

CONTRALORÍA SOCIAL
EN PROGRAMAS SOCIALES
ESTATALES



2020

Secretaría del
Migrante y Enlace
Internacional del
Estado de
Guanajuato

• INFORME DE RESULTADOS •



Secretaría de
la Transparencia
y Rendición
de Cuentas

Introducción

La participación ciudadana en acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal es un compromiso alineado 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, y al objetivo 6.1.4 Fortalecer la gestión pública.

Asimismo la participación ciudadana se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Eje General de Justicia y Estado de Derecho así como al Programa de Gobierno 2018-2024 en el Eje transversal del combate a la corrupción y mejora de la gestión pública, el fin gubernamental 6.1 Consolidar el buen gobierno y en la estrategia 3, Fortalecimiento de las acciones institucionales para la rendición de cuentas y gobierno abierto donde una de las acciones consiste en impulsar la participación de la población en la realización de acciones de contraloría social.

Con lo anterior, el Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social toma mayor relevancia al ser 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 y, contribuye a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando 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, a fin de implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

Marco jurídico

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.

Estrategia

- I. **Meta 2020:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.
- II. **Enlace:** Lic. Guillermina Moreno Hernández.
- III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional.
- II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

Metodología para la 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, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

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

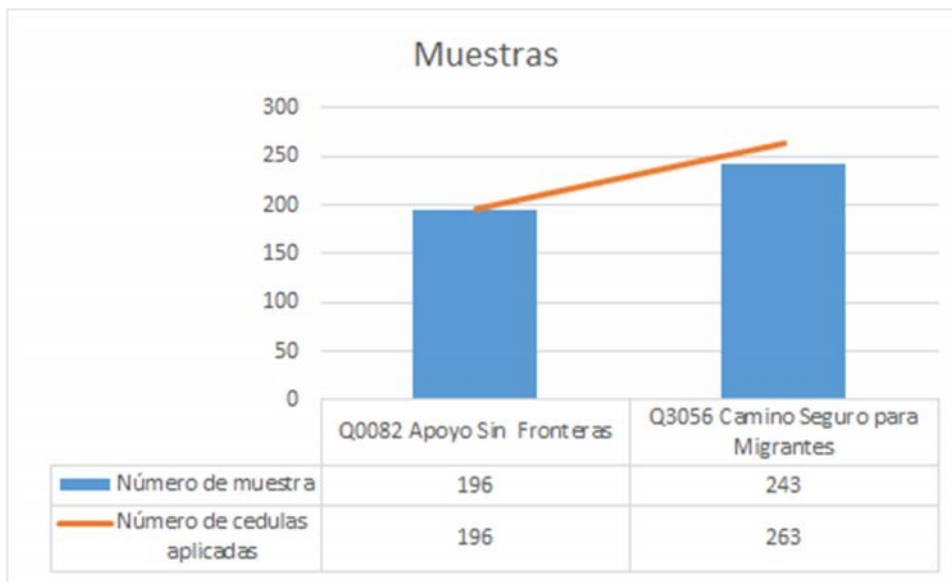
Dónde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

A continuación se presenta el nivel de cumplimiento:



Acciones realizadas

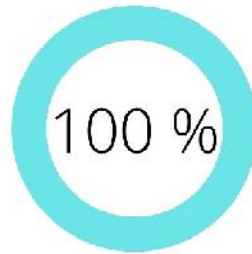
Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en 2 de los 2 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2020, esto representó el 100 %.

Programas Sociales Participantes

Q0082 Apoyo Sin Fronteras
Q3056 Camino Seguro para Migrantes

Q0082 Apoyo Sin Fronteras

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

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

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- I. Obras de infraestructura: Infraestructura básica (agua, drenaje y electrificación), infraestructura educativa, deportiva y de salud, plazas, jardines, pavimentaciones y caminos rurales. Para el caso de templos, éstos se apoyarán en el caso de contar con espacios de desarrollo comunitario o bien, se determine que son de valor histórico cultural.
- II. Acciones sociales: Adquisición de bienes que proporcionen un servicio comunitario (ambulancias, transporte escolar, sillas de ruedas y andaderas), becas escolares, equipamiento educativo, deportivo y de salud, instrumentos musicales, útiles escolares y asesorías, capacitaciones, cursos y talleres, incluyendo los materiales necesarios para la realización de dichas asesorías, capacitaciones, cursos y talleres. Así también podrá adquirirse equipo, material, medicina o insumos en general que sean necesarios para atender contingencias sanitarias como en el caso del virus SRAS-CoV-2 (COVID-19).
- III. Actividades productivas patrimoniales: Adquisición de maquinaria, mobiliario, herramientas, materia prima y semovientes. No se apoyará el costo de mano de obra, la compra de vehículos de motor o bienes inmuebles.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los

apoyos a que se refiere este artículo; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q0082 Apoyo Sin Fronteras					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	196	0	0	0	196
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	192	0	3	1	196
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	191	0	5	0	196
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	196	0	0	0	196
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	5	190	1	0	196
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	196	0	0	0	196
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	192	0	4	0	196
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	192	0	4	0	196
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	196	0	0	0	196
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	175	5	13	3	196
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	195	1	0	0	196
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	196	0	0	0	196
¿Considera de utilidad la información que recibió?	195	0	0	1	196
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	13	146	0	37	196

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 196 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de las personas que respondieron la cédula; el 89% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 97% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

“Da gusto saber que se nos toma en cuenta y somos una parte importante del apoyo”.

Beneficiario de Pénjamo

Aspect

El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Ampliar el apoyo para que más personas accedan al programa.
- ✓ Agilizar el proceso para obtener el apoyo.
- ✓ Aumentar el monto del apoyo.
- ✓ Más información sobre este y otros programas.
- ✓ Mayor difusión.
- ✓ Agilizar el tiempo de recepción de las facturas.

Servidores públicos destacados:

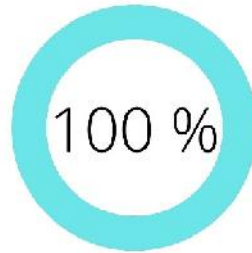
Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre completo de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

Q3056 Camino Seguro para Migrantes

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Propiciar condiciones dignas para que los migrantes en general (retorno, destino, origen y tránsito) puedan contar con condiciones para su desenvolvimiento integral como seres humanos.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- I. Los gastos relacionados a la obtención de documentos emitidos por las autoridades mexicanas o extranjeras (actas, apostillas, certificados, traducción de documentos oficiales y otros) incluyendo el pago de los gastos inherentes;
- II. Los gastos relacionados a la localización de personas presuntas desaparecidas, pudiendo incluir el apoyo a sus familiares directos, en relación al transporte y viáticos que incluya dicha localización;
- III. Los gastos relacionados a la repatriación de personas migrantes guanajuatenses enfermas, pudiendo incluir el apoyo a sus familiares directos, en relación al transporte y viáticos que incluya dicha repatriación;
- IV. Los gastos relacionados a la gestión o trámites relativos a problemas legales de las personas migrantes, y sus familias;
- V. Los gastos relacionados al traslado de restos de personas migrantes y/o gastos funerarios, generados en territorio nacional o en el extranjero, los cuales serán mediante pago a funerarias o reembolso al solicitante;

- VI. Los gastos relacionados con el trámite y/o gestión de documentos a familiares de personas migrantes con el objeto de que ingresen a algún país extranjero para atender asuntos urgentes relacionados con algún familiar migrante;
- VII. Los gastos relacionados a la obtención de visados para personas mayores de edad, que busquen visitar a sus hijas y/o hijos migrantes radicados en el extranjero;
- VIII. Los gastos relacionados a la adquisición o arrendamiento de equipo médico y de rehabilitación para personas migrantes y sus familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad económica;
- IX. Los gastos relacionados a la capacitación técnica de personas migrantes en retorno, que les permitan mejorar sus habilidades laborales y productivas;
- X. Los gastos relacionados con la repatriación de personas migrantes y/o sus familias que hayan sido deportados o de retorno voluntario;
- XI. Los gastos relacionados con el apoyo a migrantes guanajuatenses y sus familias, que se encuentren en territorio nacional y demuestren encontrarse en una situación de emergencia, por fallecimiento o atención médica, y
- XII. Apoyos alimentarios dirigidos a personas migrantes o familias de personas migrantes, que se encuentren en estado de vulnerabilidad económica y que requieran de esta ayuda derivada de la contingencia sanitaria provocada por el virus COVID-19.

La unidad administrativa responsable del programa realizará las gestiones administrativas correspondientes, pudiendo ser también otorgado este apoyo mediante cheque a nombre de la persona beneficiaria, transferencia electrónica o en especie, según convenga a la persona solicitante. La modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3056 Camino Seguro para Migrantes					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Cédulas Aplicadas a Beneficiarios				Total
	Si	No	No Sé	No respondió	
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	248	10	3	2	263
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	247	13	3	0	263
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	255	5	2	1	263
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	262	1	0	0	263
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	262	0	0	263
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y respetuosa?	263	0	0	0	263
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	256	3	1	3	263
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	253	3	4	3	263
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	259	0	3	1	263
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	238	20	4	1	263
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	260	1	1	1	263
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	260	0	3	0	263
¿Considera de utilidad la información que recibió?	255	1	0	7	263
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	9	241	0	13	263

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 248 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 94% del total de las personas que respondieron la cédula; el 90% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 97% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

“Me brindó la asesoría muy clara y precisa, muchas felicidades por su trabajo y desempeño”.

Beneficiario de Irapuato

Aspectos destacables de la evaluación:

El 99% de los participantes opinó que el programa está funcionando de forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Agilizar la entrega de apoyos.
- ✓ Mayor difusión en comunidades.
- ✓ Más información a toda la población.
- ✓ Incrementar el número de promotores.
- ✓ Asesorar en temas de inmigración.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre completo para que puedan ser debidamente identificados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.

Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora	
Programa	<p>Puntualidad: Se brindaron los beneficios de los programas conforme a las fechas programadas, esto de acuerdo a las respuestas del 96% de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación.</p> <p>Desarrollo de la comunidad: El 99% de 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.</p> <p>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.</p> <p>Dar respuesta a los reportes ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes) en un plazo no mayor a 20 días hábiles de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales en el Artículo 12 fracción XI. Se deberá subir la evidencia de atención correspondiente al sistema.</p> <p>Cumplimiento de la meta: Se logró implementar la contraloría social en 2 de los 2 programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio.</p> <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de la meta en el 2021. • 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 las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.