

GUANAJUATO

Gobierno del Estado • Secretaría de la
Transparencia y Rendición de Cuentas

2021

Informe Contraloría Social en Programas Sociales Estatales.

**Secretaría del Migrante
y Enlace Internacional.**

SMEI



Contenido	
Introducción.....	3
Nuevas estrategias	4
I. Meta 2021:.....	4
II. Capacitación:	4
III. Seguimientos:.....	4
Vinculación estratégica	4
I. Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):.....	4
II. Único enlace:	4
III. Herramienta de registro y seguimiento:.....	4
Definición de la muestra	4
Marco institucional.....	5
Acciones realizadas	5
Análisis FODA	5
Nivel de cumplimiento de la Institución	6
Programas Sociales participantes	7
Q0082 Apoyo Sin Fronteras.	7
Identificación de participación ciudadana.....	8
Información General Apoyo Sin Fronteras	8
Evaluación al Programa	8
Capacitación en el Programa.....	9
Reporte Ciudadano	9
Servidores públicos destacados	10
Recomendaciones.....	10
Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas.....	10
Conclusiones y Sugerencias para crear Plan de Mejora	11

Introducción



En la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, estamos comprometidos con impulsar la participación ciudadana a través de las acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal.

Estos trabajos de vigilancia, seguimiento y evaluación se encuentran alineados a:

La Agenda 2030 de la ONU y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo **16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas**.

Plan Estatal de Desarrollo 2040
El Programa de Gobierno 2018-2024
Específicamente al objetivo 6.1.4
Fortalecer la gestión pública.



El Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social es de gran importancia, pues constituye el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas contribuyendo a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, a través de mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

Objetivo

Impulsar la participación de los beneficiarios de los programas sociales estatales u otros interesados, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas, para implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

Fundamento legal de la STRC

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades en materia de Contraloría Social que le encomiendan ordenamientos legales aplicables en la materia tales como:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 79).

- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social.
- Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).
- Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

Nuevas estrategias

- I. **Meta 2021:** Incorporamos la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que cuentan con Reglas de Operación.
- II. **Capacitación:** Se dio capacitación a enlaces, directivos y personal operativo para garantizar que la información llegue al beneficiario.
- III. **Seguimientos:** Se dio seguimiento a los avances de los programas participantes con:
 - Cortes mensuales;
 - Llamadas a beneficiarios;
 - Inspección de cédulas físicas;
 - Visitas a las instituciones evaluadas;
 - Verificación de datos;
 - Seguimiento a recomendaciones y plan de mejora;
 - Asesorías telefónicas a enlaces; y
 - Reuniones virtuales.



Vinculación estratégica

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Firma del plan entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional.
- II. **Único enlace:** Se cuenta con un enlace designado para atender los temas de la Contraloría Social.
- III. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se establecieron herramientas gratuitas colaborativas digitales, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social.



Definición de la muestra

En apego al Artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, en el que se establece la metodología para la definición de la muestra, se menciona que para ser válida debe tener un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Donde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza).

e = Margen de error.

N = Tamaño Población (universo).

Para el cálculo se consideró el universo de población objetivo que se muestra en las Reglas de Operación del Programa Social.

Marco institucional

La obligatoriedad al cumplimiento de las acciones de Contraloría se encuentra contenida en las Reglas de Operación de los Programas Sociales Estatales.

Acciones realizadas

Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en el único programa social estatal definido en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2021, esto representó el 100 %.

Análisis FODA

Derivado del análisis de las cédulas de evaluación, y el seguimiento dado a las acciones de contraloría social se detectan los siguientes factores críticos.



Imagen 1. Análisis FODA
Elaboró: DPC de la STRC.

Nivel de cumplimiento de la Institución

Secretaría del Migrante y Enlace Internacional			
Actividad	Cumplimiento	Temporalidad	Notas
Publicó informe 2020 en su página web.	Sí	Correcta	
Dio respuesta a Recomendaciones Ciudadanas 2020.	Sí	Correcta	
Generación de Plan de Mejora 2020	Sí	Correcta	
Publicación de Plan de Mejora y Recomendaciones ciudadanas en su web 2020.	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de aplicación en sus programas participantes 2021.	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de capacitación en sus programas participantes 2021.	Sí	Correcta	
Cumplió con la totalidad de las muestras de difusión en sus programas participantes 2021.	Sí	Correcta	

Tabla 1. Cumplimiento de la institución Elaboró: DPC de la STRC.

Programas Sociales participantes

Q0082 Apoyo Sin Fronteras.



52 cédulas

100 %

RESPONSABLE DEL PROGRAMA:

Lorena Razo Diosdado.

Sí Cumplió con la muestra



Hombre

Mujer

Sin especificar

37

15

0

NATURALEZA Y FINALIDAD DEL INFORME

El documento está enfocado en las acciones realizadas en favor de la población Guanajuatense principalmente de la que se encuentran en situación de vulnerabilidad; buscando con el resultado mejorar la implementación de los Programas Sociales, a través del análisis de los datos contenidos en las cédulas de evaluación social.

También se pueden encontrar las observaciones que la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas ha realizado derivado de la implementación de las acciones de contraloría Social.



OBJETIVO DEL PROGRAMA



Apoyar la ejecución de obras y acciones encaminadas a la mejora en la calidad de vida de los y las migrantes guanajuatenses y sus familias, así como brindar apoyo para actividades productivas patrimoniales en beneficio de la economía familiar de los migrantes.

MONTO



El monto del recurso aprobado para el Programa fue de \$4'000,000.00 M.N. (Cuatro millones de pesos 00/100 Moneda Nacional).

2021_SEMEI_Programa_apoyos_sin_frontera_anexos_reglas_operacion.pdf

CARACTERÍSTICAS DEL APOYO

El Programa oferta los siguientes tipos de apoyos:

A. Obras de infraestructura: Infraestructura básica (agua, drenaje y electrificación), infraestructura educativa, deportiva y de salud, plazas, jardines, pavimentaciones y caminos rurales.

B. Acciones sociales: Adquisición de bienes que proporcionen un servicio comunitario (ambulancias, transporte escolar, sillas de ruedas y andaderas), apoyos alimentarios, equipamiento educativo, deportivo y de salud, instrumentos musicales, útiles escolares; así también podrá adquirirse equipo, material, medicina o insumos en general que sean necesarios para atender contingencias sanitarias como es el caso del virus SARS-CoV-2 (COVID-19); becas Escolares (ejecutadas en transversalidad con otras Dependencias o Entidades Estatales), en este apartado también se podrá apoyar la rehabilitación y equipamiento de espacios culturales, ejecutadas en transversalidad con otras Dependencias o Entidades Estatales.

C. Actividades productivas patrimoniales: adquisición de herramienta, máquinas, mobiliario y equipo. No se apoyará la compra de vehículos de motor.

PERFIL DE BENEFICIARIOS

POBLACIÓN POTENCIAL

Personas migrantes y sus familias del Estado de Guanajuato.

Tabla 1: Población potencial

Fuente: Reglas de operación de la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional, publicadas en el periódico oficial

POBLACIÓN OBJETIVO

371, 103 personas migrantes en el Estado de Guanajuato que residen preferentemente en los municipios de Jerécuaro, San Diego de la Unión, Santiago Maravatío, Huanímaro, Manuel Doblado, Xichú, Apaseo el Alto, Tarimoro, Pueblo Nuevo y Yuriria.

Tabla 2: Población objetivo

Fuente: Reglas de operación de la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional, publicadas en el periódico oficial

POBLACIÓN UNIVERSO

La población total de las zonas de intervención social del Estado de Guanajuato.

Tabla 3: Población universo

Fuente: Reglas de operación de la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional, publicadas en el periódico oficial

BENEFICIARIOS INDIRECTOS

Las 6 166 934 personas que radican en el Estado de Guanajuato.

Tabla 4: Beneficiarios indirectos.

Fuente: CENSO 2020 INEGI

Identificación de participación ciudadana

De acuerdo a Jorge Balbis, la participación ciudadana se entiende como: "toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta con éxito o no influir sobre las decisiones de la agenda pública", por otro lado, Silvia Bolos refiere dos formas básicas de participación básica; una que consta de las decisiones de los ciudadanos en asuntos de interés público y otra que trata las prácticas sociales que responden a intereses particulares de distintos grupos que existen en la sociedad.

Es por lo anterior, que a continuación se presentan los resultados de las respuestas obtenidas por parte de los actores comunitarios beneficiarios del programa social, con el propósito de identificar las principales áreas de oportunidad de dicho programa.

La cédula consta de cuatro apartados de los cuales se presenta el análisis a continuación:

Información General Apoyo Sin Fronteras

La cédula de evaluación fue aplicada a **52** personas, de las cuales **15** fueron mujeres y **37** hombres, en su mayoría de **25 a 54 años**, procedentes principalmente de los municipios de San Miguel de Allende, Dolores Hidalgo, Guanajuato, Yuriria y Jerécuaro. (Dicha información se encuentra en los anexos al final del documento).

Evaluación al Programa

Por lo que hace a este apartado, los beneficiarios respondieron en su mayoría haberse enterado del programa a través de la Presidencia municipal o por un familiar o vecino; asimismo, el **100 %** refirió conocer el objetivo del programa y los derechos u obligaciones para ser beneficiario.

El **94 %** respondió conocer las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa, mientras que el resto desconoce dicha información, por lo que hace a los requisitos para ser beneficiario del programa, **51** personas respondieron de manera afirmativa a la interrogante.

Por otro lado, el **100 %** negaron haber tenido que pagar de forma indebida por el apoyo, respecto al trato por parte de los servidores públicos el **96 %** respondió haber recibido un trato amable y respetuoso, sobre las fechas de entrega del bien o servicio, el **100 %** respondió haber recibido en el tiempo y forma convenidos, con las características que señala el programa.

Para el caso de la interrogante sobre si conocen en dónde presentar una queja o denuncia para reportar irregularidades en el programa, el **83 %** respondió de manera afirmativa.

Respecto a si el apoyo otorgado les ha ayudado a estar en una mejor situación, el **100 %** respondió que sí, y que desde su percepción el programa funciona de manera correcta.

Capacitación en el Programa

El **100 %** calificó como “bueno” el trabajo de la persona que impartió la asesoría, capacitación o taller, en su mayoría refieren que es debido a que los trataron bien y dieron una buena explicación del tema.

Además, el **27 %** de los encuestados mencionaron sí requerir una capacitación adicional de su programa, principalmente en el tema de oficios.

Reporte Ciudadano

El **54 %** de los encuestados no presentó reporte ciudadano, mientras que el **46 %** realizó reconocimientos a los servidores públicos, de los cuales según su conocimiento el **63 %** pertenecen al ámbito municipal y el **37 %** restante al ámbito estatal.

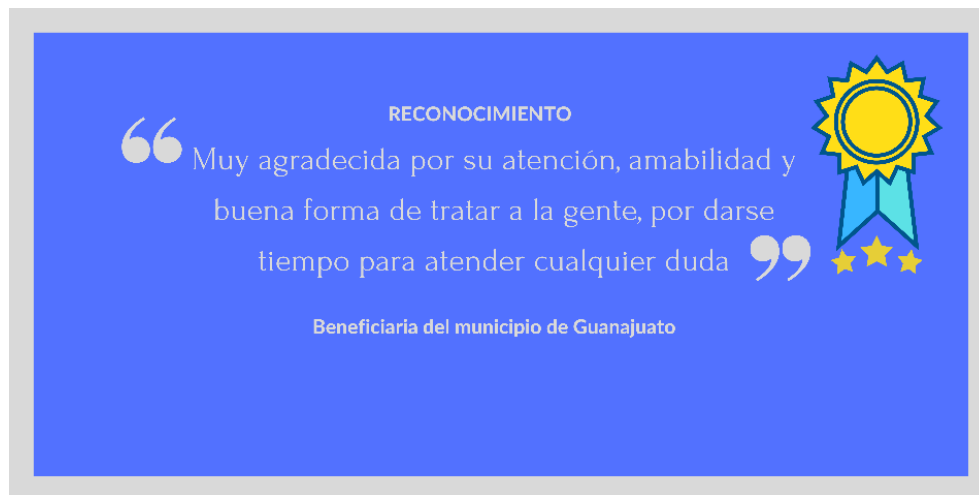


Imagen 2. Reconocimiento al programa/Elaboró: DPC de la STRC.

Servidores públicos destacados

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- Julián Javier Meza Ramírez;
- Dayany Ramírez;
- Gabriela Alvarado Hernández; y
- María Teresa Méndez Almaguer.

En total este programa recibió 24 reconocimientos.

Recomendaciones

La opinión de los beneficiarios es una gran fuente de información que permite obtener datos valiosos para generar mejoras significativas, este programa contó con las siguientes:

Clasificación de las principales recomendaciones ciudadanas

- El 3 % de las personas que respondieron la cédula opinan que debe **ampliarse el apoyo**.
- El 1 % de las personas que respondieron la cédula opinan que se deba hacer **mayor difusión del programa**.
- El 11 % tuvieron **otra** recomendación no contenida en el catálogo que se tiene en el formulario y no especificó cuál.
- El 52 % de las cédulas **no contaban con recomendación** ciudadana.

(Las especificaciones se encuentran contenidas en el anexo 2, de recomendaciones).

Conclusiones y Sugerencias para crear Plan de Mejora





Resultados Programa	
PUNTUALIDAD 	Se recomienda entregar un calendario con los meses o quincenas en las que se entregará el apoyo en el caso de aquellos que se entreguen de forma cíclica; incluir el monto que se entregará o el tipo de apoyo. Lo anterior con la finalidad de dar certeza al beneficiario sobre cuándo y qué recibirá.
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 	Los comentarios vertidos por los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida, por lo que se sugiere establecer mecanismos que permitan dar seguimiento a sus sugerencias a fin de seguir mejorando.
QUEJAS Y DENUNCIAS 	Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios.
CUMPLIMIENTO DE LA META 	Se cumplió con la muestra establecida por la contraloría social en el total de programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio.

Imagen 3. Resultados programa Elaboró: DPC de la STRC.

Recomendaciones STRC



- ESTABLECER UNA ESTRATEGIA QUE GARANTICE EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS ACCIONES DE CONTRALORÍA SOCIAL.
- REALIZAR AVANCES PERIÓDICOS EN LA CAPTURA DE CÉDULAS EN EL SISTEMA (SEMANAL, QUINCENAL) A FIN DE GARANTIZAR LA ATENCIÓN OPORTUNA A LOS REPORTES CIUDADANOS.
- REVISAR QUE LAS CÉDULAS APLICADAS CORRESPONDAN AL PROGRAMA A EVALUAR.
- VERIFICAR QUE SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA CAPTURAR LAS CÉDULAS DE MANERA CORRECTA, EN CASO DE QUE LA CÉDULA SEA FÍSICA O TELEFÓNICA.
- CAPACITAR ADECUADAMENTE A LOS BENEFICIARIOS PARA QUE ESTÉN EN POSIBILIDAD DE HACER UN CORRECTO LLENADO DE LA CÉDULA, PRINCIPALMENTE SI ES FÍSICA O ELECTRÓNICA.
- REVISAR LAS SUGERENCIAS CIUDADANAS QUE VIENEN PLASMADAS EN LAS CÉDULAS, YA QUE ES INFORMACIÓN QUE COMPETE DIRECTAMENTE A LA DEPENDENCIA.
- REALIZAR LA APLICACIÓN DE CÉDULAS EN CUANTO SE HAYA INICIADO EL PROGRAMA Y SE HAYA CAPACITADO AL BENEFICIARIO.
- REVISAR LAS SUGERENCIAS CIUDADANAS QUE VIENEN PLASMADAS EN LAS CÉDULAS, YA QUE ES INFORMACIÓN QUE COMPETE DIRECTAMENTE A LA DEPENDENCIA.
- PROPORCIONAR A LA STRC EL PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL.
- PROPORCIONAR AL BENEFICIARIO Y A LA STRC CALENDARIO DE ARRANQUE DEL PROGRAMA Y ENTREGA DE APOYOS.
- GENERAR Y CONCENTRAR LAS EVIDENCIAS DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CONTRALORÍA SOCIAL (LISTAS DE ASISTENCIA Y FOTOGRAFÍAS) BRINDADA A LOS BENEFICIARIOS, PARA SER ENTREGADAS A LA STRC.

Imagen 4. Recomendaciones
STRC Elaboró: DPC de la STRC.

I. Información General

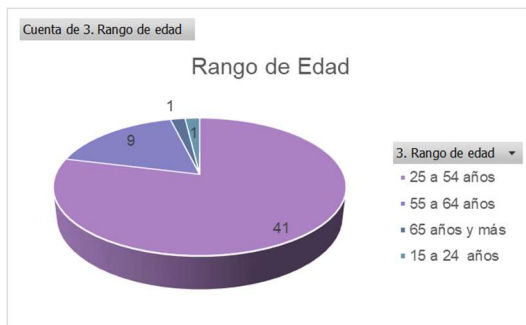


Gráfico 1. Rango de edad/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

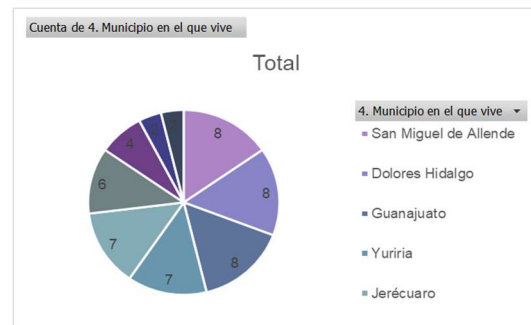


Gráfico 2. Municipio de origen/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

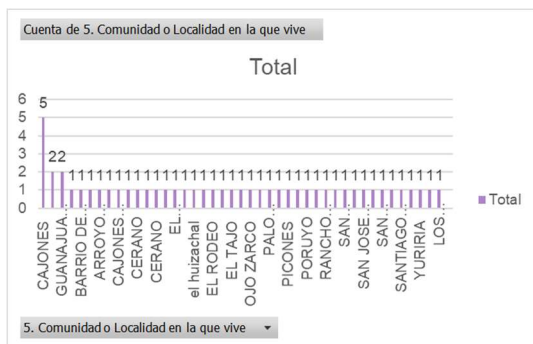


Gráfico 3. Comunidad o localidad/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

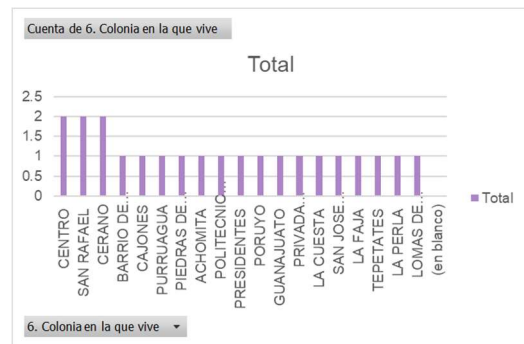


Gráfico 4. Rango de edad/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

II. Evaluación del Programa

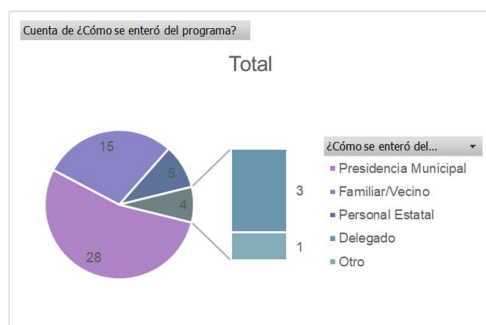


Gráfico 5. Cómo se enteró del Programa/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"



Gráfico 6. Conoce el objetivo/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

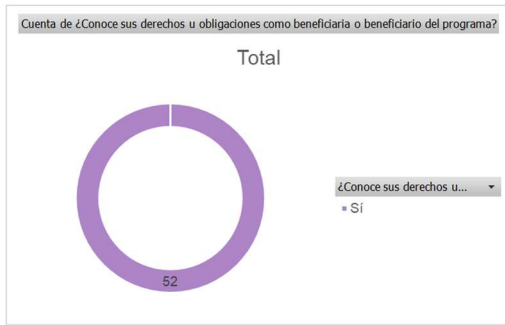


Gráfico 7. Derechos del Prog/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

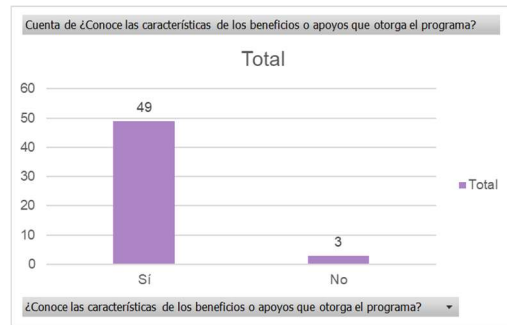


Gráfico 8. Beneficios del Prog/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"



Gráfico 9. Requisitos/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"



Gráfico 10. Pagar indebidamente/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"



Gráfico 11. Trato/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

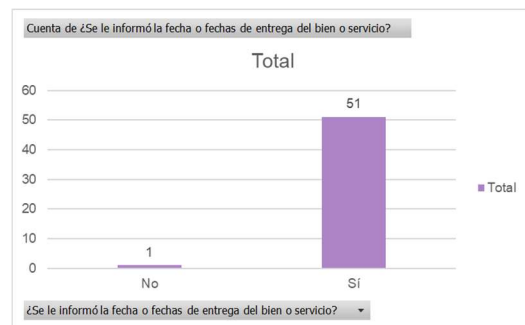


Gráfico 12. Fecha de entrega/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"



Gráfico 13. Entrega en tiempo y forma/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

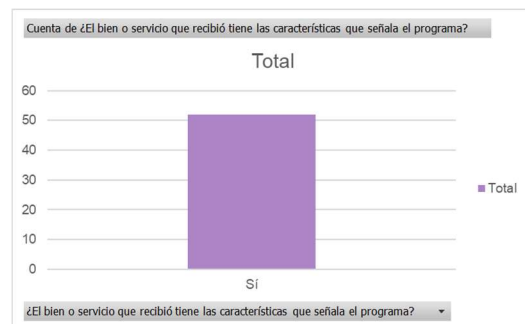


Gráfico 14. Características del prog/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

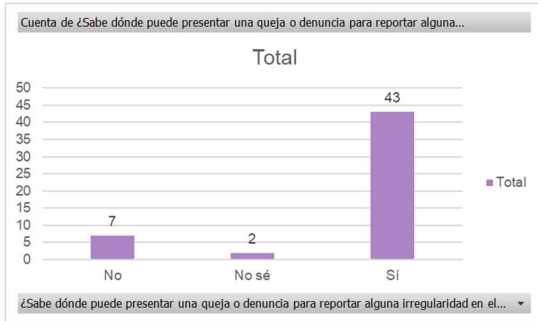


Gráfico 15. Quejas o denuncias/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

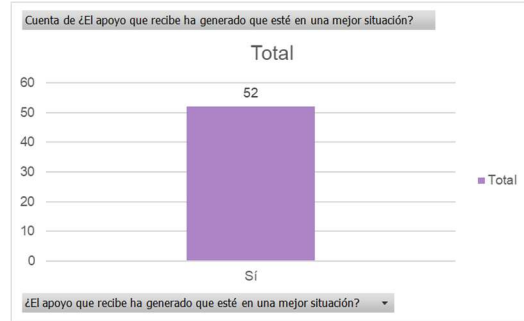


Gráfico 16. Mejora de situación/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

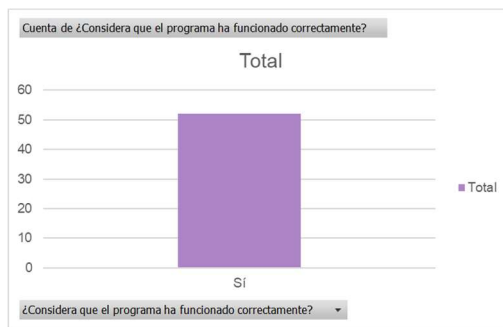


Gráfico 17. Función del programa/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

III. Capacitación en el Programa

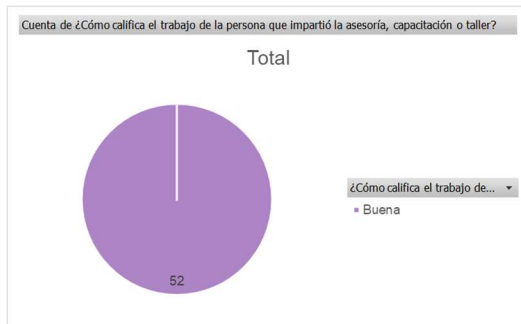


Gráfico 18. Entrega en tiempo y forma/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

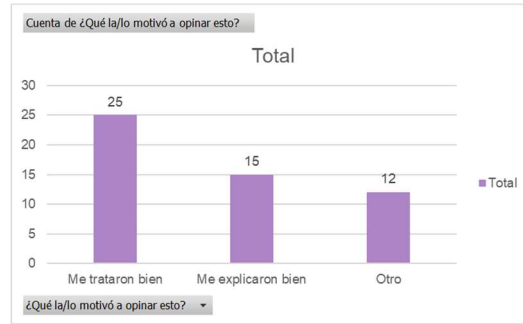


Gráfico 19. Entrega en tiempo y forma/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

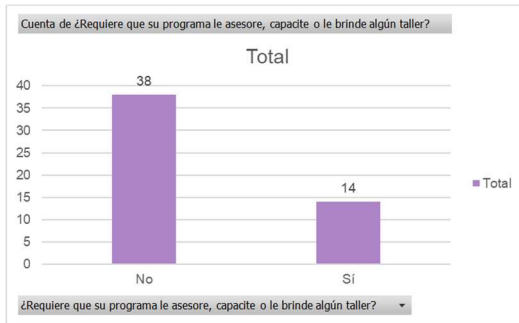


Gráfico 20. Asesoría/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

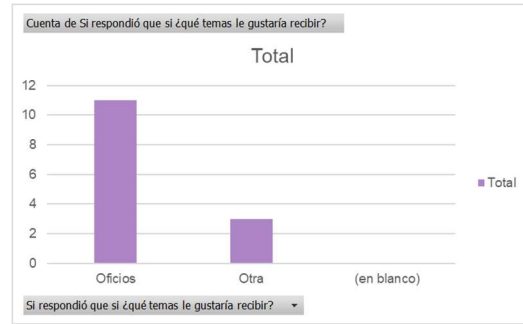


Gráfico 21. Temas de asesoría/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

IV. Reporte Ciudadano

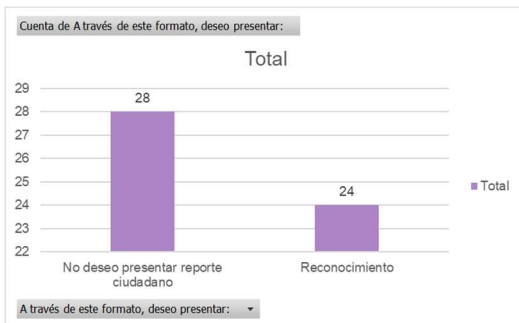


Gráfico 22. Desea presentar/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

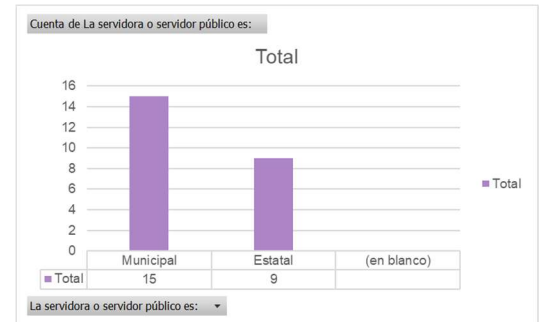


Gráfico 23. Servidores públicos/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"



Gráfico 24. Datos de los servidores/Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana/Fuente: Cédulas de Evaluación Social "Apoyo sin fronteras"

13		Proporcionar al beneficiario y a la STRC calendario de arranque del programa y entrega de apoyo.	STRC								
14		Generar y concentrar las evidencias de capacitación y difusión de la contraloría social (listados y fotografías), brindada a los beneficiarios, para ser entregadas a la STRC.	STRC								

Nota: Las recomendaciones ciudadanas aquí mostradas son un extracto de lo que los beneficiarios comentan en las cédulas de evaluación; por este motivo, las sugerencias aquí plasmadas se realizan en lenguaje ciudadano.