



Nacional Monte de Piedad, I.A.P. Comité de Acciones Asistenciales

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Convocatoria 2009

Índice

| | |
|--|---|
| Introducción | 1 |
| I. Diagnóstico Institucional..... | 1 |
| Calidad de la administración | 1 |
| Cumplimiento del Presupuesto..... | 2 |
| Planeación y Control | 2 |
| Profesionalismo | 2 |
| Satisfacción Empleados..... | 3 |
| Concentración en segmentos..... | 3 |
| Calidad del servicio | 3 |
| Autosuficiencia..... | 4 |
| II. Evaluación del proyecto..... | 4 |
| Calidad del Diagnóstico..... | 5 |
| Justificación de los elementos solicitados..... | 5 |
| Estructura del Proyecto..... | 5 |
| Experiencia y capacidad para operar el proyecto..... | 6 |
| III. Otros aspectos | 6 |
| Cumplimiento de Donativos Anteriores..... | 6 |
| Transparencia | 6 |
| Evaluación Preeliminar..... | 6 |
| Documentación incompleta | 7 |
| IV. Asignación..... | 7 |

Metodología de Evaluación

Introducción

El proceso de asignación de recursos MAR tiene como objetivo transparentar y asignar de manera objetiva y sistemática los recursos que el Nacional Monte de Piedad otorga como donativos a las diferentes instituciones de asistencia privada del país.

Este documento contiene una descripción general de la metodología que se sigue para evaluar las solicitudes de donativo. La evaluación consta de dos elementos principales: el diagnóstico institucional y la evaluación del proyecto. Ambos aspectos se consideran en el proceso de asignación de recursos. Existen otros elementos que, si bien pueden no formar parte de la evaluación como tal, si forman parte de los aspectos que se consideran al momento de decidir sobre la asignación de los donativos. Estos elementos se abordan en la última sección.

I. Diagnóstico Institucional

La evaluación de la IAP está integrada de la siguiente manera:

$$\text{Evaluación IAP} = \text{Calidad de la administración} + \text{Calidad del servicio} + \text{Autosuficiencia}$$

Esta evaluación supone que una institución con una buena administración, un servicio de alta calidad y una buena autosuficiencia logra un mejor uso de los recursos y un mayor beneficio social que otra que no cumpla con estas características.

Para llevar a cabo la evaluación de cada una de las instituciones solicitantes se recopila información de diferentes fuentes: la solicitud de donativo, la información financiera presentada, las encuestas a empleados, encuestas a beneficiarios y de la visita realizada a la institución. A continuación se detallan los conceptos que abarca cada una de estas variables.

Calidad de la administración

Para efectos de este diagnóstico, la calidad de la administración se integra por los siguientes elementos:

- Cumplimiento presupuesto
- planeación y control
- satisfacción empleados
- concentración en segmentos
- profesionalismo

Metodología de Evaluación

Cumplimiento del Presupuesto

El cumplimiento del presupuesto mide que la variación de los ingresos presupuestados contra los reales sea proporcional a la variación entre los egresos presupuestados contra los reales.

Planeación y Control

Esta variable mide el nivel de madurez de los mecanismos de planeación y control dentro de la institución. Mide si la dirección cuenta con una planeación y con controles de operación suficientes para lograr el buen funcionamiento de la institución. Las preguntas utilizadas para medir este concepto son diferentes dependiendo del tamaño de la institución. Una institución grande deberá contar con mecanismos más complejos que una institución chica. Los conceptos que se evalúan son:

- Contar con una misión, visión y objetivos
- Programa de trabajo
- Elaboración y seguimiento del presupuesto
- Procedimientos establecidos para la operación diaria
- Manual de organización
- Reuniones internas de trabajo
- Evaluaciones de desempeño al personal
- Plan/ estrategia para el financiamiento de la operación
- Proceso de planeación
- Controles ligados a la operación

Profesionalismo

Mide que el servicio asistencial se preste de manera consistente, controlada y constante, utilizando métodos establecidos para lograr el objetivo del servicio proporcionado y asegurar la calidad del mismo.

Esta variable evalúa para tal efecto, que la institución cuente con personal con la preparación y capacitación necesaria para desempeñar su labor, utilice procedimientos preestablecidos para prestar el servicio de manera consistente. También el conocimiento de la problemática que se atiende y que se preocupe por mejorar el servicio prestado.

- Orden en el manejo de la documentación
- Cumplimiento con normas básicas de seguridad
- Contar con equipo adecuado y suficiente para prestar el servicio
- Utilizar los procedimientos establecidos para la operación diaria
- Contar con perfiles de puesto y utilizarlos para contratar al personal

Metodología de Evaluación

- Capacitación proporcionada al personal
- Seguimiento a beneficiarios
- Cumplimiento de NOM o regulaciones equivalentes
- Relación con instituciones afines
- Conocimiento de la problemática que atiende
- Métodos de retroalimentación sobre calidad del servicio prestado

Satisfacción Empleados

Mide el grado de satisfacción y compromiso con la labor que desempeñan tanto empleados como voluntarios que laboran en la Institución. Se mide a través de una encuesta aplicada a empleados y voluntarios seleccionados de manera aleatoria.

La muestra debe reflejar la proporción que existe en la institución de empleados y voluntarios, es decir, si el 80% de las personas que laboran son voluntarias, la muestra deberá contener 80% de voluntarios y 20% de empleados y deberá ser estadísticamente representativa.

Concentración en segmentos

Esta variable mide la concentración de la administración en un tipo de servicio asistencial. La prestación de un mayor número de servicios asistenciales diferentes, distrae la atención de la administración y repercute en un servicio de menor calidad.

Para evaluar esta variable se cuenta el número de servicios asistenciales diferentes (de acuerdo a la clasificación de NMP) para los que tiene población beneficiada la institución. En el caso de centros de desarrollo, que debido a su naturaleza abarca un diverso número de servicios orientados a generar el desarrollo, se consideran como un solo servicio.

Calidad del servicio

Esta variable mide la percepción de los beneficiarios de la calidad del servicio recibido. Para evaluarla se desarrollaron encuestas que consideran diferentes aspectos de calidad, dependiendo del servicio asistencial. A cada institución se le aplica la encuesta correspondiente a su sector asistencial predominante y en caso de tener varios, se aplicarán las encuestas que apliquen a los sectores asistenciales objeto del donativo solicitado. La muestra de beneficiarios se determina en base al tamaño de la institución, para que sea representativa.

Metodología de Evaluación

Autosuficiencia

La autosuficiencia mide la capacidad de la institución para cubrir sus gastos sin considerar los donativos, en efectivo o en especie, recibidos del NMP. Se calcula como:

$$\text{Autosuficiencia} = (\text{Ingresos totales} - \text{donativos NMP}) / \text{gastos totales}$$

Contra más alta sea su autosuficiencia, su evaluación será más positiva.

II. Evaluación del proyecto

Los elementos de evaluación de la viabilidad de la solicitud están dirigidos a medir la planeación y estructura del proyecto planteado, la calidad del diagnóstico del problema a resolver, así como la congruencia del donativo solicitado con las necesidades y recursos de la institución. Esta evaluación se considera en conjunto con la evaluación de la institución para determinar la asignación de donativos.

Cada elemento tiene un peso diferente en la evaluación, como se muestra a continuación:

| Criterio | Peso |
|---|--------|
| Calidad del Diagnóstico | 25% |
| Justificación de los elementos solicitados | 25% |
| Estructura del proyecto | 31.25% |
| Experiencia y capacidad para operar el proyecto | 18.75% |
| Total | 100% |

La viabilidad se considera como baja, media o alta, dependiendo de los puntos obtenidos. Si se obtiene menos del 60% de los puntos, la viabilidad de la solicitud será baja. Las solicitudes con viabilidad baja no recibirán recursos en el proceso de asignación.

Metodología de Evaluación

Calidad del Diagnóstico

La medición de la calidad del diagnóstico se centra en la descripción de la problemática que se atiende, así como de la población que la padece. Se busca un conocimiento detallado y específico sobre los siguientes aspectos:

- La problemática que atiende
- Las causas de ésta problemática
- Sus manifestaciones o consecuencias
- Las características socioeconómicas de las personas afectadas
- Áreas geográficas en las que se concentra la problemática

Justificación de los elementos solicitados

La evaluación de la justificación tiene como objetivo principal evaluar la congruencia de lo que se solicita con los objetivos, necesidades del proyecto, la población que atenderá y los recursos de la institución. Se considera la justificación del proyecto, los objetivos y los conceptos solicitados, entre otras cosas. Dependiendo del tipo de solicitud se consideran otros elementos relevantes.

Estructura del Proyecto

En cuanto a la estructura del proyecto, se busca que el proyecto esté bien planeado y que haya congruencia entre todos los componentes del mismo, para que las actividades favorezcan el logro de los objetivos planteados. La evaluación se centra en tres elementos principales:

- La **congruencia** de los objetivos con el diagnóstico, el objeto asistencial, las metas, actividades y efectos esperados; que las metas sean cuantificables.
- La **metodología** (completa, relevante)
- La **planeación** del proyecto: identificación de actividades, duración, responsables, obstáculos, calendario, estimación de gastos e ingresos, programa de recaudación de fondos, herramientas de supervisión, efectos e impactos esperados en los beneficiarios.

Metodología de Evaluación

Experiencia y capacidad para operar el proyecto

Esta medición considera la relevancia de la experiencia del coordinador del proyecto y de su equipo de trabajo para llevar a cabo el proyecto planteado. También considera la capacidad de la institución para operarlo, en base a los recursos con los que cuenta como son instalaciones, equipo, personal y servicios.

III. Otros aspectos

Además del Diagnóstico institucional y la evaluación del proyecto, hay otros aspectos que se consideran dentro del proceso de evaluación y que tienen repercusiones en la asignación de recursos.

Cumplimiento de Donativos Anteriores

En caso de que la institución haya recibido anteriormente un donativo del NMP, esta variable evalúa que los recursos asignados se hayan destinado al fin para el que fueron otorgados. Esta revisión se realiza durante la visita, mediante la comprobación de los gastos e inspección física, dependiendo del tipo del donativo. Se evalúa independientemente cada concepto de la solicitud y solamente se revisa la aplicación del (los) donativos inmediatos anteriores que no se hayan revisado todavía.

Transparencia

Esta variable mide la disposición de la Institución a permitir al NMP el acceso a las instalaciones, mostrar los registros y controles que utiliza en su operación diaria, así como permitir entrevistar a empleados y beneficiarios del servicio. En caso de que no se permita el acceso a las instalaciones, a los empleados y beneficiarios, la solicitud será eliminada del proceso, ya que sin esta información no puede realizarse la evaluación de la misma.

Evaluación Preeliminar

Esta evaluación revisa que la institución cumpla con la normatividad vigente, con sus estatutos y que aplique correctamente los donativos otorgados anteriormente por el NMP. Se dará una evaluación de 'no satisfactoria' a las instituciones que tengan algún donativo anterior con evaluación de "No cumplió". En caso de que existan circunstancias especiales por las que no se aplicó el donativo correctamente, se podrá

Metodología de Evaluación

someter el caso al Comité para su evaluación. Las instituciones que no obtengan una evaluación preeliminar satisfactoria serán eliminadas del proceso.

Documentación incompleta

En caso de que no se entregue la documentación requerida en tiempo, la solicitud será eliminada del proceso, ya que sin esta información no puede realizarse la evaluación de la misma.

IV. Asignación

El proceso de asignación varía un poco de acuerdo a los requisitos y características de cada uno de los fondos. Para el fondo 1, en el que se solicitan montos menores, se utilizará la viabilidad del proyecto para priorizar las asignaciones en caso de que el presupuesto no cubra el total de las solicitudes. Las solicitudes de viabilidad baja, no participan en la asignación, y se asignará primero a las de mayor viabilidad, hasta agotar los recursos.

En el caso de los fondos 2 y 3, tanto el diagnóstico institucional como la viabilidad determinan la asignación de recursos. De manera que las solicitudes con mayor viabilidad y mejor diagnóstico tendrán mayor prioridad en la asignación que las que tengan una evaluación menor. Las solicitudes de viabilidad baja, no participan en la asignación.