bienestar
	<b>Meta:</b> 3.4 para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar
Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024	<b>Eje:</b> 2. Bienestar
	<b>Estrategia:</b> 2.4.7. Promover y mejorar el acceso a los servicios de salud mental y apoyo psicológico en el sistema Nacional de Salud Pública, con énfasis en la población afectada por la violencia, la migración, y los desastres naturales, entre otros.
Plan Estatal de Desarrollo 2021 - 2027	<b>Eje:</b> 1, Salud y Vida Digna
	<b>Línea de acción:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar actividades enfocadas en el cuidado de la salud mental</li> <li>● Implementar y difundir estrategias para la disminución de los riesgos para la salud</li> </ul>

Fuente: Extraído del Anexo 4 “Contribución del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” 2023 a los ODS, PND, PED y PRODEJUQ, Pág. 80 y 81.

**Pregunta 4. ¿Consideran que los recursos (humanos y financieros) son empleados de manera eficiente para la planeación de los procesos operativos dentro del mismo programa?**

**Respuesta:**

De acuerdo a los flujogramas administrativos y operativos del Programa, así como el Manual de Organización, los recursos humanos y financieros disponibles se utilizaron de manera óptima, contribuyendo al impacto positivo en la población objetivo, ya que se logró llegar a una mayor cantidad de adolescentes y jóvenes que necesitan servicios de salud psicoemocional, mejorando tanto el acceso, como la calidad de los servicios prestados.

La eficiencia en la asignación de los recursos hizo posible ofrecer una atención integral a las y los beneficiarios del Programa, brindando una variedad de servicios que abordan diferentes aspectos de la salud mental y emocional. Esto incluyó acciones de prevención mediante promoción y psico educación, así como, atención y apoyo psicosocial a través de primeros auxilios psicológicos y psicoterapia.

Es por ello que, se considera que se hizo un uso eficiente de los recursos humanos y financieros porque, con base en lo analizado anteriormente, se logró maximizar el impacto en la población objetivo, alcanzando a un mayor número de adolescentes y jóvenes que necesitaban los servicios de salud psicoemocional. Además, la distribución adecuada de los recursos permitió ofrecer una atención integral y de calidad, abarcando tanto la prevención y psico educación como el apoyo psicosocial, lo que evidencia una asignación eficaz de los recursos disponibles para cumplir con los objetivos del Programa.

**Pregunta 5. ¿Cuáles son los principales procesos internos del programa?**

**Respuesta:**

El Programa cuenta con cuatro vertientes, mismas que continuación se enlistan:

- a) Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP);
- b) Servicio de Psicoterapia;
- c) Servicio de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales; y
- d) Apoyo Económico (becarias(os)/brigadistas).

A su vez, se cuenta con 37 procesos correspondientes a las cuatro vertientes, que permiten operar de manera eficiente el Programa.

A continuación, se presenta la *Ficha de identificación y equivalencia de procesos*, así como la descripción de cada uno de ellos:

**Tabla 2. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS			
Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador	Número de procesos identificados
<b>Planeación:</b>	1a, 1b, 1c, 1d	<b>Identificación y análisis de necesidades</b> tomando como referencia los datos arrojados por los servicios de atención y asesoramiento del año anterior.	<b>6</b>
	2a, 2b, 2c, 2d	<b>Diseño de acciones y mejoras para la atención de necesidades</b> por medio de mesas de trabajo con las áreas operativas del Programa, tomando como base las necesidades detectadas.	
	3a, 3b, 3c, 3d	<b>Establecimiento de objetivos y metas anuales</b> de acuerdo con las necesidades identificadas y las propuestas para su atención se realizaron mesas de trabajo con las áreas involucradas.	
	4a, 4b, 4c, 4d	<b>Programación de actividades</b> por medio de mesas de trabajo con las áreas operativas del programa se identificaron los posibles tiempos de ejecución y las zonas de atención y priorización.	
	5a, 4b, 4c, 4d	<b>Presupuestación de recursos humanos y materiales</b> para la ejecución del Programa por medio de la elaboración, presentación y autorización del banco de proyecto con las instancias involucradas.	
	6a, 6b, 6c, 6d	<b>Renovación de reglas de operación</b> a través de la revisión y actualización de las mismas por la unidad ejecutora y el área jurídica; así como su revisión.	
<b>Difusión del programa:</b>	7a, 7b, 7c, 7d	<b>Publicación de reglas de operación</b> autorización y publicación por las instancias implicadas.	<b>4</b>
	8a, 8b, 8c, 8d	<b>Difusión de servicios de atención y asesoramiento</b> por medio de campaña de comunicación.	
	9d	<b>Difusión de convocatoria para becarios</b> con la finalidad de crear grupo de brigadistas, dando a conocer los requisitos y las bases para su participación.	
	9c	<b>Difusión para la participación de los centros educativos o de trabajo</b> para acercar los servicios de atención, promoción y psico educación por medio de mesas de trabajo con las instancias vinculadas al Programa.	
<b>Solicitud de apoyos:</b>	9a	<b>Recepción de solicitudes para la atención inmediata</b> por medio de los servicios de primeros auxilios psicológicos vía telefónica y vía chat.	<b>4</b>
	9b	<b>Recepción de solicitudes</b> para la atención psicoterapéutica a través de oficios emitidos por instancias de gobierno, derivaciones de los servicios de primeros auxilios psicológicos y brigadas.	
	10c	<b>Identificación de centros educativos y de trabajo</b> para establecer vinculación con las áreas responsables y dar a conocer el plan de trabajo y el cronograma de brigadas y con ello obtener autorización de la intervención y poder acordar fechas y poblaciones a atender.	
	10d	<b>Recepción de solicitud</b> de participación y documentos requeridos para el proceso de selección de becarios/brigadistas.	
<b>Selección de beneficiarias y beneficiarios:</b>	10b	<b>Identificación de casos de alto riesgo</b> por medio de los servicios de primeros auxilios psicológicos y en base a la semaforización de riesgos para ser derivados a los servicios de psicoterapia.	<b>3</b>
	11c	<b>Identificación y selección de grupos, grados y/o personal</b> para las actividades de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales por medio de brigadas en los centros educativos y de trabajo.	
	11d	<b>Selección de becarios/brigadistas</b> por medio de rúbrica relativa a convocatoria; ejercicio que se lleva a cabo por medio de entrevista con el postulante a becario/brigadista.	

**FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador	Número de procesos identificados
Producción de servicios:	10a	<p><b>Gestión para la operación de plataforma Chatbot:</b> La Unidad de Promoción de la Salud solicita a la Unidad de Apoyo Administrativo iniciar la contratación de servicios para una plataforma de Chatbot. Tras la contratación, se organiza el desarrollo y mantenimiento de la plataforma, compartiendo el plan con el proveedor. Se crea un usuario administrativo para el psicólogo, quien accede a la plataforma para gestionar tickets y comunicarse con los usuarios por WhatsApp.</p> <p><b>Gestión para la operación llamadas vía Call Center "Aquí":</b> La colaboración entre el Programa Ser Tranquilidad de SEJUVE y el Call Center del Estado de Querétaro permite ofrecer atención psicológica a distancia por teléfono. SEJUVE proporciona el equipo de cómputo, mientras que el Call Center facilita el acceso a la VPN gubernamental y al programa CALIPSO para gestionar llamadas. El psicólogo debe preparar el equipo, conectar a la VPN, y usar CALIPSO para recibir y atender llamadas entrantes, brindando apoyo psicoemocional y orientación inmediata.</p>	4
	11b	<p><b>Gestión de derivación a servicios de psicoterapia:</b> Los usuarios pueden solicitar atención psicológica a través del Chatbot (sistema de mensajería WhatsApp por medio del número 4424666575), o el Call Center de SEJUVE (servicio telefónico mediante el número 4421015205 ext. 03), para recibir primeros auxilios psicológicos o psicoterapia breve. Si se aprueba la psicoterapia, ésta consistirá en seis sesiones, para personas de 12 a 29 años, ya sea de forma presencial o virtual. Tras la derivación a psicoterapia, el usuario será incluido en una lista de espera y contactado en un máximo de dos semanas para agendar la primera sesión. En esta sesión se revisará la carta de aceptación, se llenará una ficha de atención y se establecerán los acuerdos del proceso. Los usuarios derivados por brigadas también serán contactados dentro de dos semanas para la misma gestión.</p>	
	12c	<p><b>Gestión para la intervención de brigada:</b> Se forma y capacita un equipo de psicólogas y psicólogos para intervenir en escuelas y comunidades de Querétaro, dirigido a jóvenes de 12 a 29 años. Las brigadas, coordinadas por el área de promoción de la salud, visitan instituciones de nivel medio superior y superior según un calendario previamente establecido. Se revisa la logística y los requisitos antes de cada visita y se organizan los recursos necesarios. Tras cada intervención, se completan documentos que registran los detalles cualitativos y cuantitativos de las actividades, incluyendo solicitudes, controles, y seguimientos de primeros auxilios psicológicos. Se elabora un informe final con datos de los participantes y evidencias fotográficas.</p>	
	12d	<p><b>Gestión de apoyos económicos:</b> se solicitan y revisan documentos de las y los beneficiarios, que deben ser aprobados por varias áreas antes de la dispersión del recurso. Las y los beneficiarios deben cumplir requisitos mensuales, como asistencia mínima del 80%, entrega de reportes y documentos, y realización del 100% de los reportes de actividades. El incumplimiento o prácticas negligentes pueden resultar en la pérdida de la beca. La evaluación para la renovación de la beca es mensual, y las becas están disponibles de abril a diciembre de 2023, sujeta a la disponibilidad presupuestal y administrativa de SEJUVE.</p>	

**FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador	Número de procesos identificados
<b>Distribución de apoyos:</b>	11a	<b>Los servicios de primeros auxilios psicológicos</b> fueron proporcionados de forma permanente vía WhatsApp por medio del número 44 24 66 65 75 y vía telefónica a través del número 44 21 01 52 05, el servicio fue proporcionado bajo demanda de las personas beneficiarias.	<b>4</b>
	12b	<b>Los responsables de los servicios de psicoterapia</b> habiendo contactado a la persona a beneficiar y pactado la fecha y hora de atención se proporcionó la atención psicoterapéutica dentro de los consultorios de la Secretaría de la Juventud, por lo que fue necesario que la o el beneficiario se trasladará a dichas instalaciones. Con respecto a la psicoterapia en formato de tele asistencia, esta se proporcionó vía telefónica o por video llamada; por lo que fue necesario que la persona beneficiaria se contactará al número telefónico o se realizará la conexión a la liga proporcionada por el área responsable con la finalidad de recibir el servicio.	
	13c	<b>Los servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales</b> fueron proporcionados por medio de brigadas, mismas que se trasladaban de la Secretaría de la Juventud a los centros educativos y a los centros de trabajo.	
	13d	<b>La beca</b> fue depositada en la cuenta bancaria proporcionada por la persona beneficiaria.	
<b>Entrega de apoyos:</b>	12a	<b>Se brindaron servicios de primeros auxilios psicológicos</b> asesoría psicológica de emergencia ante situaciones en crisis emocionales; siendo las modalidades de atención vía telefónica, vía chat y de manera presencial. Dicha atención estuvo a cargo de psicólogas y psicólogos y se brindó las 24 horas del día los 7 días de la semana.	<b>5</b>
	13b	<b>Se brindaron servicios de psicoterapia</b> de forma presencial o virtual en los consultorios de la Secretaría de la Juventud, a los casos derivados de los servicios de primeros auxilios psicológicos del Programa, así como a las derivaciones por vías oficiales de otras instituciones. La psicoterapia estuvo a cargo de psicólogas y psicólogos. La duración de cada sesión fue de 50 (cincuenta) a 60 (sesenta) minutos, contemplando 06 (seis) sesiones terapéuticas por usuario/a.	
	14c	<b>Se brindaron servicios de promoción de la salud psico-emocional</b> mediante el acceso de recomendaciones y técnicas que propiciaron capacidades preventivas y hábitos de expresión e identificación de emociones que incentivaron la toma de decisiones con base en información y conocimiento en la salud psicoemocional, todo ello a través de materiales digitales o impresos, así como activaciones realizadas por el equipo de brigadistas.	
	14c	<b>Se brindaron servicios para desarrollo de capacidades psicoemocionales por medio de actividades de aprendizajes en salud socioemocional</b> que consistió en capacitar en competencias psico-emocionales y sociales a través de talleres, conferencias, charlas aula por aula y otros recursos de entrenamiento, con el apoyo de brigadas.	
	14d	<b>Se otorgó apoyo económico a jóvenes</b> psicólogas y psicólogos, así como profesionales en carreras sociales y humanísticas que buscaban promover la salud psico-emocional a través de su participación en las brigadas del Programa social para el desarrollo de habilidades psicológicas y emocionales en personas adolescentes.	
<b>Seguimiento a beneficiarias y beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b>	13a	<b>Para el seguimiento de los casos</b> detectados, en los <b>primeros auxilios psicológicos</b> , con semaforización de alto riesgo se les derivó a los servicios de psicoterapia del mismo Programa.	<b>2</b>
	15d	<b>Para el seguimiento del apoyo económico a brigadistas</b> , se solicitó a las y los beneficiarios reporte de actividades con talones de primeros auxilios psicológicos, hojas de registro, captura de fotografías, pase de lista, por brigada realizada.	

FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS			
Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador	Número de procesos identificados
<b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b>	14a	De igual forma, al finalizar la interacción vía chat entre la o el beneficiario y el psicóloga(o) tratante de los servicios de <b>primeros auxilios psicológicos</b> , el Chatbot (Programa informático que efectúa automáticamente tareas reiterativas) realizó la encuesta de satisfacción con la finalidad de identificar áreas de mejora y hacer ajustes basados en la retroalimentación de la experiencia de las y los beneficiarios	4
	14b	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las personas beneficiarias o cualquier tercera persona interesada en el Programa, tienen derecho a presentar quejas, denuncias o a solicitar información relacionada con el mismo ante las instancias correspondientes, podrán presentarse en:</li> <li>Oficinas de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicadas en avenida Corregidora Sur número 16 Colonia Cimatario, Primera Sección 76030, Santiago de Querétaro, Qro.</li> <li>Oficinas de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicadas en Parque Querétaro 2000 Boulevard Bernardo Quintana S/N, col. Villas del Parque, edificio NUCLEO C.P. 76140, Santiago de Querétaro, Querétaro.</li> </ul> Portal: <a href="http://sejuve.queretaro.gob.mx">sejuve.queretaro.gob.mx</a> Teléfono. (442) 212 02 93	
	15c	Asimismo, al finalizar la visita realizada por la brigada a los centros educativos y de trabajo, las y los brigadistas aplicaron encuestas de satisfacción al 10% de las y los beneficiarios atendidos con la finalidad de identificar áreas de mejora y hacer ajustes basados en la retroalimentación de la experiencia de las y los beneficiarios.	
	15d	Las y los beneficiarios de los apoyos económicos han completado formatos de buenas prácticas emitidos por la Secretaría de la Contraloría. El apartado de quejas y denuncias correspondiente a la convocatoria se alinea al artículo 25 de las reglas de operación del Programa.	
<b>Evaluación y monitoreo:</b>	15a	<b>De forma sumaria y cuantitativa</b> se recolecta y utilizan los datos numéricos que las áreas responsables reportan semanal y mensualmente, a través del formato KPI, un instrumento de seguimiento a avances implementado por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana; adicionalmente, los indicadores de desempeño correspondientes a la MIR Estatal SEJUVE se reportan los avances obtenidos de manera trimestral por medio de sus Reportes de Avance de indicadores, y de igual manera se cuenta con la Plantilla de Indicadores de las ROP del Programa, la cual también se reporta de manera semestral y anual; esto con la finalidad de conocer, medir y evaluar los progresos; para ello, se utiliza tablero numérico de metas. Este monitoreo continuo permite asegurar que el Programa se esté desarrollando conforme a lo planeado o en dado caso hacer los ajustes convenientes para lograr los objetivos.	1
	15b		
	16c		
	16d		

Fuente: Extraído del Anexo 5 "Ficha de Identificación y equivalencia de procesos", Pág. 80 y 81.

Como se menciona anteriormente, el Programa cuenta con procesos definidos para cada una de sus vertientes y de acuerdo a sus características específicas, una de las características particulares es la distribución de cada proceso para cada uno de los servicios y apoyo que el Programa lleva a cabo, de igual manera debido a la naturaleza de cada vertiente se pueden identificar las siguientes excepciones:

Dentro del proceso de planeación se identificaron 6 procesos que corresponden directamente al Programa en su totalidad, es decir, no se realizan procesos diferentes por cada vertiente del Programa, lo que indica una base sólida para el resto de actividades del Programa, dado que a pesar de que son distintos servicios todos tienen el mismo objetivo, por lo que recopilar los datos para hacer una identificación de las necesidades de la población objetivo es imprescindible para el resto de la planeación de las actividades por servicio, sin embargo, es necesario ampliar el punto de enfoque para el análisis que se realiza y que este pueda contribuir a la estimación de una población objetivo más precisa.

Para la difusión del programa se llevan a cabo 4 procesos en total del Programa, de los cuales “difusión para la participación de los centros educativos o de trabajo” pertenece al servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales y “difusión de convocatorias para becas” pertenece al apoyo económico para becarios y becarias/brigadistas, lo que dada la naturaleza de las actividades de dichos servicio y apoyo, son adecuadas y no pueden ir incluidas dentro de los procesos de los demás servicios.

Correspondiente al proceso de selección de las y los beneficiarios, se puede identificar que no existe un proceso para la selección de beneficiarias y beneficiarios del servicio de primeros auxilios, puesto que como se planteó dentro del artículo 27 de las Reglas de Operación del Programa, no existe restricción alguna para brindar el servicio, por tanto tampoco para seleccionar beneficiarias y beneficiarios, dado que es un servicio de atención a emergencias y se encuentra disponible para toda la ciudadanía.

Para el proceso de la entrega de los apoyos se puede observar que existen dos procesos que ocurren simultáneamente dentro del servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales, esto se debe a que son parte de la misma actividad, es decir tanto “brindar servicios para desarrollo de capacidades psicoemocionales por medio de actividades de aprendizajes en salud socioemocional” como “brindar servicios para desarrollo de capacidades psicoemocionales por medio de actividades de aprendizajes en salud socioemocional”, pueden realizarse dentro de la misma actividad propuesta por la brigada al centro educativo o de trabajo.

Por otra parte, el proceso de seguimiento las y los beneficiarios y monitoreo de apoyos, se visualiza que no existe un proceso para los servicios de primeros auxilios ni del servicio de promoción de la salud, puesto que mediante éstos se realizan las derivaciones para el servicio de psicoterapia, en donde se le brinda seguimiento a cada uno de los casos, mismo que se establece en las Reglas de Operación del Programa dentro del artículo 10.1 fracción b.

Por último, en el proceso de monitoreo y evaluación se cuenta con un proceso general para todos los servicios, puesto que se hace el uso de herramientas para la concentración de información, para el monitoreo y evaluación de los objetivos y metas del programa que se plantearon en diversas herramientas como la Plantilla de Indicadores de las ROP y la



MIR Estatal de SEJUVE, la cual cuenta con indicadores vinculados a varias de las actividades del Programa.

A continuación, se presentan los procesos clasificados de acuerdo al modelo general de procesos por vertiente del programa, descritos anteriormente:

**Tabla 3. Procesos por vertientes del Programa**

Procesos por vertientes del Programa					
Modelo general de procesos	Total de procesos	Vertientes del Programa			
		a. Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos	b. Servicio de Psicoterapia	c. Servicio de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales	d. Apoyo económico de becarios/ brigadistas
1. Planeación	6	6	6	6	6
2. Difusión del programa	4	2	2	3	3
3. Solicitud de apoyos	4	1	1	1	1
4. Selección de beneficiarias y beneficiarios	3	No Aplica	1	1	1
5. Producción de servicios	4	1	1	1	1
6. Distribución de apoyos	4	1	1	1	1
7. Entrega de apoyos	5	1	1	2	1
8. Seguimiento a las y los beneficiarios y monitoreo de apoyos	2	1	No Aplica	No Aplica	1
9. Contraloría social y satisfacción de usuarios	4	1	1	1	1
10. Evaluación y monitoreo	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo 5 "Ficha de Identificación y equivalencia de procesos", Pág. 80 y 81.

**Pregunta 6. ¿Los objetivos del programa se encuentran alineados con los objetivos establecidos en el Programa Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ) 2021 - 2027 o Programa Sectorial equivalente?**

**Respuesta:**

De acuerdo con el análisis comparativo entre los documentos rectores, se identifica lo siguiente:

Ambos Programas buscan promover el desarrollo integral de las juventudes, asegurando su bienestar y crecimiento en diversos aspectos. Uno de los objetivos del PRODEJUQ que tiene como prioridad, es el disminuir problemas relacionados con la salud y garantizar su acceso universal, el cual, está alineado con la prevención de factores de riesgo mencionada en el Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE". Además, el PRODEJUQ

enfatisa en reducir la pobreza multidimensional y las carencias sociales, lo cual está alineado con la atención prioritaria a juventudes en estado de vulnerabilidad.

En conclusión, los objetivos del Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" están alineados con los objetivos establecidos en el PRODEJUQ 2021-2027, ya que ambos programas comparten metas en común, en términos de desarrollo integral, prevención de riesgos y atención a juventudes vulnerables.

### Apartado 3. Difusión del Programa

**Pregunta 7. ¿Los recursos (humanos y financieros) utilizados son empleados de manera eficiente para el desarrollo del proceso de *difusión* del programa?**

**Respuesta:**

De acuerdo al organigrama de la Unidad de Promoción de la Salud, y con base a los datos reportados en el Formato del Artículo 66 Fracción XXXVII A de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (LTAIPEQ), así como el Formato de Reporte de Avance de Indicadores ROP 2023 del Programa, se considera que la estructura organizacional permite la operación del Programa en relación con el presupuesto asignado, por lo que se considera que los recursos están siendo utilizados de manera eficiente, el Programa actualmente cuenta con 6 psicólogas y psicólogos para primeros auxilios psicológicos y 6 psicólogas y psicólogos para psicoterapia atendiendo a **1,673** personas durante 2023, cada psicólogo ha atendido a **139** personas en promedio.

Los 30 brigadistas han atendido a **17,560** personas en el ejercicio fiscal de 2023, lo que resulta en **585** personas atendidas en promedio por brigadista.

Por lo anterior, el Programa logró atender a **19,233 personas**, identificando a 11,366 mujeres beneficiadas y a 7,867 hombres beneficiados, lo que puede indicar un mayor enfoque, necesidad o disposición en la población femenina.

De acuerdo al número de servicios brindados con el personal y recursos financieros disponibles, se puede observar que los recursos humanos están siendo utilizados de manera eficiente.

**Pregunta 8. ¿Se cuenta con mecanismos de propaganda y difusión para la convocatoria del Programa?**

**Respuesta:**

Sí.

La Secretaría de la Juventud, realizó una serie de publicaciones centradas en la difusión de temáticas enfocadas a la salud mental, algunos de los síntomas más comunes y su

importancia para el desarrollo de las y los jóvenes, asimismo, se divulgaron las convocatorias de las y los becarios/brigadistas, de igual manera, se realizaron publicaciones de fotografías de brigadas realizadas en diversos centros educativos, a través de las redes sociales institucionales de la Secretaría.

Finalmente, se realizaron publicaciones en diversos medios de comunicación tradicionales como periódicos y revistas, físicas y digitales.

Cabe mencionar que todas las publicaciones que la Secretaría realizó fueron con el propósito de impulsar y dar a conocer las acciones de promoción de salud psico-emocional para la población adolescente y joven adulta del Estado, así como las diversas modalidades de atención y seguimiento a la problemática identificada.

## Apartado 4. Cobertura del Programa

**Pregunta 9. ¿Cuáles son los servicios que brinda el Programa?, ¿Quién es la población objetivo que los recibe?**

### Respuesta:

Los servicios brindados a la población objetivo, es decir, personas adolescentes y jóvenes de 12 a 29 años, que presenta síntomas de alteraciones físicas, comportamentales y emocionales que ponen de manifiesto existencia de algún problema en materia psico-emocional y que habitan en el Estado de Querétaro.

Los servicios brindados, se dividen en **cuatro** vertientes:

- 1. Servicio de primeros auxilios psicológicos:** consiste en brindar asesoría psicológica inmediata en situaciones de emergencia o crisis emocional; con modalidades de atención vía telefónica, vía chat y de manera presencial. Dicha atención está a cargo de psicólogas y psicólogos y se brinda las 24 horas del día los 7 días de la semana. Este servicio se brinda a toda la población que requiera el acompañamiento emocional, independiente del grupo etario al que pertenezca.
- 2. Servicios de psicoterapia:** se refieren a brindar asesoría psicológica, de forma presencial o virtual en los consultorios de la Secretaría de la Juventud, a los casos derivados de los servicios de primeros auxilios psicológicos del Programa, así como a las derivaciones por vías oficiales de otras instituciones. La psicoterapia estuvo a cargo de psicólogas y psicólogos. La duración de cada sesión es de 50 (cincuenta) a 60 (sesenta) minutos aproximadamente, contemplando 06 (seis) sesiones terapéuticas por usuario/usuario.
- 3. Servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales:** para la promoción de la salud psico-emocional, se realiza mediante el acceso de recomendaciones y técnicas que propicien capacidades preventivas y hábitos de

expresión e identificación de emociones para incentivar la toma de decisiones con base en información y conocimiento en la salud psicoemocional, todo ello a través de materiales digitales o impresos, así como activaciones realizadas por el equipo de brigadistas; para el servicio de desarrollo de capacidades psicoemocionales se realiza por medio de actividades de aprendizajes en salud socioemocional que consisten en capacitar en competencias psico-emocionales y sociales a través de talleres, conferencias, charlas aula por aula y otros recursos de entrenamiento, con el apoyo de brigadas.

4. **Brindar apoyo económico a jóvenes psicólogos:** profesionales en carreras sociales y humanísticas que busquen promover la salud psico-emocional a través de participar en las brigadas del programa social para el desarrollo de habilidades psicológicas y emocionales en personas adolescentes.

#### Pregunta 10. ¿Cuál fue la cobertura de población atendida?

Tabla 4. Definiciones de población potencial, objetivo y atendido.

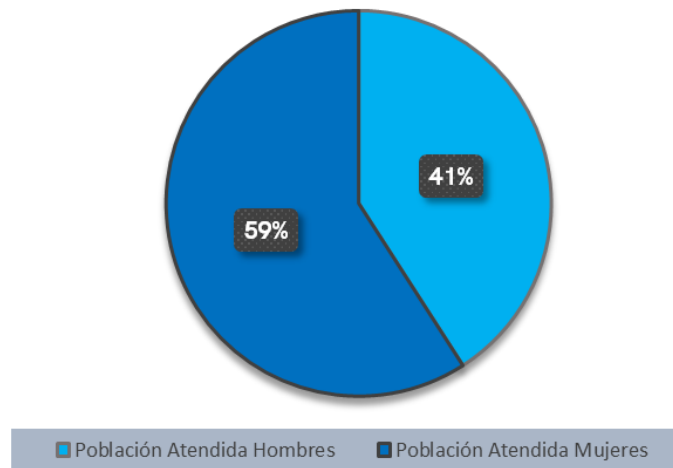
<i>Definiciones de población potencial, objetivo y atendida</i>	
<b>Población o área de enfoque potencial:</b>	<i>Corresponde al total de la población o área de enfoque que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa estatal.</i>
<b>Población o área de enfoque objetivo:</b>	<p><i>Es aquella en la que el programa estatal atiende en un período de tiempo o bien corresponde a la totalidad de la población o área de enfoque potencial o una parte de la misma.</i></p> <p><i>Tanto la población potencial como objetivo pueden estar definidas en regiones, municipios, localidades, hogares y/o individuos.</i></p> <p><i>La población objetivo se refiere a un subgrupo de la población potencial (población afectada) a atender en cierto periodo. Es decir, aquella parte de la población potencial a la que el Programa, una vez aplicados criterios de selección atenderá, es decir la población en mayor situación de vulnerabilidad con respecto al problema o aquella que sea afectada con mayor magnitud.</i></p>
<b>Población o área de enfoque atendida:</b>	<i>Es aquella que recibieron las personas beneficiadas por el programa estatal y puede ser el total o una parte de la población objetivo.</i>

#### Respuesta:

La población que el Programa identifica como potencial o área de enfoque es toda la población en un rango de edad de 12 a 29 años en el Estado de Querétaro, que corresponde a **739,278**, en donde son **369,802** mujeres y **369,476** hombres. Asimismo, la **población atendida** fue de **19,233** personas entre los 12 y los 29 años de las cuales **7,867** fueron hombres y **11,366** fueron mujeres; de los 18 municipios del Estado.

Gráfica 1. Población atendida sobre la población potencial

**Población atendida por el Programa  
"ser tranquilidad, ser SEJUVE"**



Asimismo, dentro del Numeral no. 12 de las Reglas de Operación del Programa se establece que la cobertura del programa abarca los 18 Municipios del Estado de Querétaro a través de servicios gratuitos como lo son por: vía telefónica, Chatbot, videoconferencia y brigadas que facilitan la accesibilidad a la población adolescente y joven adulta y, con base al Anexo 3, el Programa tuvo intervención en 61 localidades de los 18 municipio del Estado de Querétaro, a continuación se enlista el número de localidades de la cobertura del Programa:

Tabla 5. Localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro donde tuvo cobertura el Programa

#	Municipio	Número de Localidades
1	Amealco de Bonfil	6
2	Arroyo Seco	3
3	Cadereyta de Montes	7
4	Colón	4
5	Corregidora	4
6	El Marqués	5
7	Ezequiel Montes	3
8	Huimilpan	1
9	Jalpan de Serra	3

#	Municipio	Número de Localidades
10	Landa de Matamoros	4
11	Pedro Escobedo	2
12	Peñamiller	3
13	Pinal de Amoles	3
14	Querétaro	5
15	San Joaquín	1
16	San Juan del Río	3
17	Tequisquiapan	1
18	Tolimán	3
<b>Total de Localidades</b>		<b>61</b>

**Pregunta 11. ¿Cuál es el método para cuantificar y determinar la población potencial y objetivo?**

**Respuesta:**

Para determinar la población potencial del Programa, se utilizó el levantamiento de la información realizado por el INEGI para el Censo Nacional de Población y Vivienda 2020. El objetivo fue conocer el total de adolescentes y jóvenes de 12 a 29 años en Querétaro, a quienes se dirigen las acciones de la Secretaría de la Juventud. Se consideró a la totalidad de personas dentro de este rango de edad como población potencial.

Actualmente, la Dependencia no cuenta con un método específico para cuantificar y determinar la población objetivo, asimismo, la limitada información estadística disponible respecto de la problemática y/o necesidad que el Programa busca atender dificulta la cuantificación de la misma.

**Pregunta 12. Análisis de los procedimientos para la selección de beneficiarios, así como de los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.**

**Respuesta:**

Es importante tomar en cuenta que, con base al Anexo 5. Identificación y Equivalencia de Procesos, de acuerdo al modelo general de procesos, correspondiente al proceso de selección de beneficiarias y beneficiarios se identificaron los siguientes procesos dentro del Programa:

**Selección de becarios/brigadistas por medio de rúbrica relativa a convocatoria; ejercicio que se lleva a cabo por medio de entrevista con el postulante a becario/ brigadista; correspondiente al apoyo económico para becarios y becarias/brigadistas.**

1. Sobre los apoyos en promoción y capacitación en salud emocional y mental, se realiza mediante una convocatoria abierta a la ciudadanía, enfocada en psicólogas y psicólogos con un perfil específico y criterios de elegibilidad.
2. La convocatoria estuvo vigente de marzo a noviembre del ejercicio fiscal 2023 y las solicitudes se recibieron por correo electrónico.
3. Se designó un comité para revisión de las solicitudes y, para la verificación de cumplimiento de los requisitos.
4. La Unidad de Promoción de la Salud realizó el envío de una liga de acceso a una videoconferencia a las y los participantes, para una entrevista individual.
5. Las entrevistas fueron evaluadas según criterios específicos y los resultados se comunicaron por correo electrónico tres días después de la entrevista.

### **Identificación y selección de grupos, grados y/o personal para las actividades de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales por medio de brigadas en los centros educativos y de trabajo; correspondiente al servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales.**

1. La Unidad de Promoción de la Salud identificó en el proceso de planeación los centros de trabajo y centros educativos visitados previamente, de esta manera identificó acudir a un determinado centro de trabajo y centro educativo, bajo la restricción de encontrarse en rangos de edad de entre 12 a 29 años de edad, que el lugar a visitar esté ubicado en el Estado de Querétaro y de igual manera se realiza derivado de un análisis de los recursos disponibles.
2. La Unidad de Promoción de la Salud contactó por medios institucionales al centro de trabajo y centro educativo determinado previamente para solicitar la disponibilidad y el interés de realizar una brigada con actividades de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales.
3. Por último, se consolida la selección del centro de educativo o de trabajo al cual se realizarán las brigadas, realizando la solicitud de las brigadas por medio de oficio, cuyo formato se compartió previamente a la persona encargada del centro educativo o de trabajo que solicita dicha brigada.

### **Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).**

1. Para este servicio, se brindaron a solicitud de las personas jóvenes de forma inmediata, y debido a que son servicios de primera respuesta ante situaciones emergentes o en crisis, esto mismo en base al artículo 27 de las Reglas de Operación del Programa el cual menciona que no existe restricción alguna para el acceso a los apoyos de primeros auxilios. El único requisito, identificado en 2023 para brindar este servicio fue el requerir la atención psicológica.

### **Identificación de casos de alto riesgo por medio de los servicios de primeros auxilios psicológicos y en base a la semaforización de riesgos para ser derivados a los servicios de psicoterapia; correspondiente al servicio de psicoterapia.**

1. Una vez recibida como mínimo una atención de primeros auxilios psicológicos vía chat o vía telefónica de los servicios de la SEJUVE, el/la psicóloga que realizó el servicio de PAP para el/la usuaria, realiza una valoración sobre la derivación de servicio de psicoterapia, dirigido a el/la usuaria, con la única restricción de que se encuentre entre el rango de edad de 12 a 29 años.
2. Si el/la psicóloga determina la pertinencia de derivación al servicio de psicoterapia, realiza el proceso de recepción y registro del seguimiento al servicio que brindó previamente con la información obtenida por parte de la persona que atendió a través de medios electrónicos\*.

Se puede concluir que, el procedimiento para la selección de beneficiarios y beneficiarias brigadistas, a través de la convocatoria se considera clara, debido a que establece criterios específicos de elección de participantes y los principales requisitos para poder ser beneficiario o beneficiaria; misma que se mantiene vigente gran parte del año lo que le permite al servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales tener la máxima capacidad operativa para un desarrollo óptimo de sus brigadas y actividades, no obstante, se recomienda dar a conocer los tiempos estimados de respuesta a las solicitudes para brindar mayor certeza al proceso y a las y los solicitantes. Asimismo, la convocatoria publicada dentro de sus redes sociales se sugiere dar a conocer de manera más detallada los requisitos más relevantes de ésta.

De igual manera, el canal de comunicación con las y los solicitantes, es a través de correo electrónico, lo que facilita la gestión de comunicación, sin embargo, se sugiere establecer 1 correo electrónico institucional, que deba ser específico del Programa, que permita recopilar todos los datos de las solicitudes, para mantener un mejor control y accesibilidad de la información para todas las personas involucradas en la selección de beneficiarios y beneficiarias.

Sin embargo, también es importante notar algunos desafíos. El enfoque en la convocatoria a través de medios electrónicos podría excluir a poblaciones que no tienen acceso a estas tecnologías, limitando su participación. Además, la restricción geográfica para las brigadas en centros educativos y laborales podría generar desequilibrios en la cobertura de servicios, afectando a algunas comunidades de difícil acceso.

Para el último paso para ser seleccionado como brigadista, se lleva a cabo una entrevista por videoconferencia, lo que facilita la comunicación con los solicitantes y optimiza los tiempos de atención y seguimiento con los solicitantes, reduciendo así el uso de espacios físicos dentro de la secretaría de los cuales se pueden disponer para otras actividades.

Finalmente, tanto en los procesos descritos dentro de los anexos como en las Reglas de Operación del Programa dentro del artículo 4 fracción "a" para el servicio de psicoterapia, se establece como criterio de elegibilidad del servicio de psicoterapia, esta persona debe de contar con al menos 1 atención de Primeros auxilios psicológicos, ya que la o el psicólogo que brinde seguimiento a la situación valorará si deriva a este servicio, o bien a otra derivación especializada, debido a que los primeros auxilios psicológicos (de manera remota o presencial) realizan la atención de manera emergente, por lo que no existe restricción alguna para la atención de las personas que soliciten dicha atención, por lo que se considera de vital importancia establece como parte de los criterios de elegibilidad el rango de edad de 12 a 29 años, con la finalidad focalizar el servicio directamente a la población objetivo a la cual busca llegar el Programa y la SEJUVE.



**Pregunta 13. ¿La selección de las y los beneficiarios cumple con los criterios expresados en las ROP, manual de organización y/o procedimientos, lineamientos, y/o normativa aplicable?**

**Respuesta:**

Sí.

Según las Reglas de Operación del Programa, en los diversos servicios que se brinda a la ciudadanía se desarrolla de la siguiente manera:

**Vertiente**

***Apoyo de promoción y capacitación en salud emocional y mental***

De acuerdo a la convocatoria publicada y emitida por la Secretaría de la Juventud, establecieron como criterio de elegibilidad de los participantes que deben de ser juventudes de nacionalidad mexicana cuya edad sea entre los 18 y 29 años, mismos que deben de contar con el 90% a 100% de los créditos de carreras de labor humanista y social o bien en psicología con especialidad en área clínica, social, educativa o general, lo cual se encuentra alineado a las reglas de operación en el numeral 12.2 inciso a): "Las y los becarios/brigadistas serán estudiantes, pasantes o recién egresados y/o titulados de la carrera, los cuales serán seleccionados a través de la convocatoria respectiva".

**Vertiente**

***Servicio de Psicoterapia***

Dentro del artículo 27 párrafo 2 de las Reglas de Operación del Programa menciona "en el Programa los apoyos de la psicoterapia..." sólo se atenderá después de haber recibido mínimo una atención de primeros auxilios psicológicos vía chat o vía telefónica de los servicios de la SEJUVE, y el servicio está restringido a personas de 12 a 29 años de edad y dentro de la operación del Programa hicieron uso de diversas herramientas para identificar y depurar a la población a la cual se le brindó el servicio, herramientas como (contratos terapéuticos para atención psicológica, fichas de solicitud, etc..).

**Vertiente**

***Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales***

Para el servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales, se realizaron campañas, talleres, conferencias, charlas, entre otras actividades que sean enfocadas a la salud psico-emocional y desarrollo de capacidades psicoemocionales en centros de educación y centros de trabajo a jóvenes entre 12 a 29 años de los centros de trabajo, como lo establece en los numerales 12.2 y 12.3, lo que se puede identificar dentro del padrón de beneficiarias y beneficiarios mismo que hace uso de su registro de

atenciones brindadas por medio de brigadas, por lo que, se encuentra alineado a la selección de beneficiarias/os de acuerdo a lo dictaminado en los artículos ya mencionados de las reglas de operación.

**Vertiente**

***Servicio de Primeros Auxilios***

De acuerdo al artículo 27 párrafo 1 de las Reglas de Operación del Programa el cual versa "Para el acceso a los apoyos de primeros auxilios psicológicos no existe ninguna restricción.", mismo que es atendido dado que es un servicio que se brinda en atención a situaciones de emergencia o de crisis y por ende no existe restricción alguna para la selección de beneficiarios y beneficiarias.

La selección de beneficiarios y beneficiarias del programa se ajusta plenamente a los criterios establecidos en las Reglas de Operación (ROP). Los diferentes servicios, como la promoción de salud emocional, psicoterapia, desarrollo de capacidades psicoemocionales y primeros auxilios psicológicos, siguen criterios específicos de elegibilidad y procedimientos alineados a las ROP. Todos estos procesos se han llevado a cabo utilizando herramientas adecuadas para identificar y registrar a las y los beneficiarios, cumpliendo con la normativa aplicable en cada caso.

**Pregunta 14. En caso de contar con un padrón de beneficiarios ¿Existen mecanismos de actualización y depuración?, ¿Cuáles son?**

**Respuesta:**

Sí.

De acuerdo con las evidencias que contribuyen a los mecanismos de depuración y actualización, como lo son el Padrón de Beneficiarias y Beneficiarios, las fichas de atención psicológica, los formularios de Chatbot, callcenter, hojas de registro, así como, las Reglas de Operación del Programa, se comprueban los pasos a seguir para llevar a cabo dichos mecanismos:

<b>Vertiente</b>	<i><b>Servicio de Psicoterapia</b></i>
<b>Mecanismo</b>	<i><b>De depuración para padrón de beneficiarios de psicoterapia</b></i>

La depuración de la base de datos se realizó de forma semanal y mensual, llevando a cabo las siguientes acciones:

- 1. Recolección y captura de datos.** La cual estuvo a cargo del equipo de psicólogas y psicólogos quienes son los responsables de subir la información del formato físico a la ficha de solicitud y servicio de atención psicológica a la base de datos en la hoja de cálculo.
- 2. Elaboración de base de datos.** Posterior al llenado de la base de datos, el equipo de psicólogas y psicólogos extrae la información correspondiente de éste para llenar los campos del padrón de beneficiarias y beneficiarios.
- 3. Unificación de registros.** Para unificar los registros el coordinador revisó el padrón de beneficiarias y beneficiarios, con el objetivo de ratificar y verificar que la información se encuentra en orden, o en su caso, subsanar dicha información.
- 4. Revisión final.** Con la finalidad de revisar la información en base de datos el Jefe de unidad supervisó que la información se encuentre estructurada y confirmó que la misma sea correcta, antes de compartirla con el área correspondiente.

<b>Mecanismo</b>	<i><b>De actualización para padrón de beneficiarios de psicoterapia.</b></i>
------------------	--

- 1.** La actualización de la base de datos se realizó de forma semanal y mensual, las personas encargadas de realizar el padrón de beneficiarias y beneficiarios fueron las psicólogas y psicólogos, recolectaron y llenaron el archivo del padrón de beneficiarias y beneficiarios.

2. Al concluir el mes en curso, el Padrón de beneficiarias y beneficiarios, debió ser entregado al jefe de unidad para la realización del paso 3, del mecanismo de depuración.

<b>Vertiente</b>	<b><i>Servicio de Brigadas</i></b>
<b>Mecanismo</b>	<b><i>De depuración para padrón de beneficiarios de Brigadas</i></b>

La depuración de la base de datos se realiza de forma mensual, conforme a lo siguiente:

1. **Captura y Verificación:** La información recopilada a través de los formatos físicos se captura en una hoja de cálculo llamada "padrón de beneficiarias y beneficiarios". Las y los encargados de recopilar la información en las *hojas de registro* y de ingresar la información al "padrón de beneficiarias y beneficiarios", es el equipo de becarios, acción que realizó al finalizar las brigadas.

Esto permite aplicar filtros y facilita el cotejo de la información. El supervisor del personal verificó la veracidad de los datos obtenidos. Además, las instituciones intervenidas tuvieron la posibilidad de proporcionar datos faltantes de forma voluntaria para completar los registros digitalmente.

2. **Unificación de registros:** El psicólogo supervisor revisó y unificó los registros digitales que previamente fueron cargados por el equipo de becarios, asegurándose de que la información se encuentra completa y en orden, y si es el caso subsane la información duplicada o los datos faltantes.

3. **Revisión final:** El coordinador revisó la base de datos, con el objetivo de verificar que la información se encuentra completa y en orden, de lo contrario se realizaron observaciones, a las y los supervisores, sobre los datos que se muestran para su corrección. Finalmente, la coordinadora unificó y aseguró la unidad de toda la base de datos.

Finalmente, el Jefe de la Unidad supervisó que la información se encuentre estructurada y confirmó que la misma sea correcta y corresponda a los formatos físicos.

<b>Mecanismo</b>	<b><i>De actualización de la base de datos de beneficiarios de Brigadas</i></b>
------------------	---

La actualización de la base de datos se realizó de forma mensual, la cual se alimenta de la información conforme a la realización de las actividades.

La alimentación y la actualización de la base de datos depende de la cantidad de beneficiarios y beneficiarias del Programa, así como del personal disponible para la

captura de los datos, sin embargo, al concluir el mes la captura de los datos debió estar completa para realizar la depuración del padrón de beneficiarias y beneficiarios.

Este proceso de actualización mensual aseguró que la información de la base de datos estuviese siempre al día y fuese confiable para su uso en futuras actividades y análisis.

## Mecanismo

### *Manejo de datos faltantes en el servicio de psicoterapia y, promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales*

Es importante mencionar que en ocasiones fue posible encontrar datos faltantes en los formatos físicos, los cuales son el documento origen para la creación del padrón de beneficiarias y beneficiarios, para ello a continuación se expresa los mecanismos que se utilizaron para subsanar o eliminar el registro faltante.

- **Datos Completos:** Si se dispuso de los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo.
- Estado de nacimiento.

El personal a cargo pudo extraer manualmente el CURP del beneficiario e incluirlo en registro en la base de datos.

- **Datos incompletos:** Si faltó alguno de los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo.
- Estado de nacimiento.

En caso de que no hubiese sido posible localizar o extraer el CURP, se incluyeron en una pestaña de la hoja de cálculo llamada "padrón sin CURP".

- **Datos Insuficientes:** Hace referencia a la falta de información completa o precisa proporcionada por las y los beneficiarios en los formularios de registro. Esto incluye situaciones donde los datos importantes, necesarios para identificar y hacer seguimiento a las y los beneficiarios, están incompletos o incorrectos. La ausencia de estos datos puede dificultar la creación del padrón de beneficiarias y beneficiarios. Para gestionar estos casos, se establecen ciertos criterios específicos:

## A. Criterios para considerar datos insuficientes:

- a. **Nombre Completo:** Si una persona no escribió su nombre completo, omitiendo o abreviando uno de sus nombres y/o apellidos. Por ejemplo, si un beneficiario solamente proporciona un nombre de pila o un apellido, o usa iniciales en lugar de su nombre completo, se considera que la información es insuficiente.
- b. **Fecha de Nacimiento:** La ausencia de la fecha de nacimiento completa (día, mes y año) impide una identificación precisa y por ende el cálculo de la edad del beneficiario, lo cual es fundamental para el registro en las bases de datos y el CURP.
- c. **Sexo:** La falta de especificación del sexo del beneficiario (femenino o masculino) es un dato que puede afectar la obtención del CURP.
- d. **Estado de Nacimiento:** La omisión del estado de nacimiento dificulta la obtención del CURP.

## B. Manejo de datos insuficientes:

Cuando se detectaron datos insuficientes en los registros, estos no se reportaron en la base de datos principal del padrón de beneficiarias y beneficiarios. La razón principal para esta exclusión es asegurar que solo se incluyan registros con información suficiente para una identificación y obtención del CURP. Eso fue crucial para mantener la integridad, precisión y utilidad del padrón. La inclusión de registros con datos insuficientes puede llevar a errores en la identificación y duplicación de registros, mismos que son descritos como sigue:

- **Problemas de Legibilidad:** Es importante mencionar que los datos ilegibles no se reportaron en el padrón de beneficiarias y beneficiarios. Estos casos ocurren debido a la poca legibilidad de la letra en el papel o la falta del 60% o más de los datos en los formatos físicos.
- **Veracidad de datos** se refiere a la precisión y fidelidad de la información proporcionada en el registro o formatos utilizados. Es un componente fundamental en la calidad de los datos, para poder obtener el CURP, en caso de que no se pueda obtener debido a que no se puede generar el CURP, se excluye del registro en el formato de Padrón de beneficiarias y beneficiarios.

Para el servicio de **promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales**, es importante mencionar que en ocasiones las instituciones intervenidas pueden proporcionar datos faltantes de forma voluntaria para completar los registros digitalmente.

Por otro lado, se describe el proceso y formato para recopilar la información de las y los beneficiarios depende de la modalidad de atención. Si la atención es presencial, se usaron formatos físicos; si es telefónica, por chat o virtual, se emplearon formularios en línea. Posteriormente, la información recolectada recibió el siguiente tratamiento:

### **1. Recolección de información por medio de formatos físicos - Servicio de psicoterapia**

En cuanto a la recolección de la información de los beneficiarios y beneficiarias de psicoterapia, durante la primera entrevista se llevó a cabo el llenado de los formatos ficha de solicitud y servicio de atención psicológica. En este formato se recolectó la siguiente información para la elaboración del padrón de las y los beneficiarios y el expediente de caso.

- Nombre completo y apellidos (paterno y materno).
- Edad.
- Sexo.
- Género.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Estado civil.
- Escolaridad.
- Ocupación.
- Dirección.
- Municipio.
- Estado.
- País.
- Fecha de nacimiento (F.N.).
- Lugar de nacimiento (L.N.).
- CURP.

Es importante mencionar que el dato Género es información que el beneficiario proporcionó de forma voluntaria, por lo que, en caso de la inexistencia de esta información dentro del formato, sólo se capturó la información restante.

Asimismo, se recolectaron datos adicionales, para brindar el servicio de psicoterapia, dichos datos se emplearon para generar el expediente correspondiente al caso, estos datos fueron depurados al momento del llenado del Padrón de beneficiarias y beneficiarios y se agruparon en los apartados siguientes:

- Contacto de madre, padre, tutor/a y/o de una persona de confianza.
- Demanda/Observaciones.
- Motivo de consulta.
- Seguimiento
- Comentarios.

## **2. Llenado de las bases de datos para el Padrón de Beneficiarios - Servicios de Psicoterapia**

Posterior a la recolección de información a través de los formatos físicos se realizó el llenado de la base de datos, a través de la utilización de un formulario digital y por ende de una hoja de cálculo en Google drive; según el año se crea un archivo nuevo que almacene únicamente la información del año en curso, en este caso, el padrón de beneficios del año 2023.

### **1. Registro de beneficiarios y beneficiarias brigadistas para servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales**

#### **Hojas de registro**

El proceso para recabar la información de las y los beneficiarios al ser atendidos de manera presencial inició con la recolección de información que debe ser proporcionada y llenada con puño y letra por las personas receptoras del Programa en un formato impreso denominado hoja de registro.

La "Hoja de registro" física solicita la siguiente información del beneficiario:

- Nombre completo y apellidos (paterno y materno).
- Fecha de nacimiento (DD/MM/AA).
- Edad.
- Sexo (F/M).
- Género (opciones desde julio 2023: Hombre cisgénero, Hombre trans, Mujer cisgénero, Mujer trans, Bi género, Género fluido, No binario, A género, Otro género, No responde).
- Estado de nacimiento.
- CURP.
- Correo electrónico.
- Teléfono.

#### **Hoja de Control:**

Se refiere al documento donde se concentró el conteo total de los registros del padrón de beneficiarias y beneficiarios, el total de talleres o intervenciones que se brindaron durante la jornada, así como de los servicios de atención de primeros auxilios psicológicos.

La "Hoja de Control" física solicita la siguiente información por parte de la institución:

1. Número de personas atendidas.
2. Número total de activaciones.
3. Número de atenciones de primeros auxilios psicológicos.
4. Nombre y firma del responsable de la Institución.



5. Nombre y firma de la Coordinación de Salud Mental.
6. Nombre y firma de la Jefatura de Unidad de Promoción de la Salud.
7. Sello de la Institución que se visita.
8. Lugar y fecha.

Asimismo, el total de personas atendidas en la brigada o socialización, se segregó por sexo (“H” para hombre y “M” para mujer) y por grupos de edad, utilizando los siguientes rangos:

- a) Población adolescente y joven (12-18 años)
- b) Población de jóvenes adultos (19-29 años)
- c) Población adulta (mayor a 29 años)

En la sección de resultados de la brigada, hay un apartado donde se colocó el total de personas atendidas en Primeros Auxilios Psicológicos, haciendo nuevamente la segregación por sexo.

Además, de este conteo se consideró a su vez, el total de estudiantes considerados para derivaciones al servicio de psicoterapia para los cuales se utiliza el formato de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).

Finalmente, se solicitó el llenado de un apartado en donde se enlistan las principales temáticas detectadas en la población durante las activaciones.

**Nota:** Es importante aclarar que posterior al proceso de captura y verificación de datos para la depuración del padrón de beneficiarias y beneficiarios, pueden existir eventualidades en las que el conteo final no coincida con las cifras reportadas en la hoja de control, debido a que no pudo hacerse la comprobación de datos correspondiente que avale la totalidad de los registros. Lo anterior pudo deberse a varias causas:

1. **Errores de Conteo:** Durante el conteo rápido puede ocurrir la omisión de uno o más registros. Esto puede ocurrir también con la segregación de sexo y de grupos de edad, aunque no afecte el número total de beneficiarios y beneficiarias.
2. **Datos duplicados:** No se registran dos veces el mismo nombre de la persona, a no ser que hayan sido eventos diferentes en el mismo día, ejemplo: Brigadas de salud psicoemocional y Obra de Teatro.

## **2. Llenado de Talón para las atenciones a brindar de Primeros Auxilios Psicológicos**

Se refiere al documento donde se concentró la información de una atención presencial brindada en primeros auxilios psicológicos en la cual se describe la atención que se brindó, datos de la persona y aspectos generales de la atención.

El "Talón de Primeros Auxilios Psicológicos" física solicitó la siguiente información por parte de la institución:

Atención brindada: Asesoría / Intervención / Contención

1. Fecha.
2. Edad.
3. Fecha de Nacimiento (en formato dd/mm/aaaa).
4. Municipio de Nacimiento.
5. Teléfono.
6. Sexo con las opciones (M) Mujer y (H) Hombre.
7. Escuela.
8. CURP.
9. Nombre.
10. Temática.
11. Resolución de atención.
12. Encuesta de satisfacción; divididas en las siguientes preguntas:
  - a. ¿Qué le pareció el servicio?
  - b. ¿Cómo calificas la atención brindada?
  - c. Opciones en la escala: muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno.

Los datos registrados en físico en un momento posterior se capturaron en formato digital para poder realizar el conteo de los primeros auxilios psicológicos que se obtuvieron de manera presencial.

Es importante mencionar que en ocasiones es posible encontrar datos faltantes en los formatos físicos, los cuales son el documento origen para la creación del padrón de beneficiarias y beneficiarios, para ello a continuación se expresa los mecanismos que se utilizaron para subsanar o eliminar el registro faltante.

Debido a que la atención en primeros auxilios psicológicos es voluntaria, las y los usuarios del servicio pueden a voluntad proveer los datos, por lo que se tiene una probabilidad de datos insuficientes o faltantes, descritos en el inciso a mecanismo de actualización de la base de datos.

### **3. Fotografías**

Para evidencia de las actividades en brigadas se capturaron un mínimo de 2 fotografías de las acciones de la actividad o lugar en el cual se llevó a cabo, que luego se destinaron a una carpeta digital para archivo o necesidades de evidencias de las actividades, con lo cual se respalda los resultados y actividades realizadas de la hoja de control y hojas de registro.

Debido a que los primeros auxilios son voluntarios y se ofreció un espacio de confidencialidad con un profesional, esta actividad no fue tomada como evidencia fotográfica, respetando la privacidad de la/el usuario.

A manera de conclusión y, con base a lo expuesto anteriormente, el Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” ha implementado mecanismos de depuración y actualización del padrón de beneficiarias y beneficiarios para garantizar la precisión y confiabilidad de los datos. Estos mecanismos incluyen la recolección y captura de datos, la unificación y revisión de registros, y la actualización mensual tanto para los servicios de psicoterapia como para las brigadas. La depuración se realiza de manera sistemática, con verificaciones y correcciones periódicas para mantener la integridad de la información.

Los datos incompletos o insuficientes se manejan mediante procedimientos específicos, como en la identificación del llenado del nombre completo, fecha y estado de nacimiento, y sexo, para verificar que solo la información precisa sea registrada. La documentación física y digital es cuidadosamente procesada y revisada, a fin de que el padrón refleje de manera precisa la participación y el impacto del programa. Estos esfuerzos contribuyen a una gestión efectiva y transparente, facilitando la evaluación y mejora continua del servicio.

## **Apartado 5. Generación y distribución de los servicios del Programa**

**Pregunta 15. ¿Qué resultados se obtienen a partir del manejo de los procesos operativos para la generación y distribución de los servicios del Programa?**

**Respuesta:**

De acuerdo a la atención y el asesoramiento psicológico, a través de los servicios de Primeros Auxilios Psicológicos y de Psicoterapia, los beneficiarios y beneficiarias recibieron acompañamiento durante la intervención, lo que contribuyó al manejo del estrés, la disminución de la ansiedad, así como, del malestar emocional, facilitando el reconocimiento y el manejo sus emociones, contribuyendo así, al establecimiento de posibles alternativas para afrontar y solucionar las crisis y/o conflictos de la persona beneficiaria.

Por otra parte, las atenciones brindadas mediante los espacios terapéuticos robustecen estrategias y habilidades para manejar el estrés, la ansiedad y otros desafíos emocionales de manera asertiva, abordando la comprensión de patrones de pensamiento, comportamiento y emociones que facilitan la toma de decisiones de la persona, así como, en el fortalecimiento de sus habilidades de comunicación y resolución de conflictos. Aquellos efectos positivos que tiene consigo dichas atenciones, es con respecto al

aumento de autoestima de la persona beneficiada, permitiendo que reconozca y afronte sus problemáticas personales, para transformar dichos aprendizajes en oportunidades y los permitan facilitar su adaptabilidad a la actualidad.

De igual manera, mediante las brigadas de aprendizaje socio-psico-emocional, se brinda la promoción y desarrollo de habilidades psicológicas y emocionales que permiten entender el pensamiento, el comportamiento y las emociones como procesos dinámicos de la psicología de cada persona, contribuyendo a la reducción del estrés, la ansiedad y la estigmatización social que surgen del desconocimiento y la incertidumbre sobre las experiencias emocionales y mentales. Simultáneamente, los apoyos que se brindan a los brigadistas a través de las estrategias anteriormente mencionadas, permiten el desarrollo y uso práctico de herramientas de detección de síntomas que representen un potencial riesgo para la salud psico-emocional de las juventudes.

Asimismo, través de dinámicas vivenciales que se realizan mediante las brigadas, el beneficiario accedió a información sobre los servicios institucionales de atención psicológica, permitiendo identificar las redes de apoyo disponibles para afrontar y resolver problemas, asimismo, mediante talleres, conferencias, charlas en aula y otros recursos de entretenimiento, se adquirieron técnicas para reconocer, comprender y gestionar las emociones.

Finalmente, por medio de los apoyos económicos otorgados a jóvenes psicólogas y psicólogos, y a profesionales de áreas sociales y humanísticas, se les brinda la oportunidad de aplicación de conocimientos prácticos en temas relacionados con problemáticas psicoemocionales, así como, promover el desarrollo sostenible en las juventudes y reducir la desigualdad en las oportunidades de empleo.

Como parte de los resultados de los procesos operativos para la generación y distribución de los servicios hay que considerar que dentro de las diversas vertientes del programa existen procesos que son resultados de otros y estos pueden ser considerados como los productos entregados para la gestión y distribución del servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales y de manera independiente del servicio de psicoterapia.

Ya que el apoyo económico a becarias(os) es parte esencial para la **generación y distribución del servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales**, debido a que consecutivamente al proceso de selección las y los becarios, se deben de

realizar actividades para que se otorgue dicho apoyo, dentro de ellas es asistir por lo menos a 2 dos días hábiles a la semana para cumplir con un total de 20 horas a la semana como se establece dentro de la convocatoria del Programa, lo que permite la generación y distribución del servicio de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales dado que las brigadas mediante las que se realiza dicho servicio se encuentran compuestas en gran parte de becarias(os)/brigadistas y de igual manera gran parte de las actividades se diseñan pensando en la disponibilidad de los mismos, lo que determina que para el desarrollo de las actividades realizadas en las brigadas, es imprescindible el proceso de selección de becarias(os)/brigadistas.

De igual manera para poder visualizar el resultado del servicio de primeros auxilios sobre la **generación y distribución del servicio de psicoterapia** es necesario retomar el Anexo 5. Identificación y Equivalencia de Procesos, debido a que el proceso de *“Identificación de casos de alto riesgo por medio de los servicios de primeros auxilios psicológicos y en base a la semaforización de riesgos para ser derivados a los servicios de psicoterapia”*, es resultado de la derivación que realicen las psicólogas y psicólogos de los primeros auxilios psicológicos ya sea que se hayan brindado por medio de brigadas o por algún medio remoto vía chat o vía llamada telefónica, bajo los criterios de elegibilidad generales como lo son el rango de edad establecido entre 12 y 29 años, debido a que por ser un servicio de emergencia este se atiende al momento, sin restricción alguna.

Asimismo, para derivar casos específicos a servicios especializados, el Programa se coordina y vincula con otras Dependencias / Entes Públicos especializados del Estado de Querétaro, entre las cuales se encuentran el IQM, SIPPINA, CESECO-UAQ, CESAM-SESEQ, CAPA, CECA, Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes-SEDIF, el Departamento del Número Único de Emergencias (911), la Fiscalía General, entre otros.

Lo anterior, permitió ampliar la cobertura del Programa y brindar asistencia integral a la ciudadanía.

Dando como conclusión que se obtienen varios resultados de la articulación de diversos procesos operativos para la generación y distribución de los servicios ya mencionados, mismos que se encuentran identificados por la Unidad Operadora del Programa, indicando un flujo de actividades constante que contribuye a la solución de la problemática identificada a atender por el Programa.

**Pregunta 16. ¿Existen mecanismos de seguimiento o instrumentos equivalentes para el cumplimiento de los objetivos del programa?**

**Respuesta:**

Sí.

Para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos del Programa, el Programa por medio de la Unidad de Promoción de la Salud cuenta con los siguientes instrumentos:

- **Protocolo y Planes de acción:** los servicios de primeros auxilios psicológicos tomaron como base el protocolo de asistencia psicología, el cual permite guiar la intervención del personal a cargo en las situaciones presentadas; en éste mismo, se muestran las fases de interacción y los recursos a implementar para la atención de la crisis. Es por ello que las brigadas contaron con planes de acción donde se detallaron los pasos específicos para la ejecución de las mismas. Estos instrumentos sirvieron como marco de referencia para el cumplimiento de los objetivos.
- **Registros administrativos:** donde se llevó el registro de los apoyos, atenciones, servicios brindados y personas atendidas desagregadas por sexo del programa y cada una de las vertientes de primeros auxilios psicológicos brindados, atenciones de psicoterapia ofrecidos y brigadas realizadas, lo cual permitió monitorear el avance de la operación del programa de cada una de las coordinaciones que integran la Unidad; asimismo se contó con reportes mensuales específicos que permitió alimentar dichos registros administrativos.
- **Cronogramas de trabajo internos:** con la finalidad de gestionar el tiempo y monitorear el cumplimiento oportuno de las actividades del Programa, la Unidad de Promoción de la Salud elaboró un calendario de brigadas, lo que les permitió establecer los plazos y dar seguimiento a las metas establecidas.
- **Flujogramas:** la Unidad de Promoción de la Salud diseñó el flujograma de intervención de los primeros auxilios psicológicos, mismo que describe el proceso de interacción desde la recepción de la solicitud de la atención de emergencia hasta el cierre de la misma y el flujograma de seguimiento de derivaciones.
- **Manual de Organización:** la Secretaría de la Juventud cuenta con el Manual de Organización emitido en el año 2013 donde, enuncia la coordinación de actividades de divulgación para dar a conocer a la juventud los programas implementados por la Secretaría en el cuidado de la salud física, psicológica y emocional.

- **Bases de Datos:** para la gestión, consulta, almacenamiento y análisis de la información se cuenta con bases de datos correspondientes a las atenciones, apoyos y servicios brindados; dicha base de datos se actualiza de manera diaria y mensual, asimismo los datos registrados son de carácter confidencial y reservado, ya que contienen información personal de los beneficiarios y beneficiarias.
- **Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):** la Secretaría de la Juventud cuenta con una MIR, que permite identificar en forma resumida los objetivos de las estrategias a realizar y los programa a ejecutar, así como, los indicadores de desempeño y las metas que medirán los avances de éstas, en este caso, aquellos resultados vinculados al Programa, contribuyendo a la transparencia y rendición de cuentas.
- **Indicadores de Desempeño ROP:** en apego a legalidad por lo establecido en las reglas de operación del Programa se contaron con indicadores específicos del Programa, con una frecuencia semestral y anual.
- **Reportes de Avances de Indicadores:** con el objetivo de dar seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos de los indicadores de desempeño establecidos en la Plantilla de Indicadores ROP, así como en la MIR de la Secretaría de la Juventud, la Dependencia contó con Reportes de Avance de dichos indicadores, de acuerdo a la frecuencia establecida.

**Pregunta 17. ¿En qué medida los procesos operativos institucionales están consolidados para el alcance de objetivos y metas?**

**Respuesta:**

Se establecieron los criterios de valoración y su puntaje de acuerdo a la metodología desarrollada en el Anexo 7, la cual, determina el rango de puntaje de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto, en términos del grado de consolidación operativa.

Para determinar el puntaje, se realizó un análisis de equivalencia con las respuestas elaboradas en el mismo Anexo, como se muestra:

Criterios de Consolidación	
Criterios	Rango
Sí	4.5-5.00
Parcialmente	De 0.1 a 4.49
No	0.00

**Tabla 6. Grado de consolidación operativa del Programa**

<b>Grado de Consolidación Operativa del Programa "ser tranquilidad, ser SEJUVE" 2023</b>		
<b>CRITERIOS DE VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>COMENTARIOS</b>
1) Existen documentos o instrumentos equivalentes que normen los procesos	<b>4.49</b>	El documento que norma el proceder para la operación del programa está contenido en las Reglas de Operación publicadas el 24 de marzo del año 2023 en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Querétaro; así mismo con el propósito de integrar un instrumento que sirva de guía para el correcto desempeño de las acciones del personal de la Entidad y como un instrumento de referencia para el control de la misma Secretaría se diseña el Manual de Organización, sin embargo, la última actualización de dicho manual se realizó en el año 2013, por lo que, no muestra los procesos del Programa actual, de manera específica.
2) Son del conocimiento de los operadores del Programa, los procesos que están documentados	<b>4.76</b>	Se considera que son del conocimiento de los operadores la existencia y el contenido de las Reglas de Operación y del Manual de Organización, y de los procedimientos descritos en la ficha de identificación y equivalencia de los procesos, que corresponde al anexo 5.
3) Los procesos están formalizados, es decir, son utilizados por las áreas competentes ejecutoras del Programa	<b>4.46</b>	Los procesos generales del Programa plasmados en las Reglas de Operación, así como, la conducción de la Unidad a cargo del Programa expresado en el Manual de Organización de la Secretaría de la Juventud, son guía para la ejecución del Programa.
4) Se cuenta con mecanismos o instrumentos equivalentes de coordinación interna entre las áreas competentes en la ejecución del Programa	<b>2.50</b>	Para la coordinación interna, se dispone únicamente de planes de acción de brigadas para intervención en centros educativos y de trabajo y el Manual de Organización.
5) Se cuenta con mecanismos o instrumentos equivalentes para la supervisión de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa	<b>2.50</b>	La Unidad de Promoción de la Salud describe que, para el Programa se supervisan tanto las atenciones brindadas como los procesos de ejecución. Para las atenciones, se realizan reuniones de supervisión para capacitar y derivar casos a instancias especializadas. Para los procesos, se hacen revisiones mensuales de registros administrativos. Sin embargo, la evidencia de la supervisión a procesos internos, se considera que cumple parcialmente, toda vez que se basa en instrumentos como planes de acción, Reglas de Operación y el Manual de Organización.
<b>Grado de consolidación operativa</b>	<b>3.74</b> <b>(Parcialmente)</b>	



Con base a la tabla, se establece un análisis para cada uno de los criterios de evaluación, observando lo siguiente:

**Existencia de Documentos e Instrumentos Normativos:**

El Programa obtuvo un puntaje de 4.49, lo cual significa que cumple parcialmente, ya que cuenta con documentos normativos, tales como las Reglas de Operación y el Manual de Organización, sin embargo, se identifica que éste último no se encuentra actualizado conforme al Reglamento Interior de la Secretaría de la Juventud.

**Conocimiento de los Operadores sobre los Procesos:**

El Programa obtuvo un puntaje de 4.76, lo cual significa que cumple parcialmente, ya que las y los operadores del Programa están informados sobre los procesos del Programa.

**Formalización de los Procesos:**

El Programa obtuvo un puntaje de 4.46, lo cual significa que cumple parcialmente, es decir se identifica que algunos procesos aplicados por las áreas operadoras del Programa están formalizados.

**Mecanismos de Coordinación Interna:**

El Programa obtuvo un puntaje de 2.50, lo cual significa que cumple parcialmente, ya que la coordinación interna se considera menos consolidada, lo que refleja la necesidad de mejorar la coordinación entre las diferentes áreas operadores del Programa.

**Mecanismos de Supervisión:**

El Programa obtuvo un puntaje de 2.50, lo cual significa que cumple parcialmente, ya que los mecanismos de supervisión no se encuentran documentados.

Derivado de lo anterior, se concluye que, el grado de consolidación de los procesos operativos del programa, obtuvo un puntaje promedio de 3.74, lo que significa que cumple parcialmente.

## Apartado 6. Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa

**Pregunta 18. ¿El programa cuenta con indicadores de desempeño estratégicos y de gestión o instrumento equivalente que facilite su organización, seguimiento y evaluación del programa?**

**Respuesta:**

Sí.

El Programa cuenta indicadores de desempeño específicos que dan seguimiento a diferentes estrategias de éste, mismos, que se identifican a través de la MIR Estatal de SEJUVE (Tabla 8) y las ROP (Tabla 9), los cuales, se presentan a continuación.




A su vez, con la finalidad de identificar el grado de cumplimiento de cada indicador de desempeño reportado, en relación a sus metas establecidas, se integran a los resultados de cada indicador, los parámetros de semaforización con sus respectivos rangos, mismos que se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 7. Parámetros de Semaforización de los Indicadores.**

Parámetros de Semaforización de los indicadores de desempeño							
Fuera de control		Precaución		Bajo control		Sobrecumplimiento	
Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Desde
$-\infty$	-25.01%	-25%	-10.01%	-10%	15%	15.01%	$\infty$

Fuente: Elaboración propia de la UESED 2024

**Tabla 8. "Indicadores de desempeño MIR SEJUVE 2023".**

Indicadores de desempeño de la Matriz de Indicadores para Resultados de SEJUVE 2023					
Indicador	Meta	Frecuencia	Resultados	Parámetro de semaforización	Justificación técnica del comportamiento atípico del indicador
Tasa de variación de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional del año actual respecto del año anterior	20.00%	Semestral	131.34%	 Sobrecumplimiento	Derivado a un incremento en el presupuesto asignado al Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" se pudo llevar a cabo un mayor alcance en atenciones psicoemocionales de las y los jóvenes de Querétaro. De igual forma se realizó una mayor contratación de personal capacitado para la implementación de un mayor número de actividades que conllevaron a un mayor número de atenciones psicoemocionales.
Tasa de variación de atenciones psicológicas brindadas del año actual respecto al año anterior	20.00%	Semestral	18.01%	 Cumple	
Tasa de variación de las brigadas realizadas del año actual respecto al año anterior	50.00%	Semestral	6.21%	 Fuera de control	Derivado a que las reglas de operación fueron publicadas el 24 de marzo del 2023, la operación del Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" inicio en el mes de abril, contando solo con el mes de mayo y junio para realizar brigadas en las escuelas programadas, sin embargo por un tema de calendarización escolar y la variación estacional correspondiente no pudo tener un gran alcance de brigadas dentro del primer semestre del año.

Fuente: Extraídos de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SEJUVE ejercicio fiscal 2023

- **Tasa de variación de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional del año actual respecto del año anterior**
  - Se presenta un sobrecumplimiento (131.14% con respecto a la meta establecida del 20.00%), debido que durante el ejercicio fiscal 2023 se obtuvo un mayor alcance con respecto en las atenciones psicoemocionales de las y los jóvenes de Querétaro, derivado de la contratación de más personal capacitado para brindar dicho servicio.
- **Tasa de variación de atenciones psicológicas brindadas del año actual respecto al año anterior**
  - Se encuentra ligeramente por debajo de la meta establecida (18.01% de 20.00%), sin embargo, el resultado obtenido refleja un mayor alcance en

atenciones psicológicas a las y los jóvenes de Querétaro durante el ejercicio fiscal 2023, en comparación al ejercicio fiscal 2022.





- **Tasa de variación de las brigadas realizadas del año actual respecto al año anterior**
  - Se muestra, el resultado, por debajo de la meta establecida (6.21% de 50.00%), esto debido a que, por cuestión de la aprobación del Programa a través de las ROP, se obtuvo menos tiempo para ejecutar las estrategias.

En conclusión, la Secretaría de la Juventud, a través de la Unidad de Promoción de la Salud, ha mostrado un desempeño en la ejecución del Programa mayoritariamente positivo, cumpliendo y sobre cumpliendo las metas establecidas en todos los indicadores de la Plantilla. El principal punto a destacar es la expansión en la cobertura de los servicios psicoemocionales, atribuida a una mayor asignación presupuestaria y de recursos humanos.

Finalmente, a través de las herramientas anteriormente mencionadas, se reportan avances de manera periódica conforme a lo establecido en sus frecuencias y requerimientos oficiales y/o normativos, de igual manera se pueden consultar tanto sus variables como en los medios de verificación que respaldan la información reportada, dentro de los siguientes anexos:

- **ANEXO 9.1.** *FORMATO DE INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO ROP 2023*
- **ANEXO 9.2.** *FORMATO DE INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA MIR ESTATAL SEJUVE 2023 VINCULADOS AL PROGRAMA "SER TRANQUILIDAD, SER SEJUVE" 2023*

**Tabla 9. Indicadores de desempeño ROP 2023.**

Indicadores de desempeño de las Reglas de Operación del Programa "ser tranquilidad, ser SEJUVE" 2023					
Indicador	Meta	Frecuencia	Resultados	Parámetro de semaforización	Justificación técnica del comportamiento atípico del indicador
Tasa de variación de servicios de salud psico-emocional brindados en el año actual respecto al año anterior	20.00%	Anual	57.33%	 Sobrecumplimiento	Derivado a un incremento en el presupuesto asignado al Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" se pudo llevar a cabo un mayor alcance en atenciones psicoemocionales de las y los jóvenes de Querétaro. De igual forma se realizó una mayor contratación de personal capacitado para la implementación de un mayor número de actividades que conllevaron a un mayor número de atenciones psicoemocionales.
Calificación promedio que otorgan las y los usuarios a los servicios brindados del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE	8.00	Anual	8.06	 Cumple	No aplica
Porcentaje del recurso del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE ejercido respecto del total del recurso modificado	100.00%	Semestral	99.57%	 Cumple	No aplica
Sumatoria de escuelas de nivel medio superior beneficiadas por el Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE que no se encuentran ubicadas en los Municipios de Querétaro, Corregidora, San Juan del Río y El Marqués	51	Semestral	56	 Cumple	No aplica

Fuente: Plantilla de indicadores de las ROP del Programa "ser tranquilidad, ser SEJUVE" ejercicio fiscal 2023

A partir de los resultados de los Indicadores de Desempeño ROP 2023, se lleva un análisis de los mismos, identificando lo siguiente:

- **Tasa de variación de servicios de salud psico-emocional brindados en el año actual respecto al año anterior**
  - Muestra un sobrecumplimiento significativo (57.33% frente a una meta de 20%), por lo que se identifica una mayor proporción en la prestación de servicios psico-emocionales. El crecimiento fue impulsado por una mayor asignación presupuestaria e incremento en la capacidad de atención, que se considera positivo en términos de impacto y cobertura del Programa.
- **Calificación promedio que otorgan las y los usuarios a los servicios brindados del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE**
  - La satisfacción de las y los usuarios rebasa ligeramente la meta establecida, con una calificación promedio de 8.06, lo que indica que la satisfacción general de las y los usuarios es positiva. El nivel de cumplimiento del

indicador respecto de la meta, refleja una buena percepción por parte de la población joven atendida.

- **Porcentaje del recurso del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE ejercido respecto del total del recurso modificado**
  - Se encuentra ligeramente por debajo (99.57%). Esto refleja un alto nivel de eficiencia en la utilización de los recursos disponibles, aunque sería ideal buscar mejorar hasta llegar al 100% en los próximos ejercicios fiscales a ejecutar, a fin de evitar en mayor medida, reintegros de recurso.
- **Sumatoria de escuelas de nivel medio superior beneficiadas por el Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE que no se encuentran ubicadas en los Municipios de Querétaro, Corregidora, San Juan del Río y El Marqués**
  - A partir de los resultados del indicador se analiza que, las escuelas de nivel medio superior beneficiadas fuera de los municipios principales, superan la meta, beneficiando a 56 escuelas frente a la meta de 51, lo que permitió un mayor alcance e impacto en zonas de la Entidad menos favorecidas.

**Pregunta 19. ¿Existen mecanismos de recolección y resguardo de las fuentes de información que sustentan los resultados reportados para el cumplimiento de los objetivos del programa?**

**Respuesta:**

La recolección de información que sustenta los resultados reportados para el cumplimiento de los objetivos del Programa, se obtienen a través de formatos digitales y físicos.

- **Formatos digitales:** generan bases de datos, una sobre aquellos servicios de atención a las y los jóvenes queretanos, y otro con respecto a los servicios brindados dentro de las brigadas realizadas, que a su vez sirve para integrar el padrón de beneficiarios y beneficiarias, así como a los tableros de avance mensual, que brindan información y datos específicos para el cumplimiento de metas de los indicadores de desempeño que integra la MIR Estatal de SEJUVE 2023, a la Plantilla de Indicadores y al Reporte de Avance de Indicadores de la MIR Estatal y ROP 2023.
- **Formatos físicos:** se llevaron a cabo de la misma forma que los formularios digitales, siendo estos los siguientes:

- **Formato de solicitud:** documento es llenado por la/el responsable del centro educativo o de trabajo a manera de petición para la implementación del Programa. Dicho formato cuenta con: nombre del centro, fecha y hora de la intervención, nombre, firma sello y contacto del responsable de la institución.
- **Formato de hojas de registro de beneficiarios y beneficiarias:** documento por medio del cual se obtiene la información de las y los beneficiarios descritos en la respuesta 14 de este cuestionario.
- **Formato de hoja de control:** documento por medio del cual se garantiza la intervención del Programa en los centros educativos o de trabajo debido a que contiene nombre del centro atendido, fecha de la intervención, número de beneficiarios y beneficiarias, número de actividades realizadas, nombre, firma y sello del responsable de la institución.
- **Formato de hoja de actividades:** documento que contiene una descripción pre-elaborada de las actividades para ser llenada con el número total de acciones realizadas.
- **Formato de solicitud y servicios de atención psicológica:** documento por el cual se recaba la información necesaria para programar sesiones, crear expediente, así como para generar padrón de beneficiarias y beneficiarios.

Derivado de lo anterior, es importante mencionar que el Programa cuenta con un proceso definido para dar seguimiento oportuno a las vertientes que componen éste, y gracias a los formatos anteriormente mencionados, permite identificar de manera individual los datos proporcionados por cada estrategia, sin embargo, se considera que el uso de formatos físicos puede llegar a tener sesgos en la información debido errores de legibilidad o bien errores ortográficos, lo que puede impactar dentro del registro correspondiente.

Finalmente, se da a conocer que el resguardo de estas fuentes de información se realiza a través de carpetas. Los formatos físicos son revisados y firmados por la/el coordinador/a y la/el jefe/a de unidad para después ser escaneados y agrupados en carpetas tanto físicas como digitales que serán resguardadas enumeradas en ubicaciones específicas, por otro lado, la información que deriva de los formularios en línea es resguardada y almacenada en carpetas digitales.

**Pregunta 20. Análisis del Costo Efectividad y Costo Promedio por Beneficiario Atendido (CPBA) del Programa.**

Responder considerando lo siguiente:

**Costo Efectividad**

$$\text{Costo Efectividad} = \frac{\text{Costo (Presupuesto Modificado / Población Objetivo)}}{\text{(Presupuesto Ejercido / Población Atendida)}}$$

Rechazable	Débil	Aceptable	Costo Efectividad Esperado	Aceptable	Débil	Rechazable
0	.49	0.735	1	1.265	1.51	2

**Costo Promedio por Beneficiario Atendido (CPBA)**

$$\text{CPBA} = \frac{\text{Gasto total de inversión del año que está evaluando en la operación del Programa público de la dependencia (GTIP)}}{\text{Beneficiarias y beneficiarios atendidos en el año por el Programa (TBAP)}}$$

**Costo Promedio por Atención Otorgada (CPAO)**

$$\text{CPAO} = \frac{\text{Gasto total de inversión del año que está evaluando en la operación del Programa público de la dependencia (GTIP)}}{\text{Atenciones otorgadas en el año por el Programa (TAOP)}}$$



Respuesta:

**Costo Efectividad**

$$\text{Costo Efectividad} = \frac{(\$4,515,709.93 / \text{No disponible})}{(\$4,496,459.93 / 19,233)}$$

**Costo Efectividad = No disponible**

No es posible calcular el costo efectividad por persona beneficiaria, ya que actualmente, la Dependencia no cuenta con un método específico para cuantificar y determinar la población objetivo, asimismo derivado de la limitada información estadística disponible respecto de la problemática y/o necesidad que el Programa busca atender.

El análisis del Costo Promedio por Beneficiario y el Costo Promedio por Atención Otorgada, fue desarrollado de la siguiente manera:

**Costo Promedio por Beneficiario Atendido (CPBA)**

$$\text{CPBA} = \frac{\$4,496,459.93}{19,233}$$

**CPBA = \$233.78**

El presupuesto ejercido destinado para la operación del Programa, es de \$4,496,459.93 es dividido entre **19,233** beneficiarios y beneficiarias, lo que da un costo promedio de **\$233.78** por beneficiario.

**Costo Promedio por Atención Otorgada (CPAO)**

$$\text{CPAO} = \frac{\$4,496,459.93}{26,687}$$

**CPAO = \$168.48**

Asimismo, tomando en cuenta el mismo presupuesto ejercido, de \$4,496,459.93, entre **26,687** atenciones otorgadas, se obtiene un costo promedio de **\$168.48 por atención.**

Dicho lo anterior, el CPBA de \$233.78 indica que el Programa, en promedio, invierte esa cantidad en cada persona beneficiaria durante el año.

El CPAO de \$168.48 refiere a que el Programa tiene la capacidad de distribuir su presupuesto eficientemente para proporcionar múltiples atenciones por beneficiario/a.

La diferencia entre ambos indicadores es clara, ya que el CPBA refleja el costo promedio por cada persona que ha recibido al menos una atención; el CPAO indica el costo promedio por cada atención que el Programa otorga, lo que explica por qué este último es más bajo, ya que de acuerdo al tipo de servicios que ofrece el Programa, un beneficiario/a puede requerir múltiples atenciones, generando un mayor número de atenciones que beneficiarias y beneficiarios totales.

En conclusión, este análisis refiere a que el Programa da indicios de un uso eficiente de los recursos, por el número de beneficiarias y beneficiarios atendidos y la cantidad de atenciones proporcionadas. Sin embargo, para determinar si el CPBA y el CPAO son óptimos, sería necesario hacer un análisis comparativo con otros programas que se asemejen, o que el Programa cuente con metas y líneas base establecidas en ejercicios fiscales anteriores, en términos de costos y resultados.

**Pregunta 21. ¿Se justifica y se cuenta con evidencia de que el recurso financiero se ejerció conforme al cumplimiento de las metas y objetivos del Programa?**

**Respuesta:**

Sí.

De acuerdo a la Información Financiera del Programa, se puede observar que el recurso fue ejecutado conforme a los objetivos del Programa, a continuación, se presenta el desglose del recurso ejercido por concepto del clasificador por objeto del gasto:

**Tabla 10. Recurso ejercido por concepto del clasificador por objeto del gasto (COG).**

<b>Recurso ejercido por concepto del clasificador por objeto del gasto (COG)</b>		
<b>COG</b>	<b>Descripción del COG</b>	<b>Monto</b>
5271011	Vestuario y uniformes	\$51,330.00
5325011	Arrendamiento de equipo de transporte	\$287,500.00
5327011	Arrendamiento de activos intangibles	\$9,959.76
5336051	Publicaciones oficiales para difusión e información	\$6,728.00
5333011	Servicios de consultoría administrativa y procesos	\$235,484.64
5382011	Gastos de orden social y cultural	\$457,968.00
5515011	Equipo de cómputo y de tecnologías de la información	\$35,583.77
5597011	Licencias informáticas e intelectuales	\$17,905.76
5339011	Servicios profesionales, científicos y técnicos integrales	\$2,244,000.00
5442031	Becas académicas	\$1,150,000.00
<b>Monto total ejercido</b>		<b>\$4,496,459.93</b>

De acuerdo a la información el ejercicio del recurso corresponde a gastos operativos y administrativos, así como a gastos directamente orientados a cumplir los objetivos del Programa.

Las primeras ocho partidas presupuestales, se analiza que corresponden a gastos operativos y administrativos, y que su ejecución conjunta da un monto total de \$1,102,459.93; mientras que las partidas de "*Servicios profesionales, científicos y técnicos integrales*" y "*Becas académicas*" (gastos directamente relacionados al cumplimiento de objetivos) conforman \$3,394,000.00, lo que representa poco más de 75% de presupuesto ejercido en el Programa, es decir, que la mayor parte de los recursos está destinada a las acciones que contribuyen directamente a los objetivos del Programa.

Al mismo tiempo, los gastos operativos y administrativos (vestuario, transporte, equipo de cómputo, etc.) son necesarios para que el personal, recursos materiales y la operación del Programa funcionen con eficiencia. Aunque estos no contribuyen directamente a los objetivos del Programa, son importantes para la ejecución efectiva de las actividades relacionadas.

La ejecución presupuestaria de este Programa permite que su distribución funcione en términos operativos, a través de intervenciones estratégicas en salud y educación psicoemocional en el Estado. Por lo que, se considera que el recurso financiero se ejerció conforme al cumplimiento de las metas y objetivos del Programa.

Asimismo, para el seguimiento de la ejecución del recurso financiero del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE, se diseñó un indicador dentro de la plantilla de indicadores de las Reglas de Operación del Programa el cual tiene como objetivo conocer la proporción del recurso financiero ejercido en relación al presupuesto modificado, dando como resultado que cumple con establecida, lo que demuestra una gestión financiera adecuada en la consecución de las metas y objetivos del Programa. Este cumplimiento se logra con el avance del 99.57%, con respecto de la meta, la cual fue del 100%, y no se identifican irregularidades en el comportamiento del indicador, mismo que se reporta y comprueba dentro del Reporte de Avances de la Plantilla.

A continuación, se presenta dicho indicador:

Indicador	Meta	Frecuencia	Resultado
Porcentaje del recurso del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE ejercido respecto del total del recurso modificado	100.00%	Semestral	99.57%

**Pregunta 22. ¿Se cuenta con mecanismos de transparencia y/o rendición de cuentas, a través de los cuales se pone a disposición de la ciudadanía la información del Programa?**

**Respuesta:**

Sí.

Se cuenta con mecanismos de transparencia y/o rendición de cuentas, a través de los cuales se pone a disposición de la ciudadanía la información del Programa, tales como:

- **Portal de transparencia:** la Dependencia da a conocer los resultados en cumplimiento al artículo 66, fracción XXXVIIA de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, correspondientes a los cuatro trimestres del ejercicio fiscal 2023, en dicha publicación se da a conocer la información financiera, sobre la población beneficiaria, entre otras.
  - Lo anterior, se encuentra en el portal de la Unidad de Transparencia de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
  - Disponible en: <https://portal.queretaro.gob.mx/transparencia/>

- **Informes de Gobierno:** en el marco del informe de gobierno del Plan Estatal de Desarrollo que se realiza cada año, se informa a la ciudadanía sobre la gestión, la administración y los resultados del Programa, entre otros de la Secretaría de la Juventud, asimismo se lleva a cabo la comparecencia del funcionariado público correspondiente al Informe de Actividades del Poder Ejecutivo ante la LX Legislatura del Estado de Querétaro.

La Dependencia responsable pone a disposición de la ciudadanía los resultados del Programa, en cumplimiento a lo mandado en la normativa respecto de la transparencia y rendición de cuentas en coordinación con las Dependencias y Entes Públicas coordinadoras de los mismo, lo cual, permite fortalecer la rendición de cuentas sobre la gestión y el uso de los recursos públicos del Programa en favor de la ciudadanía queretana.

## 6. Hallazgos

Apartado	Hallazgos
<b>1. Características del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa se encuentra fundamentado en las Reglas de Operación del Programa, de igual manera cuenta con sustento en las leyes de ámbito estatal, así como en el Reglamento de la Secretaría de la Juventud.</li> <li>• El Programa se encuentra alineado al Plan Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ).</li> <li>• El Programa cuenta con cuatro vertientes, que se enlistan, a continuación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP);</li> <li>b) Servicio de Psicoterapia</li> <li>c) Servicio de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales;</li> <li>d) Apoyo Económico (becarias(os)/brigadistas)</li> </ul> </li> </ul>
<b>2. Planeación del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa está alineado al Plan Nacional de Desarrollo vigente, el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro vigente y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.</li> <li>• El Programa cuenta con herramientas de planeación estratégica, como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y la Plantilla de Indicadores Específicos de las Reglas de Operación del Programa.</li> <li>• El Programa cuenta con 37 procesos operativos establecidos de las cuatro vertientes.</li> <li>• Se detecta que el Programa no cuenta con un Diagnóstico documentado que permita identificar las Necesidades y Problemáticas de la población objetivo, mismo que integre objetivos específicos, retos y estrategias, que aseguren la situación deseada.</li> <li>• El Programa no cuenta con un Protocolo de capacitación documentado dirigido a las y los diferentes operadores del Programa.</li> <li>• El Programa cuenta con Plan de acción de las actividades de las vertientes del Programa, sin embargo, no se cuenta con la planeación logística de manera clara, documentada y actualizada para llevar a cabo las actividades de dichas vertientes.</li> <li>• El Programa no cuenta con algún flujograma documentado por cada uno de los canales de atención definidos y los actores que intervienen.</li> </ul>

Apartado	Hallazgos
<b>3. Difusión del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa cuenta con diversos canales de comunicación institucionales, tales como redes sociales y periódicos; que facilitan el acceso de la ciudadanía a la oferta de servicios del Programa.</li> <li>• El contenido audiovisual diseñado para la difusión y promoción del Programa, integra elementos de accesibilidad dirigido a personas con alguna discapacidad.</li> <li>• El Programa no cuenta con algún flujograma documentado de los procesos de difusión, mediante los diferentes canales de comunicación institucionales definidos las áreas y los actores que intervienen.</li> <li>• El Programa no cuenta con un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.</li> </ul>
<b>4. Cobertura del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa atendió a 19,233 personas jóvenes y adolescentes entre los 12 y 29 años, de las cuales el 41% son hombres y 59% son mujeres, en 61 localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro.</li> <li>• Se identifica que el Programa no cuenta con un mecanismo de seguimiento posterior a los servicios de psicoterapia brindados, que contribuya al diagnóstico y/o la evolución de la problemática o necesidad.</li> <li>• Se identifica que el Programa no cuenta con algún mecanismo o métodos de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo, asimismo existe información estadística limitada respecto de la problemática y/o necesidad que el Programa busca atender.</li> <li>• El Programa no cuenta con un catálogo documentado y actualizado de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.</li> </ul>



Apartado	Hallazgos
<b>5. Generación y distribución de los servicios del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El Manual de Organización de la Secretaría de la Juventud se encuentra desactualizado conforme al Reglamento Interior de la misma Secretaría.</li> <li>● El Programa no cuenta con un flujograma del proceso de selección de las y los brigadistas conforme a la convocatoria emitida.</li> <li>● El Programa cuenta con 37 procesos operativos establecidos, y conforme a los criterios de valoración para dichos procesos, se obtuvo un puntaje general de 3.74, lo que significa que se cumple parcialmente con el grado de consolidación de los mismos.</li> <li>● El Programa no cuenta con mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna documentados entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.</li> <li>● El Programa cuenta con mecanismos/instrumentos de supervisión insuficientes de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.</li> <li>● El Programa se coordina y vincula con otras Dependencias y Entes Públicos especializados del Estado de Querétaro, lo cual permitió ampliar la cobertura del Programa y brindar asistencia integral a la ciudadanía.</li> </ul>
<b>6. Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El Programa cuenta con un presupuesto ejercido de \$4,496,459.93, lo cual, representa el 99.57% respecto del recurso modificado.</li> <li>● El recurso financiero fue ejercido conforme al cumplimiento de metas y objetivos del Programa con base al Clasificador por Objeto del Gasto.</li> <li>● El Costo promedio por beneficiario atendido fue de \$233.78 y el costo promedio por atención otorgada fue de \$168.48</li> <li>● El Programa cuenta diversos instrumentos de monitoreo de indicadores de desempeño específicos del Programa, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De la MIR se establecieron tres indicadores de los cuales, uno cumplió la meta programada, uno más se encuentra en sobrecumplimiento y el tercero se encuentra fuera de control debido a situaciones ajenas a la Dependencia responsable del mismo.</li> </ul> </li> </ul>



Apartado	Hallazgos
<p><b>6. Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ De la Plantilla de Indicadores ROP, se definieron cuatro indicadores, de los cuales, tres indicadores cumplieron las metas establecidas y uno sobre cumplió la meta.</li> <li>● El Programa cuenta con medios de verificación que sustentan los resultados reportados para el cumplimiento de los objetivos del mismo, los cuales están formalizados, clasificados y resguardados, sin embargo no se cuenta con un flujograma de la recolección y resguardo de dichas fuentes de información y de los actores involucrados.</li> </ul>

## 7. Análisis FODA y Recomendaciones

No.	Apartado de la evaluación	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Recomendaciones
1.	<b>Características del Programa</b>	El Programa cuenta con Reglas de Operación, asimismo cuenta con sustento normativo en las leyes de ámbito estatal y el Reglamento de la Secretaría de la Juventud.	No Aplica	No Aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución de la asignación presupuestaria estatal según condiciones económicas.</li> <li>Situación macroeconómica, social y política inestable que afecte a la población objetivo de manera negativa.</li> </ul>	No Aplica

No.	Apartado de la evaluación	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Recomendaciones
2.	Planeación del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027, la Agenda 2030, y el Plan Sectorial de Salud 2020-2024.</li> <li>Se cuenta con herramientas de planeación estratégica, como MIR y la Plantilla de Indicadores Específicos de las Reglas de Operación del Programa.</li> </ul>	Asignación y ministración del recurso en tiempo y forma para la Dependencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa no cuenta con un Diagnóstico documentado que permita identificar las Necesidades y Problemáticas de la población objetivo.</li> <li>El Programa no cuenta con un Protocolo de capacitación documentado dirigido a los diferentes operadores del Programa.</li> <li>El Plan de acción del Programa no cuenta con la planeación logística de manera clara, documentada y actualizada para llevar a cabo las actividades de las vertientes del Programa.</li> <li>El Programa no cuenta con algún flujograma documentado por cada uno de los canales de atención definidos y los actores que intervienen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La existencia de alguna crisis sanitaria que imposibilite llevar a cabo la planeación de objetivos y metas y/o reoriente a las nuevas prioridades.</li> <li>Cambios en las normativas que afecten los objetivos del Programa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un diagnóstico de necesidades y problemáticas de la población objetivo.</li> <li>Documentar los procesos del Programa, a través de la realización del mapa de procesos y los flujogramas de cada uno de los procesos correspondientes.</li> <li>Documentar el Protocolo de capacitación de los diferentes operadores del Programa.</li> <li>Fortalecer el Plan de acción existente integrando la etapa de planeación logística de manera clara y ordenada y sea actualizada según corresponda para llevar a cabo las actividades de las vertientes del Programa.</li> </ul>

No.	Apartado de la evaluación	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Recomendaciones
3.	Difusión del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa cuenta con diversos canales de comunicación institucionales que facilita el acceso a la ciudadanía.</li> <li>El contenido audiovisual diseñado para la difusión y promoción del Programa, integra elementos de accesibilidad dirigido a personas con alguna discapacidad.</li> </ul>	El cambio en las tendencias de consumo de contenido en las redes sociales y medios de comunicación tradicionales puede no favorecer el alcance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa no cuenta con un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.</li> <li>El Programa no cuenta con algún flujograma documentado de los procesos de difusión, mediante los diferentes canales de comunicación institucionales definidos las áreas y los actores que intervienen.</li> </ul>	Vulneración de la seguridad de las cuentas y redes sociales institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.</li> </ul>

No.	Apartado de la evaluación	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Recomendaciones
4.	<b>Cobertura del Programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa atendió a 19,233 personas jóvenes y adolescentes entre los 12 y 29 años, de las cuales el 41% son hombres y 59% son mujeres, en 61 localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro.</li> <li>El Programa se coordina y vincula con otras Dependencias y Entes Públicos especializados del Estado de Querétaro, lo cual permitió ampliar la cobertura del Programa y brindar asistencia integral a la ciudadanía.</li> <li>Los primeros auxilios psicológicos están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, sin restricciones en su acceso.</li> </ul>	Disponibilidad de información y herramientas en materia de salud psico-emocional al alcance de la población objetivo que permita disminuir la demanda de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa no cuenta con un mecanismo de seguimiento posterior a los servicios de psicoterapia brindados, que contribuya al diagnóstico y/o la evolución de la problemática o necesidad.</li> <li>El Programa no cuenta con mecanismo o método de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo.</li> <li>El Programa no cuenta con un catálogo documentado y actualizado de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El aumento de la población objetivo en el Estado de Querétaro por la inmigración.</li> <li>Aumento de la deserción escolar en los centros educativos donde estudia la población objetivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar un mecanismo de seguimiento posterior a los servicios de psicoterapia brindados.</li> <li>Elaborar un mecanismo o método de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo.</li> <li>Documentar y actualizar un catálogo de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.</li> </ul>

No.	Apartado de la evaluación	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Recomendaciones
5.	Generación y distribución de los servicios del Programa	No aplica	Disponibilidad de herramientas en materia de tecnologías de la información al alcance de la población objetivo que permita ampliar las opciones para la distribución de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Manual de Organización de la Secretaría de la Juventud se encuentra desactualizado conforme al Reglamento Interior de la misma Secretaría.</li> <li>• El Programa no cuenta con un flujograma del proceso de selección de las y los brigadistas conforme a la convocatoria emitida.</li> <li>• El Programa cuenta con mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna insuficientes entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.</li> <li>• El Programa cuenta con mecanismos/instrumentos de supervisión insuficientes de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.</li> <li>• El grado de consolidación de los procesos cumple parcialmente de acuerdo a los criterios de valoración.</li> </ul>	Las condiciones climatológicas que afectan la distribución de los servicios del programa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar el Manual de Organización conforme al Reglamento Interior de la SEJUVE.</li> <li>• Fortalecer los mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.</li> <li>• Fortalecer los mecanismos/instrumentos de supervisión de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.</li> </ul>

No.	Apartado de la evaluación	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Recomendaciones
6.	Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa cuenta con un presupuesto ejercido de \$4,496,459.93, lo cual, representa el 99.57% respecto del recurso modificado.</li> <li>El recurso financiero fue ejercido conforme al cumplimiento de metas y objetivos del Programa con base al Clasificador por Objeto del Gasto.</li> <li>El Costo promedio por beneficiario atendido fue de \$233.78 y el costo promedio por atención otorgada fue de \$168.48</li> <li>El Programa cuenta con medios de verificación que sustentan los resultados reportados para el cumplimiento de los objetivos del mismo, los cuales están formalizados, clasificados y resguardados.</li> </ul>	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se cuenta con un flujograma de la recolección y resguardo de las fuentes de información y de los actores involucrados.</li> <li>De los siete indicadores de desempeño específicos del Programa establecidos en las herramientas de planeación, monitoreo y evaluación, tres presentaron comportamientos atípicos respecto de las metas programadas.</li> </ul>	Cambios en las prioridades nacionales en materia de monitoreo y evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un mecanismo de definición de metas con base al cumplimiento de las metas establecidas en ejercicios anteriores, considerando el tiempo y posible recurso presupuestario asignado.</li> </ul>

## 8. Conclusiones

### Apartado 1. Características del Programa

El Programa se encuentra fundamentado en las Reglas de Operación del Programa, asimismo tiene sustento en las leyes de ámbito estatal, así como en el Reglamento de la Secretaría de la Juventud y se encuentra alineado al Plan Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ).

Lo cual se concluye que es un Programa que contribuye al cumplimiento de lo mandado en la normativa en materia de las juventudes.

Asimismo, las cuatro vertientes del Programa, que se enlistan, a continuación, contribuyen a atender la problemática y/o necesidad de la población objetivo, así como al desarrollo integral de las juventudes:

- a) Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP);
- b) Servicio de Psicoterapia;
- c) Servicio de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales; y
- d) Apoyo Económico (becarias(os)/brigadistas).

### Apartado 2. Planeación del Programa

El Programa se alinea a los instrumentos de planeación, nacional, estatal y de la Agenda 2030, asimismo, el Programa, cuenta con otras herramientas de planeación estratégica, como es la MIR y la Plantilla de Indicadores Específicos de las Reglas de Operación del Programa.

Asimismo, se identificó la ausencia de un Diagnóstico documentado que permita identificar las Necesidades y Problemáticas de la Población objetivo, que integre información relevante para el establecimiento de objetivos específicos, retos y estrategias que aseguren atender a la problemática identificada por el Programa.

Por otro lado, se observó la ausencia de un protocolo de capacitación documentado dirigido a los diferentes operadores del Programa, lo que abonará en la estandarización de los procesos generales del Programa y a su vez fortalecería las capacidades del personal operativo.

Dentro del Plan de acción de las actividades de las vertientes del Programa, no se cuenta la planeación logística de las actividades de manera clara, misma que es necesario sea documentada y actualizada para llevar un mayor control de las actividades que se desarrollan en cada una de las vertientes, asimismo para cada uno de los canales de atención definidos y los actores que intervienen, no se cuenta con un flujograma.



Derivado de lo anterior, se concluye que el Programa cuenta con bases de planeación, sin embargo, la inexistencia de un diagnóstico para las necesidades de la población objetivo dificulta el ejercicio de dicha planeación en la programación de metas y objetivos, pudiendo dificultar la actuación y adaptación ágil de estrategias ante cambio de cualquier índole y factores externos.

### **Apartado 3. Difusión del Programa**

Con base en la revisión de las evidencias documentales que contribuyeron al análisis y evaluación de la información del presente apartado, se concluye que, la Secretaría de la Juventud, por conducto de la Unidad de Promoción de la Salud, realizó diversas publicaciones a través de canales de comunicación institucionales, tales como redes sociales y periódicos, las cuales, se enfocaron a la salud psico-mental, a algunos de los síntomas más comunes y la importancia de su tratamiento para el desarrollo de las y los adolescentes y jóvenes.

Por otro lado, el contenido audiovisual diseñado para la difusión y promoción del Programa por medio de redes sociales, tiene funciones de accesibilidad, las cuales permiten que las personas con alguna discapacidad, puedan consultar fácilmente.

No obstante, existe un reto para las áreas competentes de la ejecución del Programa, ya que, para aplicar de manera eficiente los procesos de difusión, se requiere que sean documentados los procesos de difusión para los diferentes canales de comunicación institucionales de la Secretaría.

### **Apartado 4. Cobertura del Programa**

El Programa logró brindar servicios a 19,233 personas entre los 12 a 29 años de edad, de donde el 59% representaron a mujeres y el 41% a hombres, en 61 localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro. Asimismo, uno de los servicios del Programa, como los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), se encuentra disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, sin restricciones en su acceso, sin embargo, deberá crearse un método de cálculo que permitiera cuantificar y determinar la población objetivo.

Además, con la finalidad de brindar un seguimiento oportuno a los casos que derivan a los servicios de psicoterapia una vez que concluyen, se identificó la necesidad de generar y documentar un mecanismo de seguimiento de dicho servicio, a fin de que las y los beneficiarios pudiesen expresar sus experiencias, las cuales puedan servir como información de impacto para el diagnóstico y/o la evolución de la problemática o necesidad.

Asimismo, se contaron con espacios de salud psico-emocional que derivaron a casos especializados dentro de las instituciones a las que el Programa acudió, que facilitaron el acceso a ampliar la cobertura de la población atendida, por lo que considera esencial que la Secretaría de la Juventud, a través de la Unidad de Promoción Social, diseñe un catálogo que documente las instituciones que participan en la atención de dichos casos,

para lograr que las acciones de colaboración interinstitucional funcionen de manera oportuna y eficiente.

Finalmente, se concluye que con los recursos humanos y financieros la cobertura fue amplia, sin embargo, al no contar con una estimación certera de la población objetivo no es posible determinar si el nivel de cobertura se cumple respecto de dicha población objetivo.

## **Apartado 5. Generación y distribución de los servicios del Programa**

Derivado del proceso de análisis, revisión y evaluación del presente apartado, se identifica que el Programa no cuenta con procesos documentados sobre la generación y distribución de los servicios del Programa, lo que dificulta determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la generación y distribución de los servicios.

Lo anterior, puede influir en que dichos procesos no sean del conocimiento de todas las personas operadores del Programa, por lo que puede dificultar la correcta ejecución del Programa y agravarse al enfrentar posibles riesgos como rotación del personal, recortes presupuestales y/o cambios normativos que regulen el Programa.

Finalmente, se concluye que la documentación de dichos procesos contribuirá de manera positiva en la generación de servicios que atiendan la problemática del Programa en sus causas-raíces, identificando cada uno de los elementos, así como los recursos humanos y financieros necesarios para una mejor orientación de los mismos y que a su vez lleguen a toda la población objetivo que presenta la problemática y/o necesidad.

## **Apartado 6. Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa**

Por último, a través del análisis de información proporcionada, se identifica que, actualmente, no se cuenta con un mecanismo que permita documentar la recolección y resguardo de las fuentes de información que sustenten los resultados obtenidos durante el Programa, no obstante, se cuenta con herramientas que permiten visualizar el avance en metas programadas, como lo son los Reportes de Avance de Indicadores de la MIR y ROP, los cuales, cuentan con indicadores de desempeño que reflejan un alto nivel de cumplimiento, con la mayoría de las metas superadas, sin embargo, se identifican áreas de mejora, a través del diseño de un mecanismo de programación de metas con base al cumplimiento de las metas establecidas en ejercicios anteriores, que fortalezcan las programaciones subsecuentes del Programa.

Por otro lado, se identificó que el Programa, ejerció el 99.57% de los recursos respecto del presupuesto modificado para brindar atención a la población objetivo, lo que se puede considerar la capacidad operativa para el manejo de los recursos públicos asignados al Programa.

A su vez, la Secretaría pone a disposición de la ciudadanía los resultados obtenidos por el Programa, a través de reportes trimestrales de la información financiera y la población beneficiaria, así como, el Informe de Gobierno. A través de dichas estrategias, se da cumplimiento a lo mandado en la normativa respecto de la transparencia y rendición de cuentas.

En general se concluye, que los resultados de dicho Programa son positivos, se informan a la ciudadanía, sin embargo, existen áreas de mejora para fortalecer la rendición de cuenta.

## 9. Fuentes de información

Acuerdo que autoriza el Programa “Ser tranquilidad, ser SEJUVE” y sus reglas de operación, La sombra de Arteaga periódico oficial del gobierno del Estado de Querétaro, Tomo CLVI, No.20, 24 de marzo de 2023.

Acuerdo mediante el cual se emiten los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, Tomo CXLV, No. 31, 15 de junio de 2012. Modificación: Tomo CXLVI, No. 27, 7 de junio de 2013.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM]. Art. 134. D.O.F. 24-01-2024.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. 30 de marzo de 2006. D.O.F. 13-11-2023.

Ley de Coordinación Fiscal. 27 de diciembre de 1978. D.O.F. 03-01-2024.

Ley General de Contabilidad Gubernamental. 31 de diciembre de 2008. D.O.F. 30-01-2018.

Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. D.O.F. 30-03-2007.

Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2021)

Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño 2014-2015. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2015).

Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Diseño. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2021).

Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2021).

Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2021).

Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación en Materia de Diseño. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2021).

Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2021).

Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas. Consejo Nacional de Armonización Contable. 4 de abril de 2013. D.O.F. 23-12-2015.

Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo. Tomo CLI, No. 91, 15 de octubre de 2018. Modificación: Tomo CLV, No. 34, 9 de mayo de 2022.

Reglamento Interior de la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño. Tomo CLVI, No. 4, 20 de enero de 2023.

Decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones del diverso por el que se establece y constituye el órgano desconcentrado de la administración pública del estado de Querétaro denominado Unidad de Evaluación de Resultados, órgano que cambia su denominación a la "Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño". Tomo CLV, No. 34, 9 de mayo de 2022.

## 10. Anexos

### Anexo 1. Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación al Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE”<sup>2</sup>

ANEXO 1 FORMATO PARA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL PROGRAMA “SER TRANQUILIDAD, SER SEJUVE”	
<b>1. Descripción de la evaluación</b>	
<b>1.1 Nombre de la evaluación:</b> Evaluación de Procesos del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” para el ejercicio fiscal 2023	
<b>1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):</b> 08 de febrero 2024	
<b>1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):</b> 13 de septiembre de 2024	
<b>1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:</b>	
<b>Nombre:</b> Janet Sarina Orozco Monroy	<b>Unidad administrativa:</b> Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Estado de Querétaro
<b>1.5 Objetivo general de la evaluación:</b> Contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” mediante la realización de un análisis y valoración del diseño, los procesos y subprocesos y macro procesos, así como, de su operación, fin de generar información que permita orientar su gestión a la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente.	
<b>1.6 Objetivos específicos de la evaluación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificar los principales procesos de gestión y operación, así como, los agentes involucrados que coadyuvan a la generación y distribución de los servicios que brinda el Programa.</li> <li>● Valorar en qué medida los procesos operativos y administrativos son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos.</li> <li>● Reconocer si la estructura organizacional para la operación del Programa es la adecuada de acuerdo con sus objetivos.</li> <li>● Verificar el grado de cumplimiento de objetivos y metas del Programa, a través de indicadores estratégicos y de gestión.</li> <li>● Analizar los Aspectos Susceptibles de Mejora establecidos para su cumplimiento, con la finalidad de contribuir en acciones de mejora para la óptima toma de decisiones en la asignación presupuestaria.</li> <li>● Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que permitan diseñar estrategias de mejora en los procesos y en el desempeño del Programa.</li> <li>● Fortalecer por medio del proceso evaluativo la consolidación del Sistema de Evaluación del Desempeño.</li> <li>● Emitir las recomendaciones que se consideren necesarias para mejorar los objetivos y metas establecidas que permitan optimizar los procesos de gestión y desarrollar las herramientas que contengan la información y/o evidencia documental que compruebe los resultados obtenidos que corresponden a los indicadores de desempeño.</li> </ul>	

**1.7 Metodología utilizada en la evaluación:** Técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa con base en análisis documental, observación directa, estudios de caso y entrevistas, para el análisis de gabinete y trabajo de campo.

**Instrumentos de recolección de información:**

Cuestionarios  Entrevistas  Formatos  Otros  **Especifique: Requerimientos de Información**

**Descripción de las técnicas y modelos utilizados:**

La Evaluación de Procesos al Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" 2023, incorpora elementos de las evaluaciones de Procesos emitidas por Instancias Técnicas de Evaluación Federal, tanto por CONEVAL, como por la SHCP; consistirá en Técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa con base en análisis documental, observación en campo, estudios de caso y entrevistas, para el análisis de gabinete y trabajo de campo.  
Procedimientos para realizar la Evaluación de Procesos:

**Análisis de gabinete:** consiste en un análisis documental de la normativa y documentos conceptuales del Programa, tales como la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), las Reglas de Operación del Programa (ROP), entre otros documentos reglamentarios, resultados obtenidos por medio de los indicadores de desempeño estratégicos y de gestión, información analítica presupuestal y contable, información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones adicionales a la ejecución del Programa, y cualquier otra información documental que el equipo evaluador considere pertinente analizar.

**Trabajo de campo:** consiste en la aplicación de cuestionarios y el desarrollo de entrevistas semiestructuradas por parte del equipo evaluador con los actores que intervengan en la gestión y operación del Programa, es decir, el funcionariado público responsable de integrar, administrar y llevar los registros de éste. La cantidad de las entrevistas y el perfil de las y los entrevistados depende de la calidad y cantidad de la evidencia documental proporcionada, así como, de la gestión del Programa en la Entidad.

**Instrumentos de recolección de información:**

El instrumento utilizado para la recolección de información fue por medio de un cuestionario estructurado emitido por el equipo evaluador, el cual consideró los siguientes criterios para el análisis y valoración de toda la información y evidencia que reciba:

- **Exactitud:** La información recibida sea la requerida y correcta sobre el tema solicitado, así como, la correspondencia al ejercicio fiscal en cuestión y sea del Programa a evaluar.
- **Relevancia:** Identificar la información necesaria, los tipos de fuentes de información y el propósito de cada una de ella, determinando si es relevante o no para el desarrollo de las evaluaciones.
- **Credibilidad:** Los documentos impresos o digitales que reciba de la Dependencia involucrada que obtenga por su cuenta, tengan elementos mínimos que permitan determinar su credibilidad y autenticidad, como son: título del documento, nombre del área/Dependencia y/o título de la persona que elaboró tal documento, fecha de publicación o elaboración y vínculo de acceso (en caso de que se encuentre en internet). Por otra parte, los apartados del o los cuestionarios incluyen preguntas específicas, de las cuales algunas deben ser respondidas mediante un esquema binario (Sí/No), o bien, de manera descriptiva, sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis.

Por otra parte, los apartados del cuestionario incluyeron preguntas específicas, de las cuales algunas fueron respondidas mediante un esquema binario (Sí/No), o bien, de manera descriptiva, sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis.

## 2. Principales Hallazgos de la evaluación

### 2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

#### Características del Programa

- El Programa se encuentra fundamentado en las Reglas de Operación del Programa, de igual manera cuenta con sustento en las leyes de ámbito estatal, así como en el Reglamento de la Secretaría de la Juventud.
- El Programa se encuentra alineado al Plan Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ).
- El Programa cuenta con cuatro vertientes, que se enlistan, a continuación:
  - Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP);
  - Servicio de Psicoterapia
  - Servicio de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales;
  - Apoyo Económico (becarias(os)/brigadistas)

#### Planeación del Programa

- El Programa está alineado al Plan Nacional de Desarrollo vigente, el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro vigente y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.
- El Programa cuenta con herramientas de planeación estratégica, como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y la Plantilla de Indicadores Específicos de las Reglas de Operación del Programa.
- El Programa cuenta con 37 procesos operativos establecidos de las cuatro vertientes.
- Se detecta que el Programa no cuenta con un Diagnóstico documentado que permita identificar las Necesidades y Problemáticas de la población objetivo, mismo que integre objetivos específicos, retos y estrategias, que aseguren la situación deseada.
- El Programa no cuenta con un Protocolo de capacitación documentado dirigido a las y los diferentes operadores del Programa.
- El Programa cuenta con Plan de acción de las actividades de las vertientes del Programa, sin embargo, no se cuenta con la planeación logística de manera clara, documentada y actualizada para llevar a cabo las actividades de dichas vertientes.
- El Programa no cuenta con algún flujograma documentado por cada uno de los canales de atención definidos y los actores que intervienen.

#### Difusión del Programa

- El Programa cuenta con diversos canales de comunicación institucionales, tales como redes sociales y periódicos; que facilitan el acceso de la ciudadanía a la oferta de servicios del Programa.
- El contenido audiovisual diseñado para la difusión y promoción del Programa, integra elementos de accesibilidad dirigido a personas con alguna discapacidad.
- El Programa no cuenta con algún flujograma documentado de los procesos de difusión, mediante los diferentes canales de comunicación institucionales definidos las áreas y los actores que intervienen.
- El Programa no cuenta con un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.

#### Cobertura del Programa

- El Programa atendió a 19,233 personas jóvenes y adolescentes entre los 12 y 29 años, de las cuales el 41% son hombres y 59% son mujeres, en 61 localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro.
- Se identifica que el Programa no cuenta con algún mecanismo o métodos de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo, asimismo existe información estadística limitada respecto de la problemática y/o necesidad que el Programa busca atender.



- Se identifica que el Programa no cuenta con algún mecanismo o métodos de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo, asimismo existe información estadística limitada respecto de la problemática y/o necesidad que el Programa busca atender.
- El Programa no cuenta con un catálogo documentado y actualizado de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.

### **Generación y distribución de los servicios del Programa**

- El Manual de Organización de la Secretaría de la Juventud se encuentra desactualizado conforme al Reglamento Interior de la misma Secretaría.
- El Programa no cuenta con un flujograma del proceso de selección de las y los brigadistas conforme a la convocatoria emitida.
- El Programa cuenta con 37 procesos operativos establecidos, y conforme a los criterios de valoración para dichos procesos, se obtuvo un puntaje general de 3.83, lo que significa que se cumple parcialmente con el grado de consolidación de los mismos.
- El Programa no cuenta con mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna documentados entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
- El Programa cuenta con mecanismos/instrumentos de supervisión insuficientes de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
- El Programa se coordina y vincula con otras Dependencias y Entes Públicos especializados del Estado de Querétaro, lo cual permitió ampliar la cobertura del Programa y brindar asistencia integral a la ciudadanía.

### **Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa**

- El Programa cuenta con un presupuesto ejercido de \$4,496,459.93, lo cual, representa el 99.57% respecto del recurso modificado.
- El recurso financiero fue ejercido conforme al cumplimiento de metas y objetivos del Programa con base al Clasificador por Objeto del Gasto.
- El Costo promedio por beneficiario atendido fue de \$233.78 y el costo promedio por atención otorgada fue de \$168.48
- El Programa cuenta diversos instrumentos de monitoreo de indicadores de desempeño específicos del Programa, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:
  - De la MIR se establecieron tres indicadores de los cuales, uno cumplió la meta programada, uno más se encuentra en sobrecumplimiento y el tercero se encuentra fuera de control debido a situaciones ajenas a la Dependencia responsable del mismo.
  - De la Plantilla de Indicadores ROP, se definieron cuatro indicadores, de los cuales, tres indicadores cumplieron las metas establecidas y uno sobre cumplió la meta.
- El Programa cuenta con medios de verificación que sustentan los resultados reportados para el cumplimiento de los objetivos del mismo, los cuales están formalizados, clasificados y resguardados, sin embargo no se cuenta con un flujograma de la recolección y resguardo de dichas fuentes de información y de los actores involucrados.

## **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:**

- El Programa cuenta con Reglas de Operación, asimismo cuenta con sustento normativo en las leyes de ámbito estatal y el Reglamento de la Secretaría de la Juventud.
- El Programa se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027, la Agenda 2030, y el Plan Sectorial de Salud 2020-2024.

- Se cuenta con herramientas de planeación estratégica, como MIR y la Plantilla de Indicadores Específicos de las Reglas de Operación del Programa.
- El Programa cuenta con diversos canales de comunicación institucionales que facilita el acceso a la ciudadanía.
- El contenido audiovisual diseñado para la difusión y promoción del Programa, integra elementos de accesibilidad dirigido a personas con alguna discapacidad.
- El Programa atendió a 19,233 personas jóvenes y adolescentes entre los 12 y 29 años, de las cuales el 41% son hombres y 59% son mujeres, en 61 localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro.
- El Programa se coordina y vincula con otras Dependencias y Entes Públicos especializados del Estado de Querétaro, lo cual permitió ampliar la cobertura del Programa y brindar asistencia integral a la ciudadanía.
- Los primeros auxilios psicológicos están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, sin restricciones en su acceso.
- El Programa cuenta con un presupuesto ejercido de \$4,496,459.93, lo cual, representa el 99.57% respecto del recurso modificado.
- El recurso financiero fue ejercido conforme al cumplimiento de metas y objetivos del Programa con base al Clasificador por Objeto del Gasto.
- El Costo promedio por beneficiario atendido fue de \$233.78 y el costo promedio por atención otorgada fue de \$168.48
- El Programa cuenta con medios de verificación que sustentan los resultados reportados para el cumplimiento de los objetivos del mismo, los cuales están formalizados, clasificados y resguardados.

### 2.2.2 Oportunidades:

- Asignación y ministración del recurso en tiempo y forma para la Dependencia.
- El cambio en las tendencias de consumo de contenido en las redes sociales y medios de comunicación tradicionales puede no favorecer el alcance.
- Disponibilidad de información y herramientas en materia de salud psico-emocional al alcance de la población objetivo que permita disminuir la demanda de los servicios.
- Disponibilidad de herramientas en materia de tecnologías de la información al alcance de la población objetivo que permita ampliar las opciones para la distribución de los servicios.

### 2.2.3 Debilidades:

- El Programa no cuenta con un Diagnóstico documentado que permita identificar las Necesidades y Problemáticas de la población objetivo.
- El Programa no cuenta con un Protocolo de capacitación documentado dirigido a los diferentes operadores del Programa.
- El Plan de acción del Programa no cuenta con la planeación logística de manera clara, documentada y actualizada para llevar a cabo las actividades de las vertientes del Programa.
- El Programa no cuenta con algún flujograma documentado por cada uno de los canales de atención definidos y los actores que intervienen.
- El Programa no cuenta con un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.
- El Programa no cuenta con algún flujograma documentado de los procesos de difusión, mediante los diferentes canales de comunicación institucionales definidos las áreas y los actores que intervienen.
- El Programa no cuenta con un mecanismo de seguimiento posterior a los servicios de psicoterapia brindados, que contribuya al diagnóstico y/o la evolución de la problemática o necesidad.
- El Programa no cuenta con mecanismo o método de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo.
- El Programa no cuenta con un catálogo documentado y actualizado de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.

- El Manual de Organización de la Secretaría de la Juventud se encuentra desactualizado conforme al Reglamento Interior de la misma Secretaría.
- El Programa no cuenta con un flujograma del proceso de selección de las y los brigadistas conforme a la convocatoria emitida.
- El Programa cuenta con mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna insuficientes entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
- El Programa cuenta con mecanismos/instrumentos de supervisión insuficientes de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
- El grado de consolidación de los procesos cumple parcialmente de acuerdo a los criterios de valoración.
- No se cuenta con un flujograma de la recolección y resguardo de las fuentes de información y de los actores involucrados.
- De los siete indicadores de desempeño específicos del Programa establecidos en las herramientas de planeación, monitoreo y evaluación, tres presentaron comportamientos atípicos respecto de las metas programadas.

#### **2.2.4 Amenazas:**

- Disminución de la asignación presupuestaria estatal según condiciones económicas.
- Situación macroeconómica, social y política inestable que afecte a la población objetivo de manera negativa.
- La existencia de alguna crisis sanitaria que imposibilite llevar a cabo la planeación de objetivos y metas y/o reorientar a las nuevas prioridades.
- Cambios en las normativas que afecten los objetivos del Programa.
- Vulneración de la seguridad de las cuentas y redes sociales institucionales.
- El aumento de la población objetivo en el Estado de Querétaro por la inmigración.
- Aumento de la deserción escolar en los centros educativos donde estudia la población objetivo.
- Las condiciones climatológicas que afecten la distribución de los servicios del programa.
- Cambios en las prioridades nacionales en materia de monitoreo y evaluación.

### 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

#### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

##### **Apartado 1. Características del Programa**

El Programa se encuentra fundamentado en las Reglas de Operación del Programa, asimismo tiene sustento en las leyes de ámbito estatal, así como en el Reglamento de la Secretaría de la Juventud y se encuentra alineado al Plan Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana (PRODEJUQ).

Lo cual se concluye que es un Programa que contribuye al cumplimiento de lo mandatado en la normativa en materia de las juventudes.

Asimismo, las cuatro vertientes del Programa, que se enlistan, a continuación, contribuyen a atender la problemática y/o necesidad de la población objetivo, así como al desarrollo integral de las juventudes:

- Servicio de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP);
- Servicio de Psicoterapia;
- Servicio de Promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales; y
- Apoyo Económico (becarias(os)/brigadistas).

##### **Apartado 2. Planeación del Programa**

El Programa se alinea a los instrumentos de planeación, nacional, estatal y de la Agenda 2030, asimismo, el Programa, cuenta con otras herramientas de planeación estratégica, como es la MIR y la Plantilla de Indicadores Específicos de las Reglas de Operación del Programa.

Asimismo, se identificó la ausencia de un Diagnóstico documentado que permita identificar las Necesidades y Problemáticas de la Población objetivo, que integre información relevante para el establecimiento de objetivos específicos, retos y estrategias que aseguren atender a la problemática identificada por el Programa.

Por otro lado, se observó la ausencia de un protocolo de capacitación documentado dirigido a los diferentes operadores del Programa, lo que abonará en la estandarización de los procesos generales del Programa y a su vez fortalecería las capacidades del personal operativo.

Dentro del Plan de acción de las actividades de las vertientes del Programa, no se cuenta la planeación logística de las actividades de manera clara, misma que es necesario sea documentada y actualizada para llevar un mayor control de las actividades que se desarrollan en cada una de las vertientes, asimismo para cada uno de los canales de atención definidos y los actores que intervienen, no se cuenta con un flujograma.

Derivado de lo anterior, se concluye que el Programa cuenta con bases de planeación, sin embargo, la inexistencia de un diagnóstico para las necesidades de la población objetivo dificulta el ejercicio de dicha planeación en la programación de metas y objetivos, pudiendo dificultar la actuación y adaptación ágil de estrategias ante cambio de cualquier índole y factores externos.

### **Apartado 3. Difusión del Programa**

Con base en la revisión de las evidencias documentales que contribuyeron al análisis y evaluación de la información del presente apartado, se concluye que, la Secretaría de la Juventud, por conducto de la Unidad de Promoción de la Salud, realizó diversas publicaciones a través de canales de comunicación institucionales, tales como redes sociales y periódicos, las cuales, se enfocaron a la salud psico-mental, a algunos de los síntomas más comunes y la importancia de su tratamiento para el desarrollo de las y los adolescentes y jóvenes.

Por otro lado, el contenido audiovisual diseñado para la difusión y promoción del Programa por medio de redes sociales, tiene funciones de accesibilidad, las cuales permiten que las personas con alguna discapacidad, puedan consultar fácilmente.

No obstante, existe un reto para las áreas competentes de la ejecución del Programa, ya que, para aplicar de manera eficiente los procesos de difusión, se requiere que sean documentados los procesos de difusión para los diferentes canales de comunicación institucionales de la Secretaría.

### **Apartado 4. Cobertura del Programa**

El Programa logró brindar servicios a 19,233 personas entre los 12 a 29 años de edad, de donde el 59% representaron a mujeres y el 41% a hombres, en 61 localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro. Asimismo, uno de los servicios del Programa, como los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), se encuentra disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana, sin restricciones en su acceso, sin embargo, deberá crearse un método de cálculo que permitiera cuantificar y determinar la población objetivo.

Además, con la finalidad de brindar un seguimiento oportuno a los casos que derivan a los servicios de psicoterapia una vez que concluyen, se identificó la necesidad de generar y documentar un mecanismo de seguimiento de dicho servicio, a fin de que las y los beneficiarios pudiesen expresar sus experiencias, las cuales puedan servir como información de impacto para el diagnóstico y/o la evolución de la problemática o necesidad.

Asimismo, se contaron con espacios de salud psico-emocional que derivaron a casos especializados dentro de las instituciones a las que el Programa acudió, que facilitaron el acceso a ampliar la cobertura de la población atendida, por lo que considera esencial que la Secretaría de la Juventud, a través de la Unidad de Promoción Social, diseñe un catálogo que documente las instituciones que participan en la atención de dichos casos, para lograr que las acciones de colaboración interinstitucional funcionen de manera oportuna y eficiente.

Finalmente, se concluye que con los recursos humanos y financieros la cobertura fue amplia, sin embargo al no contar con una estimación certera de la población objetivo no es posible determinar si el nivel de cobertura se cumple respecto de dicha población objetivo.

### **Apartado 5. Generación y distribución de los servicios del Programa**

Derivado del proceso de análisis, revisión y evaluación del presente apartado, se identifica que el Programa no cuenta con procesos documentados sobre la generación y distribución de los servicios del Programa, lo que dificulta determinar si el funcionamiento de los procesos es adecuado para la generación y distribución de los servicios.

Lo anterior, puede influir en que dichos procesos no sean del conocimiento de todas las personas operadores del Programa, por lo que puede dificultar la correcta ejecución del Programa y agravarse al enfrentar posibles riesgos como rotación del personal, recortes presupuestales y/o cambios normativos que regulen el Programa.

Finalmente, se concluye que la documentación de dichos procesos contribuirá de manera positiva en la generación de servicios que atiendan la problemática del Programa en sus causas-raíces, identificando cada uno de los elementos, así como los recursos humanos y financieros necesarios para una mejor orientación de los mismos y que a su vez lleguen a toda la población objetivo que presenta la problemática y/o necesidad.

#### **Apartado 6. Seguimiento y evaluación de los resultados del Programa**

Por último, a través del análisis de información proporcionada, se identifica que, actualmente, no se cuenta con un mecanismo que permita documentar la recolección y resguardo de las fuentes de información que sustenten los resultados obtenidos durante el Programa, no obstante, se cuenta con herramientas que permiten visualizar el avance en metas programadas, como lo son los Reportes de Avance de Indicadores de la MIR y ROP, los cuales, cuentan con indicadores de desempeño que reflejan un alto nivel de cumplimiento, con la mayoría de las metas superadas, sin embargo, se identifican áreas de mejora, a través del diseño de un mecanismo de programación de metas con base al cumplimiento de las metas establecidas en ejercicios anteriores, que fortalezcan las programaciones subsecuentes del Programa.

Por otro lado, se identificó que el Programa, ejerció el 99.57% de los recursos respecto del presupuesto modificado para brindar atención a la población objetivo, lo que se puede considerar la capacidad operativa para el manejo de los recursos públicos asignados al Programa.

A su vez, la Secretaría pone a disposición de la ciudadanía los resultados obtenidos por el Programa, a través de reportes trimestrales de la información financiera y la población beneficiaria, así como, el Informe de Gobierno. A través de dichas estrategias, se da cumplimiento a lo mandado en la normativa respecto de la transparencia y rendición de cuentas.

En general se concluye, que los resultados de dicho Programa son positivos, se informan a la ciudadanía, sin embargo existen áreas de mejora para fortalecer la rendición de cuenta.

#### **3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:**

1. Elaborar un diagnóstico de necesidades y problemáticas de la población objetivo.
2. Documentar los procesos del Programa, a través de la realización del mapa de procesos y los flujogramas de cada uno de los procesos correspondientes.
3. Documentar el Protocolo de capacitación de los diferentes operadores del Programa.
4. Documentar los procesos del Programa, a través de la realización del mapa de procesos y los flujogramas de cada uno de los procesos correspondientes.
5. Documentar el Protocolo de capacitación de los diferentes operadores del Programa.
6. Fortalecer el Plan de acción existente integrando la etapa de planeación logística de manera clara y ordenada y sea actualizada según corresponda para llevar a cabo las actividades de las vertientes del Programa.
7. Elaborar un plan documentado de difusión en los canales de comunicación institucionales.
8. Elaborar un mecanismo de seguimiento posterior a los servicios de psicoterapia brindados.

9. Elaborar un mecanismo o método de cálculo específico para cuantificar y determinar la población objetivo.
10. Documentar y actualizar un catálogo de la coordinación interinstitucional para la derivación de casos especializados.
11. Actualizar el Manual de Organización conforme al Reglamento Interior de la SEJUVE.
12. Fortalecer los mecanismos/instrumentos de coordinación y comunicación interna entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
13. Fortalecer los mecanismos/instrumentos de supervisión de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa.
14. Realizar un mecanismo de definición de metas con base al cumplimiento de las metas establecidas en ejercicios anteriores, considerando el tiempo y posible recurso presupuestario asignado.

<b>4. Datos del Equipo Evaluador</b>
<b>4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:</b> Brenda Elaine Luna Pacheco
<b>4.2 Cargo:</b> Directora de la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño
<b>4.3 Dependencia o Ente Público al que pertenece:</b> Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño adscrita a la Secretaría de Finanzas
<b>4.4 Principales colaboradores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Hetsany Frausto del Bosque</li> <li>- Cecilia Yazmin Franco Campos</li> <li>- Lourdes Montserrat Jurado Ramos</li> <li>- Maximiliano Sánchez Candelas</li> </ul>
<b>4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:</b> uesed.sf@queretaro.gob.mx
<b>4.6 Teléfono (con clave lada):</b> 442 212 29 66 ext. 7029
<b>5. Identificación del (los) programa(s)</b>
<b>5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):</b> Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE
<b>5.2 Siglas:</b> N/A
<b>5.3 Dependencia coordinadora del (los) programa(s):</b> Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
<b>5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):</b>

Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal ___ Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local ___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
Unidad de Promoción de la Salud	
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):	
Jefa de la Unidad de Promoción de la Salud Tel. 44 22 24 22 54 ext. 110 jorozcomon@queretaro.gob.mx	
Nombre: PSIC. Sarina Orozco Monroy	Unidad administrativa: Unidad de Promoción de la Salud
<b>6. Difusión de la evaluación</b>	
6.1 Difusión en internet de la evaluación:	<a href="https://gpr.queretaro.gob.mx/">https://gpr.queretaro.gob.mx/</a>
6.2 Difusión en internet del formato:	<a href="https://gpr.queretaro.gob.mx/">https://gpr.queretaro.gob.mx/</a>



**Anexo 2. Ficha Técnica de datos generales del evaluador.**

<b>ANEXO 2 FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>Nombre de la evaluación</b>	Evaluación de Procesos del Programa “Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE” para el ejercicio fiscal 2023
<b>Nombre del Programa evaluado</b>	Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE
<b>Dependencia Responsable</b>	Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
<b>Área o Unidad Responsable</b>	Unidad de Promoción de la Salud
<b>Año de conclusión y entrega de la evaluación</b>	2024
<b>Año de evaluación</b>	Ejercicio Evaluado 2023
<b>Tipo de Evaluación</b>	Evaluación de Procesos
<b>Nombre de la/el coordinador de la evaluación</b>	Brenda Elaine Luna Pacheco
<b>Nombres de los(as) colaboradores(as)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Daniela Hetsany Frausto del Bosque</li> <li>- Cecilia Yazmín Franco Campos</li> <li>- Lourdes Montserrat Jurado Ramos</li> <li>- Maximiliano Sánchez Candelas</li> </ul>
<b>Nombre de la unidad o área responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño adscrita a la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

**Anexo 3. Características del Programa. (El presente anexo es correspondiente a la Pregunta 1)**

ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRMA		
TEMA	VARIABLE	DATOS (RESPUESTA)
Datos generales	Dependencia responsable de operar y/o ejecutar el programa	Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
	Área Responsable	Unidad de Promoción de la Salud
	Fuente de financiamiento	Recursos estatales: \$4,515,709.93
		Recursos propios: No aplica
	Nombre del Programa	Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE
	Nombre de la/el responsable del Programa	Janet Sarina Orozco Monroy
	Teléfono de la/el responsable	44 22 24 22 54 ext. 211
Correo electrónico de la/el responsable (institucional)	jorozcomon@queretaro.gob.mx	
Objetivos	Objetivo general del Programa	Contribuir al desarrollo integral de la juventud queretana, mediante las intervenciones y acciones en materia de salud psicoemocional, a fin de mejorar la calidad de vida de las y los jóvenes queretanos.
	Objetivos específicos del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar asesoría psicológica y acompañamiento para enriquecer los procesos de toma de decisiones a través de atención, orientación y consultoría en salud psicoemocional.</li> <li>• Promover la salud psico-emocional a través de una campaña integral dirigida a la población objetivo.</li> <li>• Desarrollar habilidades psicológicas y emocionales en la población objetivo a través de brigadas de aprendizaje socio-psico-emocional.</li> </ul>
Normativa	Normatividad Federal aplicable al Programa	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas

**ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

TEMA	VARIABLE	DATOS (RESPUESTA)
		Ley General de Contabilidad Gubernamental Ley General de Archivos Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres Ley General de Mejora Regulatoria Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados Ley General de Responsabilidades Administrativas Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción Ley General de Comunicación Social
	<b>Normatividad Estatal aplicable al Programa</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas Ley General de Contabilidad Gubernamental Ley General de Archivos Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres Ley General de Mejora Regulatoria Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados Ley General de Responsabilidades Administrativas Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción Ley General de Comunicación Social Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro Ley para el Desarrollo de los Jóvenes en el Estado de Querétaro Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Querétaro Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro Código Fiscal del Estado de Querétaro Ley de Archivos del Estado de Querétaro Ley de Hacienda del Estado de Querétaro Ley de Ingresos y Presupuesto de Egresos del Estado de Querétaro

ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRMA		
TEMA	VARIABLE	DATOS (RESPUESTA)
		Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Querétaro Ley de Disciplina Financiera Ley de Entrega y Recepción del Estado de Querétaro Ley para Agilizar los Procedimientos de Entrega-Recepción de Fraccionamientos en el Estado de Querétaro Ley de Procedimientos Contencioso Administrativo del Estado de Querétaro Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro Ley de Salud Mental del Estado de Querétaro Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027 Programa Estatal para Desarrollo Integral de la Juventud Queretana PRODEJUQ 2021-2027 Estatuto Orgánico del Consejo Ciudadano Juvenil del Estado de Querétaro Reglas de Operación Ser Tranquilidad Ser SEJUVE 2023 Manual de Procedimientos
Población potencial	Unidad de medida:	Personas de 12 a 29 años del estado de Querétaro
	Cuantificación:	756,590
Población objetivo	Unidad de medida:	Personas de 12 a 29 años del estado de Querétaro
	Cuantificación:	No Disponible
Población atendida	Unidad de medida:	Personas de 12 a 29 años del estado de Querétaro
	Cuantificación:	19,233
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto Autorizado	\$ 5,144,988.64
	Presupuesto Modificado	\$ 4,515,709.93
	Presupuesto Ejercido	\$ 4,496,459.00
Cobertura geográfica	Localidades, colonias, áreas, zonas en las que opera Programa	<b>Municipio de Amealco de Bonfil:</b> Colonia Primavera Colonia Jardines del Bosque

ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRMA		
TEMA	VARIABLE	DATOS (RESPUESTA)
(en caso de aplicar)		<p>Fraccionamiento Rinconada            Colonia Centro, Carretera a San Ildefonso SN, El Vicario,            Comunidad de San Ildefonso            Comunidad de Santiago Mexquititlán</p> <p><b>Municipio de Arroyo Seco:</b>            Col. Centro, cabecera municipal Arroyo Seco            Comunidad de Purísima de Arista            Comunidad de Conca</p> <p><b>Municipio de Cadereyta de Montes:</b>            Col. Centro, Carretera San Juan del Río-Xilitla Km. 48            Comunidad de El Palmar            Comunidad de Bellavista del Río            Comunidad del Vizarrón            Comunidad de Higuierillas            Comunidad de El Rincón            Comunidad de El Sombrero</p> <p><b>Municipio de Colón</b>            Col. Centro, cabecera municipal            Comunidad de El Coyote            Comunidad La Esperanza            Comunidad Peña Colorada</p> <p><b>Municipio de Corregidora</b>            Col. Los Mezquites            Col. Tejeda            Fraccionamiento Colina del Remanso            Comunidad El Bravo</p> <p><b>Municipio de El Marqués</b>            La Cañada            Comunidad de Chichimequillas            Comunidad de La Griega            Comunidad de Amazcala            Comunidad de El Colorado</p>

ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRMA		
TEMA	VARIABLE	DATOS (RESPUESTA)
		<p><b>Municipio de Ezequiel Montes Ledezma</b>            La Purísima            Comunidad de Bernal            Comunidad de Villa Progreso</p> <p><b>Municipio de Huimilpan</b>            Comunidad de Buenavista</p> <p><b>Municipio de Jalpan de Serra</b>            Col. Centro, cabecera municipal            Col. San Francisco, cabecera municipal            Comunidad de Valle Verde</p> <p><b>Municipio de Landa de Matamoros</b>            Cabecera municipal            Comunidad de Tilaco            Comunidad de Tres Lagunas            Comunidad de Agua Zarca</p> <p><b>Municipio de Pedro Escobedo</b>            Col. Los Pinos            Carretera Panamericana</p> <p><b>Municipio de Peñamiller</b>            Comunidad de Peña Blanca            Comunidad de Agua Fría            Comunidad de Camargo</p> <p><b>Municipio de Pinal de Amoles</b>            Puerto de Amoles            Comunidad de Santa Agueda            Comunidad de San Pedro Escanela</p> <p><b>Municipio de Querétaro</b>            Col. Desarrollo San Pablo            Col. Santa María Magdalena            Col. Anexo a la Ecología            Delegación Santa Rosa Jáuregui            Comunidad de la Estancia</p>

ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRMA		
TEMA	VARIABLE	DATOS (RESPUESTA)
		<p><b>Municipio de San Joaquín</b> Puerto de las Pilas</p> <p><b>Municipio de San Juan del Río</b> Col. Centro, Paseo Central Km. 0.3 Comunidad San Pedro Ahuacatlán Comunidad de La Estancia</p> <p><b>Municipio de Tequisquiapan</b> Col. Adolfo López Mateos</p> <p><b>Municipio de Tolimán</b> Horno de Cal, cabecera municipal Comunidad de San Antonio de la Cal Comunidad de Casa Blanca</p>

**Anexo 4. Contribución del Programa. (El presente anexo es correspondiente a la [Pregunta 3](#))**

ANEXO 4 CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA	
Contribución del Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" 2023 a los ODS, PND, PED y PRODEJUQ	
Contribución y vinculación a Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030	<b>Objetivo:</b> 3. Salud y bienestar
	<b>Meta:</b> 3.4. Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar
Contribución y vinculación al Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024	<b>Eje:</b> 2. Bienestar
	<b>Objetivo:</b> 2.4. Promover y garantizar el acceso efectivo, universal y gratuito de la población a los servicios de salud, la asistencia social y los medicamentos, bajo los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminación.
	<b>Estrategia:</b> 2.4.7. Promover y mejorar el acceso a los servicios de salud mental y apoyo psicológico en el sistema Nacional de Salud Pública, con énfasis en la población afectada por la violencia, la migración, y los desastres naturales, entre otros.
	<b>Línea de acción:</b> No aplica
Contribución al Programa Sectorial de Salud 2020-2024 derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	<b>Objetivo:</b> 2. Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano.
	<b>Estrategia:</b> Promover y mejorar el acceso a los servicios de salud mental y apoyo psicológico en el sistema Nacional de Salud Pública.
Contribución y vinculación al Plan Estatal de Desarrollo 2021 - 2027	<b>Eje:</b> 1. Salud y Vida Digna
	<b>Objetivo:</b> 1. Ampliación e incremento del acceso a los servicios de salud para la ciudadanía
	<b>Líneas estratégicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilitar el acceso a la salud a la población</li> <li>● Promover la cultura de la prevención en materia de salud</li> </ul>
	<b>Línea de acción:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar actividades enfocadas en el cuidado de la salud mental</li> <li>● Implementar y difundir estrategias para la disminución de los riesgos para la salud</li> </ul>



**ANEXO 4 CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA**

**Contribución del Programa "Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE" 2023 a los ODS, PND, PED y PRODEJUQ**

<b>Contribución y vinculación al Programa Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana 2021-2027</b>	<b>Eje: No aplica</b>
	<b>Objetivo:</b> 2. Disminuir los problemas relacionados a la salud integral para mejorar las condiciones fundamentales del desarrollo de las juventudes.
	<b>Estrategia:</b> 2.1. Promover la cultura de la prevención de la salud universal 2.2. Identificar atender y vincular a los casos relacionados a la salud integral
	<b>Línea de acción:</b> 2.1.2. Sensibilizar a través de la difusión de información relacionada con la salud integral. 2.2.1. Brindar consultorías sobre la salud integral 2.2.2. Consolidar los programas y acciones de atención psicología y contención emocional

**Anexo 5. Identificación y Equivalencia de Procesos. (El presente anexo es correspondiente a la [Pregunta 5](#))**

Para la identificación y clasificación de los procesos se sugieren los siguientes pasos:

1. Enlistar los procesos identificados.
2. Comparar los procesos identificados del programa con aquellos correspondientes al Modelo general de procesos. Colocar en el renglón correspondiente el nombre de cada proceso del programa identificado como equivalente.
3. Colocar al final de la lista aquellos procesos del programa no son equivalentes en el Modelo general de procesos.

ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS		
Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
<b>Planeación</b> (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.	1a, 1b, 1c, 1d	<b>Identificación y análisis de necesidades</b> tomando como referencia los datos arrojados por los servicios de atención y asesoramiento del año anterior.
	2a, 2b, 2c, 2d	<b>Diseño de acciones y mejoras para la atención de necesidades</b> por medio de mesas de trabajo con las áreas operativas del Programa, tomando como base las necesidades detectadas.
	3a, 3b, 3c, 3d	<b>Establecimiento de objetivos y metas anuales</b> de acuerdo con las necesidades identificadas y las propuestas para su atención se realizaron mesas de trabajo con las áreas involucradas.
	4a, 4b, 4c, 4d	<b>Programación de actividades</b> por medio de mesas de trabajo con las áreas operativas del programa se identificaron los posibles tiempos de ejecución y las zonas de atención y priorización.
	5a, 4b, 4c, 4d	<b>Presupuestación de recursos humanos y materiales</b> para la ejecución del Programa por medio de la elaboración, presentación y autorización del banco de proyecto con las instancias involucradas.
	6a, 6b, 6c, 6d	<b>Renovación de reglas de operación</b> a través de la revisión y actualización de las mismas por la unidad ejecutora y el área jurídica; así como su revisión
<b>Difusión del programa:</b> Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	7a, 7b, 7c, 7d	<b>Publicación de reglas de operación</b> autorización y publicación por las instancias implicadas.
	8a, 8b, 8c, 8d	<b>Difusión de servicios de atención y asesoramiento</b> por medio de campaña de comunicación.
	9a, 9b, 9c, 9d	<b>Difusión de convocatoria para becarios</b> con la finalidad de crear grupo de brigadistas, dando a conocer los requisitos y las bases para su participación.
	10a, 10b, 10c, 10d	<b>Difusión para la participación de los centros educativos o de trabajo</b> para acercar los servicios de atención, promoción y psico educación por medio de mesas de trabajo con las instancias vinculadas al Programa.

**ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
<b>Solicitud de apoyos:</b> Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo de registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarias y beneficiarios.	11a	<b>Recepción de solicitudes para la atención inmediata</b> por medio de los servicios de primeros auxilios psicológicos vía telefónica y vía chat.
	11b	<b>Recepción de solicitudes</b> para la atención psicoterapéutica a través de oficios emitidos por instancias de gobierno, derivaciones de los servicios de primeros auxilios psicológicos y brigadas.
	11c	<b>Identificación de centros educativos y de trabajo</b> para establecer vinculación con las áreas responsables y dar a conocer el plan de trabajo y el cronograma de brigadas y con ello obtener autorización de la intervención y poder acordar fechas y poblaciones a atender.
	11d	<b>Recepción de solicitud</b> de participación y documentos requeridos para el proceso de selección de becarios/brigadistas.
<b>Selección de beneficiarios:</b> Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a las y los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	12b	<b>Identificación de casos de alto riesgo</b> por medio de los servicios de primeros auxilios psicológicos y en base a la semaforización de riesgos para ser derivados a los servicios de psicoterapia.
	12c	<b>Identificación y selección de grupos, grados y/o personal</b> para las actividades de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales por medio de brigadas en los centros educativos y de trabajo.
	12d	<b>Selección de becarios/brigadistas</b> por medio de rúbrica relativa a convocatoria; ejercicio que se lleva a cabo por medio de entrevista con el postulante a becario/ brigadista.
<b>Producción de servicios:</b> Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los servicios que serán entregados a las y los beneficiarios del programa.		<b>Gestión para la operación de plataforma Chatbot:</b> La Unidad de Promoción de la Salud realiza la solicitud, a través de la entrega de anexo técnico, a la Unidad de Apoyo Administrativo de la Secretaría de la Juventud, para dar inicio al procedimiento de adquisiciones o contrataciones ante la Dirección de Adquisiciones de Oficialía Mayor, con la finalidad de la contratación de servicios de creación, edición y mantenimiento de la plataforma de Chatbot. Después de haberse realizado el procedimiento al interior de la Dirección de Adquisiciones y por ende la contratación del proveedor para la creación, edición y mantenimiento de la plataforma, la Unidad de Promoción de la Salud a través de la Coordinación de Servicios Psicoemocionales lleva a cabo la organización para la creación, edición y mantenimiento de la plataforma. Por lo que se comparte con el proveedor el plan de estructuración de la plataforma, así como las incidencias de la misma ya en funcionamiento. Para la operatividad de la plataforma a través del usuario de índole administrativa se realiza la creación de un usuario como "psicólogo" el cual tendrá un correo, contraseña y nombre destinados. Estos datos son compartidos al o la psicóloga que atenderá dentro de la plataforma. El/la psicóloga ingresa a la página <a href="https://factorx.com.mx/sejuve-saludmental/">https://factorx.com.mx/sejuve-saludmental/</a> en donde pondrá su usuario y contraseña de acceso. Una vez dentro de la plataforma el/la psicóloga ingresará al apartado "Tickets" que desplegará el subtítulo "Tickets".

**ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
		<p>Ingresando en dicho subtítulo desplegará la pantalla en donde se reflejarán los mensajes que se contactarán para recibir la atención. Al momento de realizar clic en algún ticket se desplegará la conversación de la persona en cuestión. Por medio de esta pantalla el/la psicóloga podrá mandar mensajes directos que aparecerán dentro de la plataforma de WhatsApp de la persona que se ha conectado para recibir la atención.</p> <p><b>Gestión para la operación llamadas vía Call Center "Aquí":</b> la colaboración entre el Programa Ser Tranquilidad de SEJUVE y el Call Center del Estado de Querétaro permite brindar atención de primeros auxilios psicológicos a distancia mediante llamadas telefónicas. Para facilitar esta atención, SEJUVE proporciona los equipos de cómputo necesarios, mientras que el Call Center del Estado de Querétaro suministra el enlace a la VPN gubernamental y el Programa "CALIPSO" a través del cual se reciben y atienden las llamadas.</p> <p>Con respecto a la ejecución de la atención, esta se dividirá en un primer momento de preparación del equipo de cómputo y Programas a utilizar. El/la psicóloga debe asegurarse de tener el equipo de cómputo proporcionado por SEJUVE, así como los Programas de atención instalados y listos para su uso. Utilizando la computadora, el/la psicóloga ingresará al Programa de enlace VPN proporcionado por el Call Center del Estado de Querétaro. Esto establecerá una conexión segura con el centro de llamadas. Una vez conectada a la VPN, el/la psicóloga abrirá el Programa CALIPSO. Ingresará utilizando el usuario y contraseña designados para acceder al sistema. Una vez conectado a CALIPSO, el/la psicóloga estará listo para recibir las llamadas que son redirigidas desde el Call Center del Estado de Querétaro. Las llamadas entrantes serán automáticamente dirigidas al equipo de cómputo del psicólogo, permitiéndole atenderlas en tiempo real. Al recibir una llamada, el/la psicóloga brindará atención psicoemocional a la ciudadanía, proporcionando un espacio seguro para la expresión de emociones y ofreciendo orientación y apoyo psicológico inmediato</p>
	13b	<p><b>Gestión de derivación a servicios de psicoterapia:</b> El proceso de agenda para atención psicológica se da desde el momento donde la o el usuario se contacta a nuestro servicio de Chatbot (sistema de mensajería WhatsApp por medio del número 4424666575), o Call Center (servicio telefónico mediante el número 4421015205 ext. 03), en donde la ciudadanía en general se puede contactar a fin de recibir un proceso de asesoramiento (primeros auxilios psicológicos), o solicitud de atención de psicoterapia breve. En caso de que esta última solicitud sea valorada y aprobada, o el equipo de primeros auxilios psicológicos a distancia lo crea necesario, el proceso de psicoterapia breve, tendrá una duración de seis sesiones. La derivación se hará con base en la temática abordada por la o el usuario y recordando que puede ser atendida únicamente la población de entre 12 y 29 años en el proceso presencial o virtual de psicoterapia de la SEJUVE.</p> <p>Posterior a que el o la usuario/a es derivado/a al área de psicoterapia, es colocado o colocada en una lista de espera en la cual en un periodo no mayor a dos semanas se pondrán en contacto vía llamada telefónica para agendar la primera sesión de manera virtual o presencial y en la cual se dará revisión de la carta de aceptación a psicoterapia breve y el llenado de la ficha</p>

**ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
		<p>de atención con los datos de identificación y motivo de consulta del paciente. Además de ello se dará la serie de acuerdos en los que se llevará a cabo el proceso de psicoterapia breve. Posterior a esto, se continúa con el proceso de una sesión semanal, durante 5 sesiones más.</p> <p>En el caso de los usuarios derivados a través del Programa de brigadas, que acuden a diversas instituciones educativas donde las y los jóvenes pueden solicitar el servicio de Primeros Auxilios Psicológicos, estos también se colocan en la lista de espera. En un periodo no mayor a dos semanas, se pondrán en contacto vía telefónica para agendar la primera sesión y establecer los acuerdos correspondientes para la psicoterapia breve.</p>
	13c	<p><b>Gestión para la intervención de brigada:</b> Se conforma al equipo de profesionales en el área de la psicología que fungirán como líderes y brigadistas para el proyecto de intervención en escuelas y comunidades de acuerdo a los requerimientos del mismo. Así se realiza la capacitación del equipo respecto a los lineamientos, objetivos, indicadores y técnicas de intervención.</p> <p>Las intervenciones se realizan con una población objetivo de 12 a 29 años de edad, interviniendo así instituciones de nivel medio superior y superior en los 18 municipios del estado de Querétaro.</p> <p>Por medio de la coordinación del área de promoción de la salud, se realiza una calendarización de visitas a los planteles y comunidades con el objetivo de tener fechas específicas en donde las brigadas intervendrán.</p> <p>Semanas previas se reanuda el contacto con los planteles con el objetivo de revisar logística, requerimientos, espacios y formatos a utilizar durante las actividades y que son necesarias para que así la intervención se lleve a cabo conforme a lo planeado.</p> <p>Una vez establecidos los acuerdos con la institución, se procede a organizar de manera interna los recursos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Transporte y traslado;</li> <li>● Personal convocado;</li> <li>● Materiales, y</li> <li>● Requisiciones de vehículos y oficio de comisión.</li> </ul> <p>Al término de cada intervención se realiza el llenado de los documentos probatorios de las actividades realizadas, los cuales</p>

**ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
		<p>conjuntan los datos cualitativos y cuantitativos recabados mediante formatos establecidos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de solicitud: documento en cual se informa de las actividades a realizar según lo establecido con la institución previo a la visita.</li> <li>• Hoja de control: documento que refleja de manera cuantitativa el alcance de cada intervención, agregando el total de hombres y de mujeres intervenidos y registrados durante la visita. Así como de forma cualitativa, reflejando las principales problemáticas detectadas a partir de las actividades aula por aula y de los primeros auxilios psicológicos brindados a la población.</li> <li>• Hoja de Actividades: refleja de manera cuantitativa el número total de activaciones aula por aula y primeros auxilios psicológicos llevados a cabo en la intervención.</li> <li>• Talón de Primeros Auxilios Psicológicos: Documento que refleja la atención individual solicitada de manera voluntaria con las personas interesadas en el servicio, permite llevar un seguimiento puntual de acompañamiento psicológico o asesoramiento.</li> </ul> <p>De cada una de las intervenciones en las instituciones se realiza un informe en donde se reporta, de manera puntual, datos de cada una de las personas impactadas en cada intervención, así como de las evidencias fotográficas de las actividades realizadas.</p>
	13d	<p><b>Gestión de apoyos económicos:</b> con base al banco de proyectos autorizado y a la selección de beneficiarias y beneficiarios, se procede a solicitar los documentos correspondientes para la tramitación del recurso, mismos que son entregados al área administrativa para su visto bueno. Al obtener el visto bueno de los documentos elaboran los recibos de pago; dichos recibos de pago son firmados por las y los beneficiarios, mismo que nuevamente son entregados al área administrativa para subirlos al sistema para visto bueno de gasto social, habiendo otorgado gasto social su visto bueno son enviados a contabilidad para su visto bueno y posteriormente a tesorería para la dispersión del recurso. Cada beneficiario para poder obtener el apoyo mensualmente debe cumplir con los siguientes requisitos: La o el becario deberá realizar pase de lista. II. La o el becario deberá entregar por cada brigada designada y realizada: talones de primeros auxilios psicológicos, reporte de actividades, hojas de registro, captura de fotografías. III. La o el becario deberán registrar en los formatos de padrón de beneficiarias y beneficiarios los registros obtenidos al finalizar la semana. IV. Cumplir como mínimo con el 80% de las actividades mensuales asignadas (mismas que se describen en la presente convocatoria) V. Cumplir con el mínimo requerido del 80% de asistencias mensuales. VI. Realizar el 100% de los reportes de actividades. VII. En caso de que el desempeño de la o el becario sea menor a los puntos estipulados perderá de manera automática el derecho de renovación de la beca para los meses subsecuentes. VIII. En caso que el supervisor notifique al comité organizador prácticas de negligencia, omisión, o incumplimiento a la ética profesional, así como el no respeto a los derechos humanos de las personas atendidas por parte de la o el becario, el comité</p>

**ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
		organizador tendrá la facultad de retirar el derecho de renovación de la beca, así como reconocimiento, certificado o documentos constancia de las actividades realizadas. IX. La evaluación para renovación de la beca se realizará de forma mensual. X. Las becas se otorgarán del mes de abril hasta el mes de diciembre de 2023. XI. La continuidad en el otorgamiento de becas estarán supeditados a la suficiencia presupuestales, operativas y administrativas de la SEJUVE.
<b>Distribución de apoyos:</b> Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	12a	<b>Los servicios de primeros auxilios psicológicos</b> fueron proporcionados de forma permanente vía WhatsApp por medio del número 44 24 66 65 75 y vía telefónica a través del número 44 21 01 52 05, el servicio fue proporcionado bajo demanda de las personas beneficiarias.
	14b	<b>Los responsables de los servicios de psicoterapia</b> habiendo contactado a la persona a beneficiar y pactado la fecha y hora de atención se proporcionó la atención psicoterapéutica dentro de los consultorios de la Secretaría de la Juventud, por lo que fue necesario que el beneficiario se trasladará a dichas instalaciones. Con respecto a la psicoterapia en formato de tele asistencia, esta se proporcionó vía telefónica o por vídeo llamada; por lo que fue necesario que la persona beneficiaria se contactará al número telefónico o se realizará conexión a la liga proporcionada por el área responsable con la finalidad de recibir el servicio.
	14c	<b>Los servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales</b> fueron proporcionados por medio de brigadas, mismas que se trasladaban de la Secretaría de la Juventud a los centros educativos y a los centros de trabajo.
	14d	<b>La beca</b> fue depositada en la cuenta bancaria proporcionada por la persona beneficiaria.
<b>Entrega de apoyos:</b> Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales las y los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	13a	<b>Se brindaron servicios de primeros auxilios psicológicos</b> asesoría psicológica de emergencia ante situaciones en crisis emocionales; siendo las modalidades de atención vía telefónica, vía chat y de manera presencial. Dicha atención estuvo a cargo de psicólogas y psicólogos y se brindó las 24 horas del día los 7 días de la semana.
	15b	<b>Se brindaron servicios de psicoterapia</b> de forma presencial o virtual en los consultorios de la Secretaría de la Juventud, a los casos derivados de los servicios de primeros auxilios psicológicos del Programa, así como a las derivaciones por vías oficiales de otras instituciones. La psicoterapia estuvo a cargo de psicólogas y psicólogos. La duración de cada sesión fue de 50 (cincuenta) a 60 (sesenta) minutos, contemplando 06 (seis) sesiones terapéuticas por usuario/a.
	15c	<b>Se brindaron servicios de promoción de la salud psico-emocional</b> mediante el acceso de recomendaciones y técnicas que propiciaron capacidades preventivas y hábitos de expresión e identificación de emociones que incentivaron la toma de decisiones con base en información y conocimiento en la salud psicoemocional, todo ello a través de materiales digitales o impresos, así como activaciones realizadas por el equipo de brigadistas.

**ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
	15c	<b>Se brindaron servicios para desarrollo de capacidades psicoemocionales por medio de actividades de aprendizajes en salud socioemocional</b> que consistió en capacitar en competencias psico-emocionales y sociales a través de talleres, conferencias, charlas aula por aula y otros recursos de entrenamiento, con el apoyo de brigadas.
	15d	<b>Se otorgó apoyo económico a</b> jóvenes psicólogas y psicólogos, así como profesionales en carreras sociales y humanísticas que buscaban promover la salud psico-emocional a través de su participación en las brigadas del Programa social para el desarrollo de habilidades psicológicas y emocionales en personas adolescentes.
<b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a las y los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	14a	<b>Para el seguimiento de los casos</b> detectados, <b>en los primeros auxilios psicológicos</b> , con semaforización de alto riesgo se les derivó a los servicios de psicoterapia del mismo Programa.
	16d	<b>Para el seguimiento del apoyo económico a brigadistas</b> , se solicitó a las y los beneficiarios reporte de actividades con talones de primeros auxilios psicológicos, hojas de registro, captura de fotografías, pase de lista, por brigada realizada.
<b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Proceso a través del cual las y los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	15a	De igual forma, al finalizar la interacción vía chat entre el beneficiario y el psicólogo tratante de los servicios de <b>primeros auxilios psicológicos</b> , el Chatbot (Programa informático que efectúa automáticamente tareas reiterativas) realizó la encuesta de satisfacción con la finalidad de identificar áreas de mejora y hacer ajustes basados en la retroalimentación de la experiencia de las y los beneficiarios
	16b	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las personas beneficiarias o cualquier tercera persona interesada en el Programa, tienen derecho a presentar quejas, denuncias o a solicitar información relacionada con el mismo ante las instancias correspondientes, podrán presentarse en:</li> <li>• Oficinas de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicadas en avenida Corregidora Sur número 16 Colonia Cimatario, Primera Sección 76030, Santiago de Querétaro, Qro.</li> <li>• Oficinas de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicadas en Parque Querétaro 2000 Boulevard Bernardo Quintana S/N, col. Villas del Parque, edificio NUQLEO C.P. 76140, Santiago de Querétaro, Querétaro.</li> </ul> Portal: <a href="http://sejuve.queretaro.gob.mx">sejuve.queretaro.gob.mx</a> Teléfono. (442) 212 02 93



**ANEXO 5. FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS**

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados para el evaluador
	16c	Asimismo, al finalizar la visita realizada por la brigada a los centros educativos y de trabajo, las y los brigadistas aplicaron a 10% de las y los beneficiarios atendidos con la finalidad de identificar áreas de mejora y hacer ajustes basados en la retroalimentación de la experiencia de las y los beneficiarios.
	17d	Las y los beneficiarios de los apoyos económicos han completado formatos de buenas prácticas emitidos por la Secretaría de la Contraloría. El apartado de quejas y denuncias correspondiente a la convocatoria se alinea al artículo 25 de las reglas de operación del Programa.
<b>Evaluación y monitoreo:</b> 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.	16a  17b  17c 18d	<b>De forma sumaria y cuantitativa</b> se recolecta y utilizan los datos numéricos que las áreas responsables reportan semanal y mensualmente; esto con la finalidad de conocer, medir y evaluar los progresos; para ello, se utiliza tablero numérico de metas. Este monitoreo continuo permite asegurar que el Programa se esté desarrollando conforme a lo planeado o en dado caso hacer los ajustes convenientes para lograr los objetivos.
<b>Procesos identificados por el equipo evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos</b>		
No se identifican procesos que no coinciden con el Modelo general de procesos.		

Anexo 6. Cobertura del Programa. *(El presente anexo es correspondiente a la [Pregunta 10](#))*

ANEXO 6 COBERURA DEL PROGRAMA				
Concepto	Definición de la población (Descripción de las características y unidad de medida)	Hombres (Cantidad)	Mujeres (Cantidad)	Proporción de la población desagregada por sexo
Población potencial 2023	739,278 INEGI, CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2020	369,476	369,802	Hombres 49.98% Mujeres 50.02%
Población potencial 2022	739,278 INEGI, CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2020	369,476	369,802	Hombres 49.98% Mujeres 50.02%
Población objetivo 2023	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
Población objetivo 2022	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
Población atendida 2023	19,233	7,867	11,366	Hombres 40.90% Mujeres 59.09%
Población atendida 2022	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible

**Anexo 7. Grado de Consolidación de Procesos del Programa. (El presente anexo es correspondiente a la [Pregunta 17](#))**

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.

Por lo que, 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

ANEXO 7. GRADO DE CONSOLIDACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA					
CRITERIOS DE VALORACIÓN	RESPUESTA				COMENTARIOS
	SI	PARCIALMENTE	NO	NA	
1) Existen documentos o instrumentos equivalentes que normen los procesos		X			El documento que norma el proceder para la operación del programa está contenido en las Reglas de Operación publicadas el 24 de marzo del año 2023 en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Querétaro; así mismo con el propósito de integrar un instrumento que sirva de guía para el correcto desempeño de las acciones del personal de la Entidad y como un instrumento de referencia para el control de la misma Secretaría se diseñó el Manual de Organización, sin embargo, la última actualización de dicho manual se realizó en el año 2013, por lo que, no muestra los procesos del Programa actual, de manera específica.
2) Son del conocimiento de los operadores del Programa, los procesos que están documentados	X				Se considera que son del conocimiento de los operadores la existencia y el contenido de las Reglas de Operación y del Manual de Organización, y de los procedimientos descritos en la ficha de identificación y equivalencia de los procesos, que corresponde al anexo 5.
3) Los procesos están formalizados, es decir, son utilizados por las áreas competentes ejecutoras del Programa		X			Los procesos generales del Programa plasmados en las Reglas de Operación, así como, la conducción de la Unidad a cargo del Programa expresado en el Manual de Organización de la Secretaría de la Juventud, son guía para la ejecución del Programa.

**ANEXO 7. GRADO DE CONSOLIDACIÓN DE PROCESOS DEL PROGRAMA**

CRITERIOS DE VALORACIÓN	RESPUESTA				COMENTARIOS
	SI	PARCIALMENTE	NO	NA	
4) Se cuenta con mecanismos o instrumentos equivalentes de coordinación interna entre las áreas competentes en la ejecución del Programa		X			Para la coordinación interna, se dispone únicamente de planes de acción de brigadas para intervención en centros educativos y de trabajo y el Manual de Organización.
5) Se cuenta con mecanismos o instrumentos equivalentes para la supervisión de los procesos internos entre las áreas competentes en la ejecución del Programa		X			La Unidad de Promoción de la Salud describe que, para el Programa se supervisan tanto las atenciones brindadas como los procesos de ejecución. Para las atenciones, se realizan reuniones de supervisión para capacitar y derivar casos a instancias especializadas. Para los procesos, se hacen revisiones mensuales de registros administrativos. Sin embargo, la evidencia de la supervisión a procesos internos, se considera que cumple parcialmente, toda vez que se basa en instrumentos como planes de acción, Reglas de Operación y el Manual de Organización.
Grado de consolidación operativa	<b>3.74</b>				

**Anexo 8. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos del Programa. (El presente anexo es correspondiente a la [Pregunta 17](#))**

ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	
Proceso: Servicios de Primeros Auxilios Psicológicos	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
<p><b>Fechas del proceso</b></p>	<p><b>Inicio</b></p> <p>Planeación: El proceso de planeación da inicio con el análisis de los datos arrojados por los servicios del año anterior, con la finalidad de identificar el cumplimiento de las metas, los objetivos y estrategias. Contando con dicho análisis se realizan mesas de trabajo para preparar propuesta de seguimiento y mejora de las acciones realizadas que son presentadas en mesas de trabajo con las unidades administrativas de la Secretaría para su aprobación o mejoras. En el caso de existir nuevas acciones que pudieran cambiar la estructura del Programa, estas se integran en las reglas de operación. Difusión: La difusión de los servicios de Primeros Auxilios da inicio con el diseño de la estrategia de comunicación para el año en operación. Habiendo sido publicadas las reglas de operación, se procede a la solicitud de insumo de promoción a las áreas administrativas y de adquisiciones para la elaboración de los materiales promocionales. Los cuales son entregados en foros, jornadas, ferias o brigadas en las cuales participa la Secretaría. Solicitud de apoyos Dado que el servicio es de carácter de intervención inmediata o de emergencia la solicitud de apoyo se lleva a cabo las 24 horas del día los 365 días del año, la solicitud de atención de primeros auxilios psicológicos es realizada por todas las personas que requieran la atención, independiente de su grupo etario y lugar de procedencia. Selección de beneficiarios Para este servicio no aplica una selección de beneficiarias y beneficiarios dado que se atiende a toda persona que lo solicite, independiente de su grupo etario o lugar de procedencia. Producción de servicios Para brindar los servicios de primeros auxilios psicológicos se conforma un equipo de 6 psicólogas y psicólogos para ser cubiertos los tres turnos existentes. Así también se pone en marcha la adquisición de los servicios de administración, monitoreo y edición de software de Chatbot para atender y automatizar la recepción de solicitudes de primeros auxilios psicológicos y atención en crisis. Se llevan a cabo las capacitaciones correspondientes y necesarias para la mejora de la atención, así como las sesiones de supervisión para acompañar y retroalimentar las intervenciones del servicio.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de Primeros Auxilios Psicológicos**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Fin	<p><b>Distribución de servicios</b> Los primeros auxilios psicológicos se brindaron a través de servicios vía chat vinculado al número 44 24 66 65 75 y vía telefónica a través del número 44 21 01 52 05 que administra el Call Center de Gobierno del Estado.</p> <p><b>Entrega de servicios</b> Los servicios se brindan los 365 días del año las 24 horas del día a todas las personas que soliciten la atención independiente de su grupo etario y lugar de procedencia.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos</b> El servicio de primeros auxilios es una intervención inmediata y única; sólo los casos que han sido identificados con alto riesgo son derivados a los servicios de psicoterapia para dar seguimiento.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios</b> El tratamiento de quejas y denuncias estuvo enmarcado con los lineamientos del Artículo 25 de las Reglas de Operación. El Chatbot para la recepción de solicitudes de atención vía chat al finalizar la intervención aplicó encuestas de satisfacción.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo</b> De forma sumaria y cuantitativa se recolectaron y utilizaron los datos numéricos que la coordinación reportó semanal y mensualmente; esto con la finalidad de conocer, medir y evaluar los progresos con respecto a los servicios de primeros auxilios. Los reportes mensuales nutrieron el tablero numérico de metas. Este monitoreo continuo permite conocer los avances que el Programa obtiene durante su ejecución, conforme a lo planeado o en dado caso se hicieran los ajustes convenientes para lograr los objetivos.</p>
¿Los insumos y recursos empleados son de manera eficiente?	Tiempo	<p>Para eficientar el tiempo en relación a la planeación se echó mano de un cronograma de actividades. Con respecto a difusión la campaña en redes se programó en fechas cercanas a conmemoraciones a nivel mundial con el tema de salud mental.</p> <p>El tiempo de respuesta para la recepción, distribución y entrega de los servicios de atención inmediata se optimizó a través de la utilización de plataformas que están a disposición de toda la población.</p> <p>Para mejorar el tiempo para la obtención de datos inmediatos sobre las atenciones brindadas se echó mano de formularios en línea que nutrieron bases de datos para generar informes en tiempo real.</p>
	Personal	<p>El personal encargado de los servicios está capacitado en primeros auxilios psicológicos, en la intervención en tele asistencia, en salud mental y emocional de personas jóvenes y adolescentes y en salud integral; así también cuentan con la experiencia para la atención de situaciones en crisis y de emergencia.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

Proceso: Servicios de Primeros Auxilios Psicológicos	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
Recursos financieros	Se destinó \$4,515,709.93 de pesos mxn, para el funcionamiento del Programa, del cual \$1,333,962.64 fueron empleados en los servicios de Primeros Auxilios Psicológicos desagregados de la siguiente manera: plataforma Chatbot \$235,484.64; impresión de banners \$ 6,728; Honorarios \$1,091,750.00 (contratación de 4 psicólogas y psicólogos por 10 meses con un monto de honorarios de \$19,250; 1 psicólogas y psicólogos por 9 meses con un monto de honorarios de \$19250 y un psicólogas y psicólogos por 9 meses con un monto de honorarios de \$16,500.00)
	Se contaron con equipos de cómputo, equipo de intercomunicación, materiales de papelería, plataforma y software para la recepción de servicios, aplicaciones, así como las instalaciones adecuadas para brindar los servicios.
	Otros
Productos o Información generada de los Procesos	<p><b>Planeación:</b> Por medio de las mesas de trabajo se genera el plan inicial del Programa que posteriormente se refleja en el contenido de las reglas de operación.</p> <p><b>Difusión:</b> Conocimiento de la población sobre los objetivos de las reglas de operación y con ello los apoyos sociales que brinda el Programa lo que pone en marcha la participación de la población objetivo.</p> <p><b>Solicitud de apoyos:</b> Registro y base de datos con información demográfica y psicográfica de los posibles beneficiarias y beneficiarios</p> <p><b>Selección de beneficiarios:</b> Identificación de diversas problemáticas, situaciones y condiciones que experimentan las personas que solicitaron el servicio.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> Plataformas de interacción vía telefónica y vía chat, así también capacitación del personal en los servicios de tele asistencia y mejora de flujogramas de intervención de primeros auxilios psicológicos.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> acercamiento de los servicios a la población objetivo en los 18 municipios del estado.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Población escuchada, orientada con planes de afrontamiento para la resolución de situaciones presentes y futuras.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Derivaciones a servicios de psicoterapia.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Conocimiento sobre la aceptación y satisfacción del beneficiario con el servicio brindado.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Ejercicio de acompañamiento con supervisión de las intervenciones realizadas a través de los primeros auxilios psicológicos; así como reportes cuantitativos mensuales e informe semanal y anual.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

Proceso: Servicios de Primeros Auxilios Psicológicos	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p><b>Planeación:</b> Establece los objetivos, las estrategias y las poblaciones objetivo a las que se les comunicará y difundirá el plan del Programa para brindar acompañamiento emocional a través de los servicios de primeros auxilios psicológicos (PAP)</p> <p><b>Difusión:</b> Da a conocer los servicios y las estrategias para la recepción de las solicitudes de los servicios de PAP</p> <p><b>Solicitud de apoyos:</b> Facilita el acercamiento y recepción de las poblaciones objetivo.</p> <p><b>Selección de beneficiarios</b> Permite identificar la diversidad las problemáticas y particularidades de la población objetivo para brindar las atenciones en base a sus necesidades.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> Genera los medios y recursos tecnológicos para facilitar el acceso de los servicios de PAP para sí ampliar la cobertura de la población objetivo.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> Las vías de atención a distancia permiten acercar los servicios de PAP a la ciudadanía.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Permite cumplir con los objetivos del Programa en cuanto a facilitar el acceso de servicios para la atención psicológica y con ello viabilizar la funcionalidad del servicio.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Permite acompañar a las y los beneficiarios en la resolución de problemáticas y situaciones de crisis para generar un cambio efectivo y a largo plazo en su salud emocional y mental que a su vez permite el cumplimiento de los objetivos y la efectividad del Programa.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Posibilita conocer el impacto de los servicios de PAP en el desarrollo de habilidades de afrontamiento y resolución de conflictos emocionales.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en las reglas de operación.</p>
Sistemas de información o instrumentos equivalentes	<p><b>Sistema(S) empleado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cronograma de Actividades</li> <li>-Reglas de operación</li> <li>-Matriz de Indicadores para Resultados</li> <li>-Boletines, comunicados</li> <li>-Campañas</li> <li>-Promocionales</li> <li>-Plataformas en línea</li> <li>-Aplicaciones</li> <li>- Protocolos de atención</li> <li>-Flujogramas</li> <li>-Protocolos</li> <li>-Reportes</li> <li>-Informes</li> </ul>
	<p><b>Tipo de información recolectada</b></p> <p>Se recolectó información cualitativa relativa a problemáticas psicológicas y emocionales, así como datos con información demográfica y psico gráfica de las y los beneficiarios en situación de riesgo.</p>



**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de Primeros Auxilios Psicológicos**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La información provista por los primeros auxilios psicológicos permite el monitoreo de las solicitudes de atención inmediata por medio de informes con las características de la población atendida, así como reportes de las atenciones brindadas para monitorear el avance en las metas del Programa.
¿Es suficiente y adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Se permitió la coordinación con Dependencias del poder ejecutivo como la Jefatura de Gabinete, el Consejo Estatal Contra la Adicciones, el Instituto Queretano de las Mujeres, el Centro Estatal de Salud Mental, así como instancias municipales como el Instituto Municipal para Prevenir Conductas de Riesgo que permitieron la derivación de casos a servicios especializados
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de las metas y objetivos?		Los procesos de este servicio son esenciales para funcionamiento del Programa dado que brindaron a las personas beneficiada atención inmediata frente a una situación de crisis emocional o de emergencia lo que permitió prevenir situaciones que pusieran en riesgo su condición física, mental y emocional,

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Psicoterapia**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Fechas del proceso	Inicio	<p><b>Planeación:</b></p> <p>El proceso de planeación da inicio con el análisis de los datos arrojados por los servicios del año anterior, con la finalidad de identificar el cumplimiento de las metas, los objetivos y estrategias.</p> <p>Contando con dicho análisis se realizan mesas de trabajo para preparar propuesta de seguimiento y mejora de las acciones realizadas que son presentadas en mesas de trabajo con las unidades administrativas de la Secretaría para su aprobación o mejoras.</p> <p>En el caso de existir nuevas acciones que pudieran cambiar la estructura del Programa, estas se integran en las reglas de operación.</p> <p><b>Difusión:</b></p> <p>La difusión de los servicios de psicoterapia da inicio con el diseño de la estrategia de comunicación para el año en operación.</p> <p>Habiendo sido publicadas las reglas de operación, se procede a la solicitud de insumo de promoción a las áreas administrativas y de adquisiciones para la elaboración de los materiales promocionales. Los cuales son entregados en foros, jornadas, ferias o brigadas en las cuales participa la Secretaría.</p> <p>Solicitud de apoyos</p> <p>La recepción de solicitudes para la atención psicoterapéutica se lleva a cabo a través de oficios emitidos por instancias de gobierno, derivaciones de casos identificados con alto riesgo provenientes de los servicios de primeros auxilios psicológicos a distancia, así como los presenciales realizados dentro de las brigadas.</p> <p><b>Selección de beneficiarios</b></p> <p>El equipo de psicoterapia al recibir la derivación para atención psicoterapéutica asigna número de folio para integrarlo al pre registro de atención, tomando en cuenta el valor de la semaforización, que los servicios de primeros auxilios psicológicos atribuyeron previamente al caso, para con ello, dar prioridad a su atención.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Psicoterapia**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		<p><b>Producción de servicios</b></p> <p>En función al pre registro de atención se procede a realizar el primer contacto con el posible beneficiario de los servicios de psicoterapia con la finalidad de conocer disponibilidad de tiempo para acordar fecha y hora de sesiones.</p> <p>Para brindar los servicios de psicoterapia se conforma un equipo de 6 psicólogas y psicólogos para la atención de dos turnos existentes.</p> <p>Se llevan a cabo las capacitaciones correspondientes y necesarias para la mejora de la atención, así como las sesiones de supervisión para acompañar y retroalimentar las intervenciones del servicio.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Psicoterapia**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Fin	<p><b>Distribución de servicios</b> Habiendo realizado el primer contacto y acordado con el posible beneficiario la fecha y hora de atención se procede a realizar la agenda semanal para el equipo de psicólogas y psicólogos a cargo de brindar los servicios psicoterapéuticos.</p> <p><b>Entrega de servicios</b> En la primera sesión de psicoterapia el psicólogo tratante toma los datos de la persona beneficiaria, haciendo uso del formato "ficha de solicitud y servicios de atención psicológica"; la misma persona tratante lee la carta de aceptación y acuerda con la persona beneficiaria la hora y los días en lo que se le brindará el servicio para posteriormente firmar la carta de aceptación. En el caso de ser una persona entre los 12 y los 18 años se le informa que durante el proceso terapéutico se le estará citando a su padre, madre o tutor. Los servicios de psicoterapia en formato presencial y virtual se brindan en las instalaciones de la Secretaría de la Juventud de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos</b> Las personas beneficiarias recibieron 6 sesiones de psicoterapia breve; y sólo en los casos que, las particularidades del caso ameritan una extensión de la atención, se llegaron a brindar hasta 18 sesiones.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios</b> El tratamiento de quejas y denuncias estuvo enmarcado con los lineamientos del Artículo 25 de las Reglas de Operación.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo</b> De forma sumaria y cuantitativa se recolectaron y utilizaron los datos numéricos que la coordinación reportó semanal y mensualmente; esto con la finalidad de conocer, medir y evaluar los progresos con respecto a los servicios de psicoterapia. Los reportes mensuales nutrieron el tablero numérico de metas. Este monitoreo continuo permite monitorear que el Programa se estuviera desarrollando conforme a lo planeado o en dado caso se hicieran los ajustes convenientes para lograr los objetivos.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Psicoterapia**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
¿Los insumos y recursos son empleados de manera eficiente?	Tiempo	Para eficientar el tiempo en relación a la planeación se echó mano de un cronograma de actividades. Con respecto a difusión la campaña en redes se programó en fechas cercanas a conmemoraciones a nivel mundial con el tema de salud mental. El tiempo de respuesta para la recepción, distribución y entrega de los servicios de psicoterapia, se optimizó echando mano de los servicios de primeros auxilios para conocer y filtrar los casos que requieren de seguimiento y espacios terapéuticos. Para mejorar el tiempo de atención de las personas beneficiarias provenientes de los municipios de la zona del semi desierto y zona serrana, el uso de tecnologías para la comunicación como plataformas para videoconferencias hicieron posible la atención.
	Personal	El personal encargado de los servicios está capacitado en Psicoterapia breve, en la intervención en tele asistencia, así también cuentan con la experiencia para la atención de en salud mental y emocional de personas jóvenes y adolescentes y en salud integral.
	Recursos financieros	Se destinó \$4,515,709.93 de pesos mxn, para el funcionamiento del Programa.
	Infraestructura	Se contó con equipos de cómputo, equipo de intercomunicación, materiales de papelería, así como las instalaciones adecuadas para brindar los servicios de Psicoterapia.
	Otros	

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Psicoterapia**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Productos o Información generada de los Procesos	Productos del Proceso	<p><b>Planeación:</b> Por medio de las mesas de trabajo se genera el plan inicial del Programa que posteriormente se refleja en el contenido de las reglas de operación.</p> <p><b>Difusión:</b> Conocimiento de la población sobre los objetivos de las reglas de operación y con ello los apoyos sociales que brinda el Programa lo que pone en marcha la participación de la población objetivo.</p> <p><b>Solicitud de apoyos:</b> Registro y base de datos con información demográfica y psico gráfica de los posibles beneficiarias y beneficiarios</p> <p><b>Selección de beneficiarios:</b> identificación de las diversas problemáticas, situaciones y condiciones que experimentan las personas que solicitaron el servicio.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> Contacto efectivo con el posible beneficiario y se corroboró si sería acreedor al servicio de psicoterapia.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> cronograma con fecha, horario y modalidad de servicio.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Población escuchada, atendida con planes de afrontamiento para la resolución de situaciones presentes y futuras.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Derivación a instituciones especializadas de casos específicos y conclusión de expediente clínico.</p> <p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Conocimiento sobre la aceptación y satisfacción del beneficiario con el servicio brindado.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Ejercicio de acompañamiento por medio de supervisiones de las intervenciones realizadas a través de los primeros auxilios psicológicos; así como reportes cuantitativos mensuales e informe semanal y anual.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Psicoterapia**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p><b>Planeación:</b> Establece los objetivos, las estrategias y las poblaciones objetivo a las que se les comunicará y difundirá el plan del Programa para brindar atención psicológica a través de los servicios de psicoterapia.</p> <p><b>Difusión:</b> Da a conocer los servicios y las estrategias para la recepción de las solicitudes de los servicios de psicoterapia. Solicitud de apoyos: Facilita la derivación de casos. Selección de beneficiarias y beneficiarios Permite identificar la diversidad de problemáticas y particularidades de la población objetivo para brindar las atenciones en base a sus necesidades.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> Permite establecer el contacto necesario para distribuir los tiempos de atención.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> Permite generar una agenda para brindar los servicios de psicoterapia.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Permite cumplir con los objetivos del Programa en cuanto a facilitar el acceso de servicios para la atención psicológica y con ello viabilizar la funcionalidad del servicio.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Permite acompañar a las y los beneficiarios para generar un cambio efectivo y a largo plazo en su salud emocional y mental que a su vez permite el cumplimiento de los objetivos y la efectividad del Programa.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Posibilita conocer el impacto de los servicios de psicoterapia en el desarrollo de la comprensión de patrones de pensamiento, comportamiento y emociones que facilitan la toma de decisiones.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en las reglas de operación.</p>
Sistemas de información o instrumentos equivalentes	Sistema(S) empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cronograma de Actividades</li> <li>-Reglas de operación</li> <li>-Matriz de Indicadores para Resultados</li> <li>-Boletines, comunicados</li> <li>-Campañas</li> <li>-Promocionales</li> <li>-Plataformas en línea</li> <li>- Protocolos de atención</li> <li>-Flujogramas</li> <li>-Reportes</li> <li>-Informes</li> </ul>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Psicoterapia**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Tipo de información recolectada	Se recolectó información cualitativa relativa a problemáticas psicológicas y emocionales, así como datos con información demográfica y psico gráfica de las y los beneficiarios en situación de riesgo.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La información provista por los servicios de psicoterapia permite el monitoreo de las derivaciones e intervenciones que comprende el proceso por medio de informes con las características de la población atendida, así como reportes de las atenciones brindadas para monitorear el avance en las metas del Programa.
¿Es suficiente y adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Se permitió la coordinación con Dependencias del poder ejecutivo como la Fiscalía General del Estado, el Consejo Estatal Contra la Adicciones, el Instituto Queretano de las Mujeres, el Centro Estatal de Salud Mental así como instancias municipales como el Instituto Municipal para Prevenir Conductas de Riesgo que permitieron la derivación de casos a servicios especializados
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de las metas y objetivos?		Los procesos de este servicio son esenciales para el funcionamiento del Programa dado que brindaron a las personas beneficiadas, espacios terapéuticos gratuitos que les permiten robustecer estrategias y habilidades para manejar el estrés, la ansiedad y otros desafíos emocionales de manera más asertiva.



**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Fechas del proceso	Inicio	<p><b>Planeación:</b> El proceso de planeación da inicio con el análisis de los datos arrojados por los servicios del año anterior, con la finalidad de identificar el cumplimiento de las metas, los objetivos y estrategias. Contando con dicho análisis se realizan mesas de trabajo para preparar propuesta de seguimiento y mejora de las acciones realizadas que son presentadas en mesas de trabajo con las unidades administrativas de la Secretaría para su aprobación o mejoras. En el caso de existir nuevas acciones que pudieran cambiar la estructura del Programa, estas se integran en las reglas de operación.</p> <p><b>Difusión:</b> La difusión de los servicios de Primeros Auxilios da inicio con el diseño de la estrategia de comunicación para el año en operación. Habiendo sido publicadas las reglas de operación, se procede a la solicitud de insumo de promoción a las áreas administrativas y de adquisiciones para la elaboración de los materiales promocionales. Los cuales son entregados en foros, jornadas, ferias o brigadas en las cuales participa la Secretaría.</p> <p><b>Solicitud de apoyos</b> Da inicio con el acercamiento del área correspondiente de la Secretaría con las áreas de vinculación de los subsistemas de educación media superior del estado para presentar propuesta de cronograma y obtener visto bueno para la realización de las actividades. Teniendo el visto bueno se solicita a los subsistemas de educación media superior información sobre los planteles a visitar como: turnos y población total de jóvenes en matrícula.</p> <p><b>Selección de beneficiarios</b> Por medio de mesas de trabajo con las áreas involucradas de la Secretaría se seleccionaron los planteles de educación media superior que serían visitados, teniendo como prioridad las instancias públicas. Con respecto a los centros de trabajo el área correspondiente de la vinculación con este sector presentó la propuesta de los centros a visitar.</p> <p><b>Producción de servicios</b></p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		<p>Para brindar los servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales se conformó un equipo con psicólogo supervisor y brigadistas; para la participación de estos últimos se publicó convocatoria.</p> <p>Se llevaron a cabo las capacitaciones correspondientes y necesarias para la operación de la brigada y la implementación de los primeros auxilios psicológicos presenciales.</p> <p>Se realizó contacto con los responsables de los centros educativos y de trabajo para acordar horarios y población que serían atendidos.</p> <p>Se realizaron las solicitudes correspondientes de transporte y viáticos.</p> <p>Se organizó carpeta con formatos de hojas de registro, hoja de control, hoja de actividades, solicitud de intervención y talones de primeros auxilios psicológicos presenciales para ser llenados a manera de probatorio de las actividades en los centros educativos.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Fin	<p><b>Distribución de servicios</b> Se identificaron geográficamente los centros educativos y de trabajo para marcar la ruta de recorrido y llegada. El punto de encuentro del responsable supervisor de la brigada y las y los brigadistas fueron las instalaciones de la Secretaría de la Juventud. La brigada salió de las instalaciones de la Secretaría de la Juventud hacia los diversos centros educativos, para ello fue necesario que se proporcionará por parte de la Unidad Administrativa autorización para el uso de vehículo oficial con formato de préstamo de unidades, así como autorización con oficio de comisión. En una jornada la brigada hizo viaje de ida y de vuelta a los centros educativos y de trabajo.</p> <p><b>Entrega de servicios</b> Al llegar al centro educativo y/o de trabajo la brigada realizó acercamiento con las autoridades para coordinar acciones. Posteriormente realizó actividades lúdicas y educativas de manera masiva con la finalidad de propiciar la identificación de emociones y la reflexión sobre los efectos y la dificultad de expresarlas. Las y los brigadistas recabaron datos de las personas beneficiarias por medio de los formatos "hojas de registro", y aplicaron encuestas de satisfacción. Al finalizar las actividades masivas brindaron primeros auxilios psicológicos presenciales a las personas beneficiarias que los solicitaron o que el centro educativo y/o de trabajo identificó con la necesidad de ser atendidos, los cuales fueron registrados por medio de los talones de primeros auxilios psicológicos. Para concluir la actividad recabo nombre, sello y firma del responsable de centro.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos</b> Los casos que en primeros auxilios psicológicos presenciales se identificaron durante la brigada fueron derivados a los servicios de psicoterapia para su seguimiento.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios</b> El tratamiento de quejas y denuncias estuvo enmarcado con los lineamientos del Artículo 25 de las Reglas de Operación. Al finalizar la intervención aplicó encuestas de satisfacción.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		<p><b>Evaluación y monitoreo</b></p> <p>De forma sumaria y cuantitativa se recolectaron y utilizaron los datos numéricos que la coordinación reportó mensualmente; esto con la finalidad de conocer, medir y evaluar los progresos con respecto a los servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales. Los reportes mensuales nutrieron el tablero numérico de metas.</p> <p>Este monitoreo continuo permite monitorear que el Programa se estuviera desarrollando conforme a lo planeado o en dado caso se hicieran los ajustes convenientes para lograr los objetivos.</p>
¿Los insumos y recursos son empleados de manera eficiente?	Tiempo	<p>Para eficientar el tiempo en relación a la planeación se echó mano de un cronograma de actividades. Con respecto a difusión la campaña en redes se programó en fechas cercanas a conmemoraciones a nivel mundial con el tema de salud mental.</p> <p>El tiempo de respuesta para la recepción, distribución y entrega de los servicios de atención inmediata se optimizó a través de la utilización de plataformas que están a disposición de toda la población.</p> <p>Para mejorar el tiempo para la obtención de datos inmediatos sobre las atenciones brindadas se echó mano de formularios en línea que nutrieron bases de datos para generar informes en tiempo real.</p>
	Personal	<p>El personal encargado de los servicios está capacitado en manejo de grupos, primeros auxilios psicológicos, en salud mental y emocional; así también cuentan con la experiencia en la creación de estrategias de psico educación, intervención psicológica de personas adolescentes y jóvenes, y salud integral de población joven.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Recursos financieros	Se destinó \$4,515,709.93 de pesos mxn, para el funcionamiento del Programa, del cual \$662,924.00 fueron empleados en los servicios de Primeros Auxilios Psicológicos.
	Infraestructura	Se contó con equipo de cómputo, viáticos, promocionales, módulos móviles, vehículo, así como las instalaciones adecuadas para realizar las tareas de organización de información recolectada durante las brigadas.
	Otros	
Productos o Información generada de los Procesos	Productos del Proceso	<p><b>Planeación:</b> Por medio de las mesas de trabajo se genera el plan inicial del Programa que posteriormente refleja en el contenido de las reglas de operación.</p> <p><b>Difusión:</b> conocimiento de la población objetivo sobre las de reglas de operación y con ello los apoyos sociales que brinda el Programa lo que pone en marcha la participación de la población objetivo.</p> <p><b>Solicitud de apoyos:</b> vinculación oportuna para identificar los centros educativos y laborales posibles a seleccionar.</p> <p><b>Selección de beneficiarios:</b> datos específicos de los centros educativos y de trabajo para organizar cronogramas, rutas y actividades.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> equipo de brigadas capacitado y requerimientos necesarios para la realización de las brigadas.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> acercamiento de los servicios a la población objetivo en los 18 municipios del estado.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Población informada con técnicas para la identificación y expresión de emociones.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Derivaciones a servicios de psicoterapia.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Conocimiento sobre la aceptación y satisfacción del beneficiario con el servicio brindado.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
		<p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Ejercicio de acompañamiento de las intervenciones realizadas a través de las brigadas; así como reportes cuantitativos mensuales.</p>
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p><b>Planeación:</b> Establece los objetivos, las estrategias y las poblaciones objetivo a las que se les comunicará y difundirá el plan del Programa para la promoción y el desarrollo de capacidades psicoemocionales.</p> <p><b>Difusión:</b> Da a conocer los servicios y las estrategias para la recepción de las solicitudes de los servicios de PAP</p> <p><b>Solicitud de apoyos:</b> Facilita el acercamiento con las poblaciones objetivo.</p> <p>Selección de beneficiarias y beneficiarios Permite identificar las características particulares de la población objetivo para brindar información y técnicas para la identificación y expresión de emociones, así como el reconocimiento de redes de apoyo.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> Permite organizar la ejecución de la brigada, capacitando al equipo y organizando los requerimientos para la misma.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> Permite establecer ruta de llegada a los centros educativos y de trabajo.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Permite cumplir con los objetivos del Programa en cuanto a facilitar recomendaciones y técnicas en salud mental y emocional.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Permite acercar a las y los beneficiarios recursos personales y sociales en materia de salud emocional y mental que a su vez permite conocer la efectividad del Programa.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Posibilita conocer la satisfacción del beneficiario con respecto a las técnicas y recomendaciones brindadas durante las brigadas para con ello identificar el cumplimiento de los objetivos del Programa.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en las reglas de operación.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales (brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Sistemas de información o instrumentos equivalentes	Sistema(S) empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cronograma de Actividades</li> <li>-Reglas de operación</li> <li>-Matriz de Indicadores para Resultados</li> <li>-Boletines, comunicados</li> <li>-Campañas</li> <li>-Promocionales</li> <li>-Planes de acción</li> <li>-Reportes</li> <li>-Informes</li> </ul>
	Tipo de información recolectada	Se recolectó información cuantitativa con datos demográficos y psico gráficos de las y los beneficiarios de las brigadas y de las y los beneficiarios en situación de riesgo atendidos por medio de los primeros auxilios psicológicos presenciales.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La información provista por las brigadas permite el monitoreo de las actividades que comprende el proceso por medio de informes con las características de la población atendida, así como reportes de las atenciones brindadas para monitorear el avance en las metas del Programa.
¿Es suficiente y adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Se permitió la coordinación con Dependencias del poder ejecutivo como los subsistemas de educación media superior, las instancias municipales de la juventud de los 18 municipios, así también, empresas como Storecheck, lenc telecomunicaciones, Bombardier, Call fast empresa y Sushi ross que permitieron la realización de las brigadas.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de las metas y objetivos?		Los procesos de este servicio son esenciales para funcionamiento del Programa dado que por medio de las brigadas para la promoción y el desarrollo de capacidades psicoemocionales se acercó a la población objetivo información, conocimientos, redes de apoyo y servicios para socializar y normalizar hábitos de salud emocional y mental.

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Apoyo Económico (becarios/brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
<p align="center">Fechas del proceso</p>	<p align="center">Inicio</p>	<p><b>Planeación:</b> Tomando como base las reglas de operación se identifica el perfil de las personas brigadistas para la elaboración de las bases y los criterios de elegibilidad que conformaron la convocatoria para sumar la participación de becarios/brigadistas de los servicios de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales pertenecientes al Programa.</p> <p><b>Difusión:</b> Habiendo sido autorizada la convocatoria se procedió al diseño del material de difusión que fue publicado en redes sociales. El documento convocatorio fue publicado en la página oficial de la Secretaría de la Juventud.</p> <p><b>Solicitud de apoyos</b> Los posibles beneficiarias y beneficiarios habiendo revisado la convocatoria enviaron su currículum vitae y documentos necesarios para su participación al correo electrónico que se publicó en la convocatoria. El área correspondiente dio respuesta a las solicitudes a través de correo electrónico para agendar entrevista con los solicitantes.</p> <p><b>Selección de beneficiarios</b> Por medio de la entrevista se llevó a cabo de manera virtual el ejercicio de rúbrica y revisión de documentos para la selección de las y los beneficiarios. Vía correo electrónico se informó a las y los beneficiarios seleccionados los resultados del ejercicio.</p> <p><b>Producción de servicios</b> Con los documentos entregados por las y los beneficiarios se procedió a realizar el trámite administrativo para la entrega de los apoyos económicos.</p>



**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Apoyo Económico (becarios/brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Fin	<p><b>Distribución de servicios</b> Se capacitó a las y los beneficiarios del apoyo económico en las actividades para la promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales a realizarse en las brigadas. Por lo que a los y las que tuvieron que cumplir como mínimo con el 80% de las actividades mensuales asignadas, cumplir con el mínimo requerido del 80% de asistencias mensuales y realizar el 100% de los reportes de actividades.</p> <p><b>Entrega de servicios</b> Habiendo cumplido con los requisitos las y los beneficiarios recibieron la beca de manera mensual.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos</b> Las actividades realizadas por las y los beneficiarios para obtener la beca mensualmente, fueron monitoreadas por el responsable supervisor de las brigadas a través de actividades de retroalimentación.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios</b> El tratamiento de quejas y denuncias estuvo enmarcado con los lineamientos del Artículo 25 de las Reglas de Operación. Al finalizar la intervención aplicó encuestas de satisfacción.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo</b> El monitoreo de las actividades de las y los beneficiarios del apoyo económico se realizó por medio de pase de lista, registro de bases de datos y reportes de brigada. Este monitoreo continuo permitió identificar que el desempeño de los brigadistas se estuviera desarrollando conforme a lo planeado o en dado caso se hicieran los ajustes convenientes para lograr los objetivos.</p>
¿Los insumos y recursos son empleados de manera eficiente?	Tiempo	<p>Para eficientar el tiempo en relación a la planeación se echó mano de la convocatoria del año anterior. Con respecto a difusión de la convocatoria en redes se programó en fechas cercanas a cierre de ciclos escolares. El tiempo para la recepción, respuesta y distribución del apoyo económico se optimizó a través de la utilización de plataformas en línea.</p>
	Personal	<p>El personal encargado de la capacitación a las y los beneficiarios del apoyo económico posteriormente becarios/brigadistas cuentan con experiencia en el manejo de grupos, primeros auxilios psicológicos, en salud mental y emocional en la creación de estrategias de psicoeducación, intervención psicológica de personas adolescentes y jóvenes, y salud integral de población joven.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Apoyo Económico (becarios/brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Recursos financieros	Se destinó \$4,515,709.93 de pesos mxn, para el funcionamiento del Programa, del cual \$1,150,000.00 fueron empleados en los 230 apoyos económicos a becarios/brigadistas por un monto de \$5000, por cada apoyo.
	Infraestructura	Se contó con equipo de cómputo, promocionales, módulos móviles, vehículo, así como las instalaciones adecuadas para realizar las tareas de organización de información recolectada durante las brigadas por los becarios/brigadistas.
	Otros	
Productos o Información generada de los Procesos	Productos del Proceso	<p><b>Planeación:</b> Convocatoria</p> <p><b>Difusión:</b> Conocimiento de la población objetivo de la convocatoria para becarios/brigadistas.</p> <p><b>Solicitud de apoyos:</b> Participación de posibles beneficiarias y beneficiarios.</p> <p><b>Selección de beneficiarios:</b> Listado con beneficiarias y beneficiarios seleccionados.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> Trámite del apoyo económico.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> Jóvenes capacitados en técnicas para la identificación y expresión de emociones.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Jóvenes con apoyo económico y experiencia en el manejo de grupos, primeros auxilios psicológicos y estrategias en salud psicoemocional.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Informe de actividades, bases de datos, padrón de beneficiarias y beneficiarios.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Conocimiento sobre la aceptación y satisfacción del beneficiario con el servicio brindado.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Ejercicio de acompañamiento de las intervenciones realizadas a través de las brigadas; así como reportes cuantitativos mensuales.</p>

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Apoyo Económico (becarios/brigadas)**

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p><b>Planeación:</b> Establece los objetivos, las estrategias y las poblaciones objetivo a las que se les comunicará y difundirá la convocatoria.</p> <p><b>Difusión:</b> Da a conocer los servicios y las estrategias para la recepción de las solicitudes de participación de la convocatoria.</p> <p><b>Solicitud de apoyos:</b> Facilita el acercamiento con las poblaciones objetivo.</p> <p><b>Selección de beneficiarios</b> Permite identificar los perfiles para crear al grupo de becarios/brigadistas.</p> <p><b>Producción de servicios:</b> Permite generar el trámite administrativo para la entrega de apoyos económicos de becarios/brigadistas.</p> <p><b>Distribución de servicios:</b> Permite organizar las actividades a realizar por los becarios/brigadistas para el cumplimiento de los objetivos de la convocatoria y por ende del Programa.</p> <p><b>Entrega de servicios:</b> Permite brindar el apoyo económico a los becarios/brigadistas para el desarrollo de las brigadas y con ello propiciar la promoción y el desarrollo de capacidades psicoemocionales de la población objetivo de la brigada.</p> <p><b>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:</b> Permite acompañar en su formación profesional y laboral a las y los beneficiarios por medio de la obtención de experiencia que satisfaga su educación y crecimiento.</p> <p><b>Contraloría social y satisfacción de usuarios:</b> Posibilita conocer los recursos empíricos, administrativos y académicos que pone en marcha para fortalecer sus experiencia profesional y laboral en materia de salud mental y emocional que dé cuenta del cumplimiento de los objetivos del Programa.</p> <p><b>Evaluación y monitoreo:</b> Permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en las reglas de operación.</p>
Sistemas de información o instrumentos equivalentes	Sistema(s) empleado(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cronograma de Actividades</li> <li>-Reglas de operación</li> <li>-Matriz de Indicadores para Resultados</li> <li>-Boletines, comunicados</li> <li>-Planes de acción</li> <li>-Reportes</li> </ul>
	Tipo de información recolectada	Se recolectó información cuantitativa con datos demográficos de las y los beneficiarios del apoyo económico. Y cualitativa por medio de los reportes de brigada.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La información provista por las y los beneficiarios permite conocer los elementos aprendidos y desarrollados durante la brigada para fortalecer sus desarrollo profesional y laboral en materia de promoción y desarrollo de capacidades psicoemocionales.

**ANEXO 8. LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA**

**Proceso: Apoyo Económico (becarios/brigadas)**

Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
¿Es suficiente y adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Se permitió la coordinación con instancias de educación superior para la difusión de la convocatoria entre su alumnado.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de las metas y objetivos?	Los procesos de este apoyo económico son esenciales para funcionamiento del Programa dado que por medio de la convocatoria para becarios/brigadistas se acompaña a las nuevas generaciones en el conocimiento y abordaje de estrategias para la promoción y desarrollo de capacidades en materia de salud mental y emocional.

**Anexo 9. Formato de Integración de los Medios de Verificación de los indicadores de desempeño ROP 2023. (El presente anexo es correspondiente a la [Pregunta 19](#))**

<b>ANEXO 9.1. FORMATO DE INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO ROP 2023</b>			
<b>Indicador</b>	<b>Variables</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Medios de Verificación</b>
Tasa de variación de servicios de salud psico-emocional brindados en el año actual respecto al año anterior	Número de servicios de salud psico-emocional brindados en el año actual	$\left( \frac{\text{Número de servicios de salud psico-emocional brindados en el año actual} - \text{Número de servicios de salud psico-emocional brindados durante el año anterior}}{\text{Número de los servicios de salud psico-emocional brindados durante el año anterior}} \right) * 100$	Nombre de la fuente de información: Informe mensual del total de atenciones, expedientes clínicos de psicoterapia, informes de sesión psicoterapia grupal
	Número de servicios de salud psico-emocional brindados respecto al año anterior		Ubicación física y/o digital: archivo de trámite de la Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro  Área responsable que resguarda la información: Unidad de Promoción de la Salud Dependencia que resguarda la información: Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro
Calificación promedio que otorgan las y los usuarios al Programa	Total de puntos obtenidos en las calificaciones otorgadas por las y los usuarios de los servicios brindados	$\left[ \frac{\text{Total de puntos obtenidos en la calificación otorgada por las y los usuarios de los servicios brindados del Programa}}{\text{Total de participantes}} \right] / \left[ \frac{\text{Total de preguntas de las encuestas de satisfacción del Programa}}{\text{Total de preguntas de las encuestas de satisfacción del Programa que se evalúan}} \right]$	Nombre de la fuente de información: Encuestas de satisfacción
	Total de participantes		Ubicación física y/o digital: archivo de trámite de la Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro

**ANEXO 9.1. FORMATO DE INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO ROP 2023**

<b>Indicador</b>	<b>Variables</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Medios de Verificación</b>
	Total de preguntas de las encuestas de satisfacción del Programa que se evalúan		<p>Área responsable que resguarda la información: Unidad de Promoción de la Salud</p> <p>Dependencia que resguarda la información: Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro</p>
Porcentaje del recurso del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE ejercido respecto del total del recurso modificado	Total del recurso modificado	$\left( \frac{\text{Total del recurso del Programa Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE ejercido}}{\text{Total del recurso modificado del Programa}} \right) * 100$	<p><i>Nombre de la fuente de información: Expediente de los procedimientos administrativos</i></p> <p><i>Ubicación física y/o digital: archivo de trámite de la Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro</i></p>
	Total del Recurso del Programa		<p><i>Área responsable que resguarda la información: Unidad de Promoción de la Salud</i></p> <p><i>Dependencia que resguarda la información: Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro</i></p>

**ANEXO 9.1. FORMATO DE INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO ROP 2023**

<b>Indicador</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Medios de Verificación</b>
Sumatoria de escuelas de nivel medio superior beneficiadas por el Programa que no se encuentran ubicadas en los Municipios de Querétaro, Corregidora, San Juan del Río y El Marqués	Número de Escuelas de nivel medio superior beneficiadas por el Programa que no se encuentran ubicadas en los Municipios de Querétaro, Corregidora, San Juan del Río y El Marqués	(Escuelas de nivel medio superior beneficiadas por el Programa que no se encuentran ubicadas en los Municipios de Querétaro, Corregidora, San Juan del Río y El Marqués del 1er semestre) + (Escuelas de nivel medio superior beneficiadas por el Programa que no se encuentran ubicadas en los Municipios de Querétaro, Corregidora, San Juan del Río y El Marqués del 2do semestre	<p><i>Nombre de la fuente de información: Hojas de Control y visita</i></p> <p><i>Ubicación física y/o digital: archivo de trámite de la Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro</i></p> <p><i>Área responsable que resguarda la información: Unidad de Promoción de la Salud</i></p> <p><i>Dependencia que resguarda la información: Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro</i></p>
Observaciones:			

**ANEXO 9.2. FORMATO DE INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA MIR ESTATAL SEJUVE 2023 VINCULADOS AL PROGRAMA “SER TRANQUILIDAD, SER SEJUVE” 2023**

Indicador	Variables	Método de Cálculo	Medios de Verificación
Tasa de variación de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional del año actual respecto del año anterior	Número de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional en el año actual	(Número de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional en el año actual - Número de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional respecto al año anterior / (Número de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional del año anterior)) * 100	Expedientes físicos documentales de las y los jóvenes ubicados en el archivo de trámite de la Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
	Número de las y los jóvenes que recibieron atenciones que contribuyen a la salud psicoemocional respecto al año anterior		
Tasa de variación de atenciones psicológicas brindadas del año actual respecto al año anterior	Número de atenciones psicológicas brindadas del año actual	((Número de atenciones psicológicas brindadas del año actual - Número de atenciones psicológicas brindadas respecto del año anterior) / Número de atenciones psicológicas brindadas respecto al año anterior)) * 100	Informe de Atenciones Psicológicas a distancia y Expedientes documentales de Psicoterapia ubicados en el archivo de trámite de la Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
	Número de atenciones psicológicas brindadas respecto del año anterior		



**ANEXO 9.2. FORMATO DE INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO DE LA MIR ESTATAL SEJUVE 2023 VINCULADOS AL PROGRAMA “SER TRANQUILIDAD, SER SEJUVE” 2023**

Indicador	Variables	Método de Cálculo	Medios de Verificación
Tasa de variación de las brigadas realizadas del año actual respecto al año anterior	Número de brigadas realizadas en el año actual	((Número de brigadas realizadas en el año actual - Número de brigadas realizadas respecto del año anterior) / Número de brigadas realizadas en el año anterior) * 100	Expediente de Brigadas que se compone de Hojas de Registro, Control y evidencia fotográfica ubicados en el archivo de trámite de la Unidad de Promoción de la Salud de la Secretaría de la Juventud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
	Número de brigadas realizadas respecto del año anterior		
Observaciones:			

Evaluación de Procesos

**Programa**  
**“Ser Tranquilidad, Ser SEJUVE”**

---

*Ejercicio fiscal 2023*

**2024**



SECRETARÍA DE  
**FINANZAS**  
U E S E D



**QUERÉTARO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
*Juntos, Adelante.*

