



**Evaluación de Procesos del Programa
QC0008 Financiamiento Educativo GTO
Instituto para el Desarrollo y Atención a las
Juventudes del Estado de Guanajuato
(JuventudEsGTO)
Informe Final**

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

1. Resumen Ejecutivo.

El Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO es administrado y operado por personal del Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato (JuventudEsGTO), a través de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF).

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general "...apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes".

Asimismo, se señala como objetivo específico del Programa, "...otorgar financiamiento a las y los guanajuatenses que requieran de algún apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con sus estudios.

Para cumplir con estos objetivos, el Programa oferta las siguientes Modalidades y tipos de apoyos:

- I. Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior; y
- II. Financiamiento para la Formación Académica y Profesional.

Donde, el Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior está dirigido a personas guanajuatenses que estudien o estén aceptados en los niveles de Bachillerato, TSU, Licenciatura y Posgrado, **para completar** los gastos escolares

que comprenden inscripción, colegiatura, manutención, equipo tecnológico y/o material específico para sus estudios.

En tanto que el Financiamiento para la Formación Académica y Profesional está dirigido a personas guanajuatenses que estudien, estén aceptados o quieran realizar estudios que incidan en el desarrollo continuo y la formación académica, profesional y laboral para completar el costo de congresos, talleres, cursos, idiomas, diplomados o similares, titulación, exámenes y certificaciones, así como la manutención y transporte derivada de alguno de estos y cualquier otro evento al que las personas solicitantes acudan en representación del estado de Guanajuato.

Para ello, los montos económicos anuales del financiamiento son los siguientes:

- El financiamiento para la modalidad de Educación Media Superior y Superior es de hasta \$30,000 pesos al año.
- El Financiamiento para la modalidad de Formación Académica y Profesional es único hasta por la cantidad de \$30,000 pesos

El monto otorgado se hace atendiendo a la carta de costos, cotización, presupuesto de gastos de manutención que presente el Solicitante, pudiendo ser de manera diferida o en un solo pago según sea el caso comprobado de cada persona acreditada y estarán sujetas a las condiciones suscritas en los contratos que al respecto se suscriban, la suficiencia presupuestal y la continuidad del Programa.

Metas

Para el presente ejercicio presupuestal 2024 se tiene como meta otorgar al menos 330 financiamientos a estudiantes guanajuatenses de educación media superior y superior y programas de formación académica y profesional y se otorgan conforme a los recursos asignados al programa y de acuerdo a las solicitudes de apoyo recibidas.

Operación 2024

En lo que va del 2024 la operación se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha realizado con un número reducido de personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento, teniendo una coordinación fundamental con la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información (DPEPPTI), así como apoyos de otras áreas del Instituto cuando así es requerido.

Dentro de los hallazgos se detectaron dos procesos que tienen responsabilidad compartida con otras dependencias de la Administración Pública Estatal para desarrollar los procesos de: Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios y el de Evaluación y Monitoreo.

En el caso de Contraloría Social y Satisfacción de Usuarios, las actividades son coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como colocar la Cédula de Contraloría Social en un portal bajo su administración, en tanto que el Instituto a través de la DBAF se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula, de establecer la comunicación necesaria para que los beneficiarios accedan al portal de la STRC para su llenado en tiempo y forma. En tanto que, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondientes recaen el ámbito de la STRC.

En cuanto a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades se realizan en coordinación con el Instituto, apegado a la normatividad.

Por su parte el Instituto, en el ámbito de su competencia, realiza otras actividades de evaluación de su operación, pero aplicando su propia Cédula de Evaluación a una muestra de Beneficiarios extraída por la DPEPPTI, quienes la contestan también a través de medios electrónicos. El procesamiento de la información corre a cargo de la DPEPPTI, en tanto que el análisis queda a cargo de la DBAF, como responsable del Programa.

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento de la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información (**DPEPPTI**) que como parte de sus atribuciones coordina las actividades de Planeación del Instituto.

En relación a las actividades de planeación, es necesario señalar que, además de las actividades de planeación convocadas por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA), el Instituto desarrolla un proceso de planeación previo, de carácter interno, que permite realizar un proceso de revisión crítica de los programas en desarrollo: operación, presupuesto, avances y resultados y con ello proponer adecuaciones y sugerencias para la mejora de los mismos, como se describe a continuación.

Evaluación de procesos 2024

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF) como responsable de la operación del Programa, así como con personal de la DPEPPTI.

En cuanto a los principales problemas detectados en la normatividad, se encuentra que las ROP están elaboradas bajo el formato emitido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas, las cuales contienen información suficiente del programa, pero carece de un apartado específico de una mecánica operativa que permita identificar el flujo de la operación. Debiendo aclarar, que no es el alcance de las ROP documentar las especificidades administrativas y operativas para los programas que caen bajo responsabilidad del Instituto.

Para ello, el Instituto ha desarrollado algunos elementos que le permiten sustentar y operar los diferentes programas, incluyendo en esto al Programa QC0008 Financiamiento Educativo. En el ámbito administrativo se cuenta con dos soportes administrativos: Manual de Organización JuventudEsGTO 2024 y una primera versión de un Manual de Procesos y Procedimientos, versión 1.

Por lo que se refiere al Manual de Organización JuventudEsGTO 2024, contiene información de carácter institucional administrativa y legal, que da sustento a la operación del Instituto, un listado de programas que caen bajo su responsabilidad, así como la Estructura Funcional y Orgánica donde se describe las “facultades” y “atribuciones” de la Dirección General y de las cinco Direcciones con que cuenta el Instituto. Asociado a lo anterior, mediante los links insertos en dicho documento se puede acceder a:

- Un Organigrama donde se presentan todos los puestos considerados para la operación del Instituto y,
- Un link que permite acceder a la descripción de la principal atribución, responsabilidad y/o función que tiene cada uno de los puestos (Frac_II_A_V2_Art_26 de la Obligaciones de Transparencia), así como un hipervínculo hacia un documento que permite acceder a las descripciones de los puestos.

En cuanto al Manual de Procedimientos de JuventudEsGTO, incluye procedimientos asociados a las diferentes áreas con que cuenta el Instituto, que presentan una breve descripción de actividades, responsables y flujograma por proceso, sin embargo, no son asociados ningún Programa en específico.

Por lo anterior, los procedimientos descritos no pueden considerarse como un Manual de Procedimientos del Programa donde además se deberían incluir: áreas de responsabilidad, límites de acción, formatos y/o registros involucrados, recursos involucrados y aplicaciones informáticas utilizadas.

El Instituto cuenta con diversas plataformas que son fuentes de consulta pública y confiable, así como herramientas para uso interno. Por lo que se refiere al apoyo de la operación, se cuenta con una plataforma denominada “Sistema de Solicitudes”, de operación Web, donde las personas interesadas en recibir un apoyo que ofrece JuventudEsGTO registran su solicitud y el personal responsable de cada programa da seguimiento para la revisión de documentos hasta la validación de ésta y, en su caso la selección de Beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.

Para complementar al anterior, el sistema Contable que opera el Instituto permite dar continuidad a la(s) solicitud(es) que se hace(n) a la SFIA para la dispersión y entrega de los apoyos comprometidos, ministración del financiamiento.

Por otro lado, derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2024, así como del Manual de Procedimientos de JUventudEsGTO, se identificaron algunos aspectos operativos que pueden ser mejorados y con ello que el personal que opera el Programa pueda contar con un documento más preciso y dirigido al personal que participa en el Programa, los cuales se presentan en el Anexo VI Propuesta de modificación a la normatividad, que forma parte del presente documento.

Cabe resaltar que, con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra debidamente documentada.

En resumen, se plantea que como parte de un proceso de calidad y mejora continua, se cuente con un Manual de Procedimientos del Programa donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, así como, los límites de acción, los recursos involucrados, los formatos o registros que se generan en cada uno, así como, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación.

En lo referente a los apoyos informáticos, aunque la operación del Programa contó desde su puesta en marcha con el uso de aplicaciones informáticas que les han facilitado la administración operativa del Programa.

Adicionalmente, se recomienda generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados en ejercicios fiscales anteriores y con ello, la posibilidad de acceder a información que permita conocer la percepción que tienen acerca de cambios o mejoras en su trayectoria académica y/o sus condiciones de vida, atribuibles a su participación en el Programa.

De las entrevistas realizadas al personal involucrado en el desarrollo del Programa, no se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables de la DBAF, los procesos se desarrollan en tiempo y forma y conforme a los calendarios de operación del Programa, que además siempre se intenta hacerlos compatibles con las instituciones de educación públicas y privadas.

A pesar de que la Dirección cuenta con un número muy reducido de personal, las actividades inherentes a los procesos se desarrollan con eficiencia en el uso de sus recursos en razón de que se hace uso de aplicaciones informáticas que les apoyan en diferentes actividades del proceso. El Sistema de Solicitudes permite apoyar las actividades de registro de solicitudes (por parte de los Beneficiarios, la asignación de puntaje, la consulta de expedientes (solicitud, anexos y documentos), y con esto las actividades de revisión de información y documentos, evaluación de solicitudes y la consulta filtrada de los expedientes de los Solicitantes. Además, se hace uso de interfases hacia los sistemas Financiero/Contables con que cuenta la Dirección de Administración y Finanzas lo que permite llevar la ministración de recursos comprometidos, así como la administración y seguimiento financiero de los Beneficiarios y de los apoyos otorgados.

Por lo que se refiere a la comunicación con los Solicitantes y Beneficiarios del Programa, hasta el momento se hace uso de las facilidades con que cuenta el Sistema de Solicitudes que permite filtrar y seleccionar destinatarios y con ello,

generar mensajes personalizados que son enviados masivamente vía correo electrónico y próximamente vía WhatsApp de tipo corporativo.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la DBAF trabaja de forma coordinada con otras áreas de JuventudEsGTO las cuales les proporcionan apoyo en materia jurídica, de sistemas y de finanzas.

De lo anteriormente expuesto, se hacen las siguientes recomendaciones a nivel Programa:

- Elaboración de un Manual de Procedimientos del Programa. Se recomienda contar con un Manual de Procedimientos en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, límites de acción y recursos involucrados, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación.
- Generar un proceso que permita sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados por el programa. Se recomienda generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados en ejercicios fiscales anteriores y con ello, la posibilidad de acceder a información que permita conocer la percepción que tienen acerca de cambios o mejoras en su trayectoria académica y/o sus condiciones de vida, atribuibles a su participación en el Programa.

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	11
3. INTRODUCCIÓN.....	12
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024	13
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	18
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	30
7. HALLAZGOS.	98
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	109
9. ANEXOS:	112
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	112
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	115
III. Flujograma del Programa.....	120
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	121
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	128
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	143
VII. Análisis FODA del Programa.	145
VIII. Recomendaciones del programa.	149
IX. Trabajo de campo realizado.	151
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	152
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	156
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	157
XIII. Base de Recomendaciones.	165

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del **Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO** que administra el Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato, lo que permitirá conocer si los procesos operativos cumplen con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa, así como, hacer recomendaciones que posibiliten a sus operadores la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo.

El Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO es administrado y operado por personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF) dependiente del Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato (JuventudEsGTO), quienes son los responsables de la operación del mismo.

¹ Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación en materia de Procesos y Resultados de los Programas Sociales Estatales, págs. 3 y 4 elaborado por la SDSH, sin considerar los objetivos referidos a Resultados.

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024²

Contexto ³

De acuerdo con la OECD (2022), la educación es un activo valioso ya que proporciona a las personas habilidades y sirve como un indicador de éstas. Además, la inversión destinada a educación produce grandes beneficios en el futuro. Por lo tanto, uno de los desafíos esenciales que enfrentan todos los países en la actualidad es reducir las desigualdades en el acceso a oportunidades educativas.

En Guanajuato, EDUCAFIN (2018) identificó que los principales obstáculos para el acceso a la educación superior son los ingresos económicos insuficientes en el hogar para cubrir entre otros conceptos: inscripción, materiales, el transporte local y en el caso de los estudiantes que se trasladan a otro municipio, la renta, manutención y el transporte foráneo y las colegiaturas. Un porcentaje importante de jóvenes decide estudiar y trabajar al mismo tiempo para poder costear sus estudios o en su caso postergar su alta en este nivel educativo.

Según datos de la OECD (2021), México presenta una de las tasas de matriculación más bajas entre los países miembros y sus socios que cuentan con datos disponibles para jóvenes de 20 a 24 años, alcanzando tan sólo el 26.2%. Esto sitúa al país en la posición 38 de un total de 42 países evaluados en este aspecto. En el año 2022, la proporción de personas entre 25 y 34 años que obtuvieron una maestría o un título de educación terciaria equivalente en México fue igualmente

² La ficha técnica con los datos del Programa se presenta en el “Anexo I “Ficha técnica de identificación”.

³ Tomado de las REGLAS de Operación del Programa “QC0008 Financiamiento Educativo GTO” para el ejercicio fiscal 2024 y sus anexos.

una de las más reducidas, registrando apenas un 1.4%. Esta cifra coloca a México en la posición 36 de 40 países evaluados en relación con este indicador.

El Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, indica que Guanajuato ha alcanzado un grado promedio de escolaridad de 9.04 años, (9.10 para los hombres y 8.99 para las mujeres) es decir, tercero de secundaria concluido. Sin embargo, se encuentra por debajo de la media nacional (9.74) por 0.7 puntos, ubicándose en la posición número 27 del país.

En relación con los indicadores clave de la educación superior, la Secretaría de Educación Pública (SEP) informa que en el ciclo escolar 2022-2023, un total de 226 mil 170 estudiantes de TSU, licenciatura y posgrado estaban inscritos en programas tanto escolarizados como no escolarizados. Así la cobertura en todas sus modalidades sin incluir posgrado para dicho periodo se situó en el 37.9%. En cuanto al indicador que muestra cuantos estudiantes abandonan sus estudios, en el ciclo escolar 2021-2022 el porcentaje estatal fue del 9.2%.

De igual manera, para el ciclo escolar 2022-2023, en la entidad se registraron 248 mil 8 alumnos en media superior en las modalidades escolarizada y mixta. La cobertura en dichas modalidades fue del 73.2% para el mismo ciclo. En cuanto al porcentaje de absorción en las modalidades escolarizada y mixta fue de 96.9%. La eficiencia terminal para el ciclo escolar 2021-2022 fue del 60.6%, mientras que el abandono escolar quedó en 12.7%.

Por ello, el Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato pone a disposición de las y las guanajuatenses el programa Financiamiento Educativo GTO, para que continúen su educación media superior y superior, así como formación continua que impulse su trayectoria educativa y profesional.

Objetivos del Programa

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2024 se señala que el Programa tiene por objetivo general apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes.

Asimismo, se señala como objetivo específico del Programa: otorgar financiamiento a las y los guanajuatenses que requieran de algún apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con sus estudios.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las Reglas de Operación citadas anteriormente, se señala que la población potencial del Programa está integrada por 474,178 estudiantes guanajuatenses de nivel medio superior y superior y programas de formación continua, pública y privada.

La población objetivo del Programa es de 39,831 estudiantes de nivel media superior y superior, así como de formación continua en instituciones públicas o privadas.

La población beneficiada directamente por el Programa es de 330 estudiantes de nivel media superior y superior, así como programas de formación académica y profesional inscritos y/o aceptados en escuelas públicas o privadas, en México o el extranjero, que cumplan con los requisitos y criterios de selección.

Cobertura geográfica

Así, esta población se podrá distribuir de la siguiente manera:

- I. Región I: al menos 8 personas;
-

- II. Región II: al menos 9 personas;
- III. Región III: al menos 74 personas;
- IV. Región IV: al menos 10 personas;
- V. Región V: al menos 13 personas;
- VI. Región VI: al menos 58 personas; y
- VII. Región VII: al menos 158 personas.

Este Programa se aplicará preferentemente en las zonas de atención prioritaria.

Programación presupuestal

El Proyecto de inversión para la operación y ejecución del Programa corresponde al QC0008, «Programa Financiamiento Educativo GTO», mismo que forma parte del componente: E057.C05 «B. Becas, estímulos y otros apoyos económicos y en especie otorgados a alumnos, JuventudEsGTO» del programa presupuestario E057 «Trayectoria en Nivel Básico, Media Superior y Superior», alineado al Objetivo de Desarrollo Sostenible Educación de Calidad.

El monto del recurso aprobado para el Programa es de **\$8,002,973.42** (ocho millones dos mil novecientos setenta y tres pesos 42/100 m.n.), el cual se ejercerá conforme a la naturaleza del mismo y a los procesos establecidos por JuventudEsGTO.

Para su ejercicio, el Programa oferta las siguientes Modalidades y tipos de apoyo:

- I. Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior; y
- II. Financiamiento para la Formación Académica y Profesional.

Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior, financiamiento dirigido a personas guanajuatenses que estudien o estén aceptados en los niveles de Bachillerato, TSU, Licenciatura y Posgrado, para completar los gastos escolares

que comprenden inscripción, colegiatura, manutención, equipo tecnológico y/o material específico para sus estudios.

Financiamiento para la Formación Académica y Profesional, financiamiento único dirigido a personas guanajuatenses que estudien, estén aceptados o quieran realizar estudios que incidan en el desarrollo continuo y la formación académica, profesional y laboral para completar el costo de congresos, talleres, cursos, idiomas, diplomados o similares, titulación, exámenes y certificaciones, así como la manutención y transporte derivada de alguno de éstos y cualquier otro evento al que las personas solicitantes acudan en representación del estado de Guanajuato.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

Diseño metodológico

Este apartado se describe la metodología para llevar a cabo la **Evaluación de Procesos**.

Evaluación de Procesos

Para el análisis cualitativo de los diversos elementos que conforman la operación del programa se considera el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.

Para ello se llevará a cabo un trabajo de gabinete consistente en la revisión de los manuales de operación y otra documentación específica sobre la operación del programa que sea proporcionada al equipo evaluador.

Cabe mencionar que el **análisis de procesos** es, por sus características, de **tipo cualitativo**, ya que el análisis y argumentación de los aspectos de mejora no descansan en una métrica estándar, sino en el análisis de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis, es decir, de la apreciación del funcionamiento y efectividad de las acciones implementadas por los operadores del programa para alcanzar los objetivos del mismo.

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el

programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE, se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

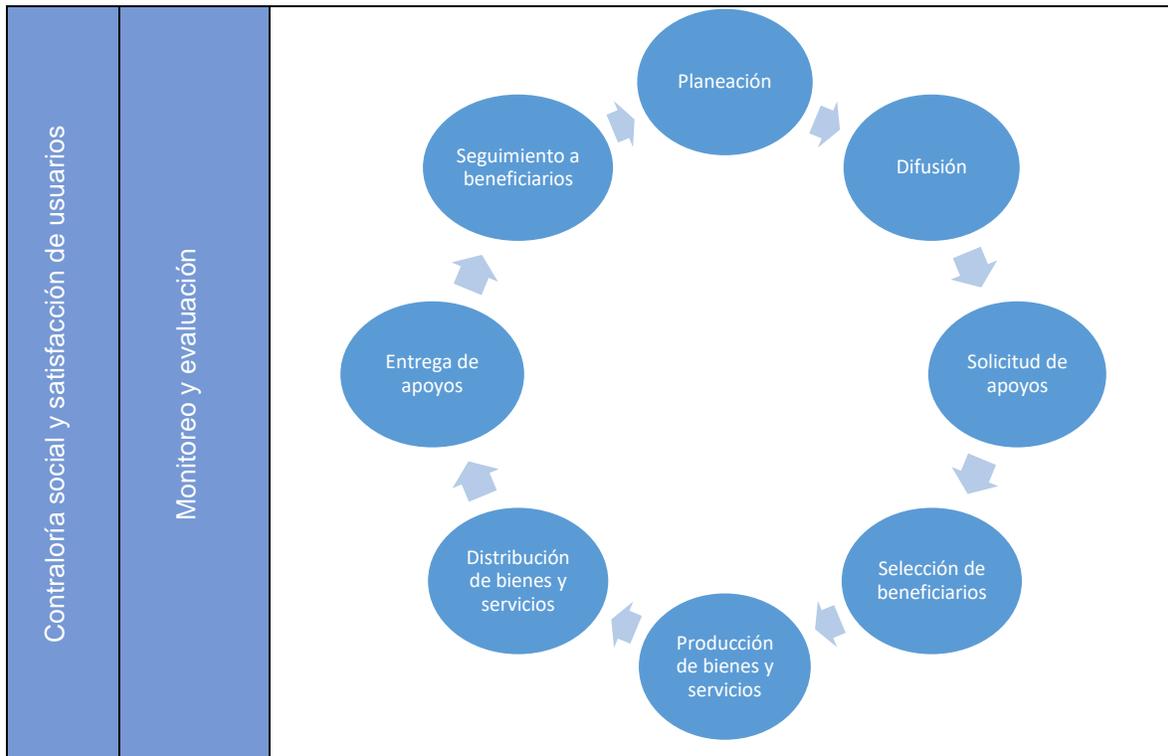
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

La identificación de los procesos clave comprenderá la elaboración por parte del consultor de:

- Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y/o los servicios (es decir los Componentes del programa) de cada uno de los programas sociales en cuestión.

La descripción y análisis de los procesos tomando como base el “Modelo general de procesos”, se presenta a continuación.

Modelo general de procesos



Breve descripción de los elementos del “Modelo general de procesos”.

- Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan objetivos, metas y presupuesto que son integrados en la MIR, los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
- Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.

- **Solicitud de apoyos:** Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.
- **Selección de beneficiarios:** Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
- **Producción de bienes o servicios:** Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
- **Distribución de apoyos:** Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
- **Entrega de apoyos:** Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
- **Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos:** Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.
- **Contraloría social y satisfacción de usuarios:** Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- **Evaluación y monitoreo:** 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.

En la descripción y análisis se considerará las siguientes preguntas y criterios clave:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.
 - a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
 - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
 - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
 - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores? Adicionalmente se deberá incluir un análisis detallado en el Anexo V. “Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos”, en el cual se presente la información de forma más detallada.)
6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.
8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.
9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Además, se analizará el grado de consolidación operativa del Programa, considerando elementos como:

- 1) si existen documentos que normen los procesos;
- 2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;
- 3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
- 5) si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. 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 (para este tema 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.

Estrategia de Trabajo de Campo

En la experiencia del equipo consultor, las **Evaluaciones de Procesos** han considerado un trabajo de campo, consistente en la realización de entrevistas a profundidad con el personal responsable de la operación del programa, con la finalidad de obtener elementos para el análisis que, en muchas ocasiones, no se encuentran suficientemente documentadas o plasmadas en algún documento normativo, y que es la experiencia del personal lo que determina las actividades realizadas a lo largo del proceso, que solamente se encuentra documentado a nivel general, en reglas de operación o lineamientos, ya que no siempre existen manuales de operación que de forma explícita detallen la manera en que se opera un programa. Por ello, la realización de un trabajo de campo es indispensable para el logro de una evaluación de procesos.

Para complementar la colección de información se podrán llevar a cabo entrevistas complementarias a través de medios remotos de comunicación (videollamadas) previo acuerdo con los entrevistados, vía correo electrónico o llamada telefónica.

Muestra propuesta

Debido a que este es un programa centralizado en su operación, el cual no se apoya con unidades territoriales en las regiones o municipios del estado, no se realiza ninguna muestra analítica para las entrevistas, ya que se entrevista prácticamente todas las personas que operan este programa en la **unidad operativa central (y única)** y sus diversas áreas que operan el programa en cuestión. Por lo anterior, la muestra analítica para la realización de entrevistas queda definida como sigue.

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato (JuventudEsGTO): Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la información	QC0008	Financiamiento Educativo GTO	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Coordinación de Becas, Apoyos y Financiamiento • Coordinación de Planeación y Evaluación

Instrumentos de recolección de información a aplicar

Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos

Para la evaluación de procesos del programa se aplica el siguiente instrumento a los directivos y operadores de los mismos mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad presenciales y/o por medios remotos) por lo cual, para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada previamente por los responsables del Programa, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo descrito en la sección anterior denominada “Identificación del proceso general”? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
-

- Están integradas en un solo sistema.
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
 - ¿Cómo y dónde la población objetivo presenta sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo? Evaluador, indague sobre los siguientes aspectos:
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
-

- ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
 - ¿Qué medidas se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
-

- ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿El programa identifica las transferencias (capítulo 4000), gastos de operación (capítulo 2000 y 3000), gastos de personal (capítulo 1000) y gasto en inversión (capítulo 5000) que genera por beneficiario (costo unitario del apoyo por beneficiario)?
 - ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción representa cada una?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
 - ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública? Evaluador, profundice sobre los siguientes aspectos:
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
-

- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

Cronograma de actividades

Las actividades de campo, se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas de forma presencial y a través de medios remotos de comunicación (videollamadas o conversaciones telefónicas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

Actividad	Junio			Julio				AGOSTO				
Concertación de fechas para realizar las entrevistas, encuestas y/o grupos focales de los centros o unidades territoriales seleccionados en la muestra												
Realización de entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la operación del programa.												
Generación de reportes internos con los resultados de las entrevistas a profundidad.												
Solicitud y recepción de información adicional a partir de las entrevistas a profundidad con responsables del programa.												

Agenda del trabajo de campo

En el **Anexo X. Trabajo de campo realizado** se presenta el listado completo de personas entrevistadas para esta evaluación.

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

En este apartado se presenta una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el programa, utilizando tanto la información recabada mediante entrevistas como en gabinete.

La descripción y análisis de los procesos se realiza tomando como base el “Modelo general de procesos”, sin embargo, existen actividades que no necesariamente encajan en el Modelo general de procesos. Estas diferencias se pueden apreciar en el **Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.**

Como complemento de la identificación de los procesos y de algunas actividades relevantes que se realizan durante la aplicación del Programa se elaboró un flujograma general donde se identifican las principales actividades asociadas a cada uno de los procesos identificados para el Programa y su asociación con el Modelo General de Procesos, el cual se presenta en el **Anexo III. Flujograma del Programa**, del presente documento.

6.1. Planeación

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados, mantenido su alineación con los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo PED 2040, en su Dimensión Humana y Social en particular la línea estratégica “1.2 Educación para la vida”, con el objetivo 1.2.1: «Lograr una cobertura universal en la educación obligatoria, mediante un modelo educativo de calidad con diversidad, equidad e igualdad de género que cuente con personal docente capacitado y profesionalizado», objetivo 1.2.2:

«incrementar la cobertura de la educación superior con calidad, pertinencia y equidad» y objetivo 1.3.1: «Asegurar las condiciones para el desarrollo pleno e igualitario de los grupos prioritarios del estado».

Estas actividades también se encuentran sustentadas en la Actualización del Programa de Gobierno 2018-2024 en el eje «Educación de calidad», con la línea estratégica: «Acceso a los servicios de educación, cultura y deporte para los habitantes del estado con enfoque accesible, innovador y de calidad», con el objetivo 3.3: «Incrementar la permanencia escolar de los estudiantes en todos los niveles educativos» y la estrategia 3.3.2: «Otorgamiento de becas a estudiantes para fortalecer su trayectoria escolar», además a la Agenda Transversal de Derechos Humanos con el Objetivo transversal: «Fortalecer el ejercicio y goce de los Derechos Humanos de la población en situación de vulnerabilidad».

Por lo que se refiere al aspecto presupuestal, el Programa se encuentra ubicado como parte del Programa presupuestario E057 «Trayectoria en Nivel Básico, Media Superior y Superior». Programa Estatal para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato 2021-2024, en la línea estratégica 3: «Acceso a los servicios de educación y formación para las juventudes», con el objetivo 3.1: «Incrementar en las juventudes la asistencia a los sistemas escolares para mejorar sus oportunidades de desarrollo».

Planeación

En relación a las actividades Planeación, es necesario señalar que, además de las actividades de planeación convocadas por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA), el Instituto desarrolla un proceso de planeación previo, de carácter interno.

Planeación interna

Actividades realizadas previas de planeación que se desarrolla durante los meses de mayo-junio que permite realizar un proceso de revisión crítica de los programas en desarrollo: operación, presupuesto, avances y resultados y con ello proponer adecuaciones y sugerencias para la mejora de los mismos.

Este proceso inicia cuando la Dirección General del Instituto, a través de la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la información (DPEPPTI), convoca los responsables de programas a revisar programas en desarrollo: operación, presupuesto, resultados, adecuaciones y sugerencias y con ello plantear el desarrollo de “iniciativas” que pasen a integrar el “portafolio de proyectos” que posteriormente puedan ser integradas al Presupuesto institucional y las Reglas de Operación para el programa en el próximo ciclo presupuestal.

En esta modalidad, se identificaron tres subprocesos que son liderados por la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información (DPEPPTI) apoyándose en cada una de las direcciones de área, en nuestro caso en la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF).

- a) Revisión de programas, en desarrollo: operación, presupuesto, resultados, adecuaciones y sugerencias.
- b) Integración y desarrollo de “iniciativas”.
- c) Integración del “portafolio de proyectos.” que posteriormente puedan ser integradas al Presupuesto institucional y las Reglas de Operación para el programa en el próximo ciclo presupuestal.

Planeación institucional

Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración solicita al Instituto la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio

fiscal del próximo año. La Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información (DPEPPTI) apoyándose en cada una de las direcciones de área, en nuestro caso la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF) y el trabajo realizado previamente para la integración del “Portafolio de proyectos” establecen el presupuesto estimado en términos de las metas propuestas para ser alcanzadas en el próximo ejercicio presupuestal, distribuidas en las diferentes modalidades, zonas de atención y grupos vulnerables, lo que refleja en el Anteproyecto de presupuesto que se registra en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), para su autorización.

Una vez autorizado el presupuesto, se continúa con las actividades necesarias para la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y la elaboración de las Reglas de Operación del siguiente año fiscal partiendo de las ROP del año anterior y con retroalimentación de las áreas participantes en el Programa.

Como parte de este proceso se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información (DPEPPTI) apoyándose en cada una de las direcciones de área, en nuestro caso la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF).

- a) Programación y presupuestación.
- b) Establecimiento de metas.
- c) Elaboración/Actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- d) Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación.

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel macro, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo

que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma de operar del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Planeación.

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del programa la realiza la DPEPPTI de JuventudEsGTO apoyándose en cada una de las direcciones de área, en nuestro caso la DBAF. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita a JuventudEsGTO la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, liderado por la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información (DPEPPTI) apoyándose en los responsables de los Programas adscritos a la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF). Es así que durante esta etapa se pueden realizar adecuaciones de carácter operativo, que se sustentan en todo caso en el proceso previo de Planeación (interna), donde las “iniciativas” resultantes de dicho proceso fueron integradas al “Portafolio de proyectos”.

Como parte de este proceso, el personal del área de la DPEPPTI/DBAF sube la información al Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en JuventudEsGTO sean solventados por el área de correspondiente, siendo el personal de Planeación el encargado de coordinar este esfuerzo.

Las metas a cumplir con el recurso de inversión que en su momento sea autorizado para el Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO se definen en términos del número de estudiantes que serán apoyados durante el ciclo financiero, segmentados acorde a las Modalidades y tipos de apoyo. Para la determinación de las metas en 2024 se tomó en consideración, entre otros factores:

- El presupuesto autorizado en los ciclos anteriores 2022 y 2023;
- Los compromisos multianuales adquiridos durante el ciclo anterior 2023, si es el caso;
- Las estadísticas disponibles e indicadores clave sobre la educación superior en México, en particular matrícula escolar de los ciclos de TSU, licenciatura y posgrado, así como eficiencia terminal y abandono escolar.
- Información estadística relacionada con las condiciones socioeconómica y de pobreza de los jóvenes guanajuatenses.
- Y desde luego, algunas variables de tipo macroeconómico como es indicadores de inflación.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a la DPEPPTI para su revisión y posterior autorización por parte de la Dirección General, posteriormente, una vez que se encuentra autorizado, se envía a cada una de las direcciones del Instituto y demás áreas involucradas en manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento.

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), la realiza la DBAF con acompañamiento de personal de la DPEPPTI con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

Por lo que refiere al subproceso de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación (**ROP**), se desarrollan y estructuran a partir de la convocatoria que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (**STRC**) del gobierno del estado.

Tanto DPEPPTI como el área de Asuntos Jurídicos dependientes de la Dirección General dan acompañamiento a la DBAF para su elaboración que se realiza en los meses de octubre - noviembre.

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la Planeación Interna inician durante el mes de mayo-junio cuando la DPEPPTI solicita a las áreas responsables de los Programas, iniciar las actividades tendientes a la integración del “portafolio de proyectos e institucionalmente, durante los meses de junio-julio, fechas en que la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita a JuventudEsGTO la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año”.

Termina con la autorización y publicación las Reglas de Operación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

El proceso de **Planeación interna** que desarrolla JuventudEsGTO, previo al convocado por la SFIA, se desarrolla entre los meses de mayo y junio, contando con tiempo suficiente para el desarrollo de las actividades mencionadas.

El subproceso de planeación convocado por la SFIA (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Elaboración/Actualización de la MIR), así como el de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos de la planeación estratégica, es acorde con la normatividad vigente en la materia y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

b) Personal.

Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación del Programa es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación y experiencia para realizar sus funciones.

En general, los responsables del Programa vienen trabajando desde su puesta en operación, lo que se traduce en experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del Programa además de que se cuenta con el apoyo de la DPEPPTI dependiente de la Dirección General para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo del área de Asuntos Jurídicos en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.

c) Recursos Financieros.

Los recursos para desarrollar el proceso de Planeación, en sus dos modalidades se derivan del presupuesto asignado a JuventudEsGTO y de forma particular a la DBAF y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura.

La Dirección de Becas Apoyos y Financiamiento cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de JuventudEsGTO, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. Asimismo, cuenta con los recursos materiales e informáticos suficientes para el desarrollo de sus actividades.

4. Productos.

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el Programa.
- Metas del Programa.
- Modificación y Actualización de la MIR del Programa.
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de beneficiarios a incluir en el programa, considerando en algunos casos, los Solicitantes que solicitan una renovación de apoyos otorgados en ciclos incluidos desde el ejercicio fiscal anterior. En tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.

5. Sistemas de Información.

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del Programa y avance de los indicadores de la MIR, es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del Programa y verificación de avances en los indicadores de la MIR. Este sistema es una plataforma informática a la que JuventudEsGTO, tiene acceso vía internet.

6. Coordinación.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Planeación interna es adecuada para la implementación del proceso.

En cuanto a la Planeación institucional, la coordinación se rige con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos establecen la meta de población a ser atendida directamente por el Programa en el año fiscal siguiente.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Planeación, en sus dos modalidades, tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el Programa, la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento, para el logro de los objetivos del programa.

Los productos generados en el proceso de Planeación son los insumos básicos para que los demás procesos inicien sus actividades.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Planeación no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los mismos.

6.2 Difusión del programa

La Difusión del programa se realiza vía la emisión y publicación de la(s) convocatoria(s) y considera actividades que permiten difundir información sobre las principales características del Programa, proporciona información sobre sus alcances, sus beneficios, así como los requisitos para acceder a los apoyos.

Como parte de este proceso se identificaron dos componentes que son desarrollados:

- a) Preparación de convocatorias.
- b) Publicación de convocatoria.

En el primero de ellos, se realizan las actividades tendientes a la preparación y elaboración de la convocatoria y en la segunda, tendiente a la publicación de la misma.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Difusión del Programa.

Acorde al Cronograma general del Programa los responsables del programa verifican las ROPs, Presupuesto asignado y con ello se establece la Modalidad y población estimada de beneficiarios que se pretende apoyar. Enseguida, siguiendo el modelo autorizado por el área de Comunicación Social, se desarrollan los contenidos de la convocatoria incluyendo en ello, la población a beneficiar (tipo de estudiantes), requisitos a cumplir, condiciones de selección y beneficios a obtener, así como los periodos de publicación y medios de acceso para solicitar el beneficio.

Al tener listos los contenidos de la convocatoria, ésta se pasa al área de Diseño gráfico del Instituto, quien, en coordinación con la DPEPPTI, y previa autorización de los responsables del programa, se encargan de subirla al portal de JuventudEsGTO. Posteriormente después de una revisión de la versión subida al portal, los responsables del programa autorizan su publicación definitiva, con lo cual queda lista para su activación en las fechas programadas y con ello, a disposición de la población en general el acceso a la convocatoria.

En la convocatoria se establecen: el objetivo, criterios de elegibilidad, requisitos y proceso de la convocatoria y desde luego, los “links” necesarios para acceder al registro de solicitudes.

En algunos casos, la difusión de la Convocatoria también se hace con apoyo de socios participantes, a través de “Convenios de concurrencia”, actuando de esta forma como copatrocinadores en alguna de las convocatorias.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia a partir de la publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa, considerando el Cronograma establecido para cada una de las convocatorias previstas.

Concluye con la publicación de la convocatoria en el portal de JuventudEsGTO, con lo que queda a disposición de la población en general para su consulta que incluye: el objetivo, criterios de elegibilidad, requisitos y proceso de la convocatoria, vigencia de la misma y desde luego, los “links” para acceder al llenado de la solicitud y la subida de documentos.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

La preparación de convocatorias y, en su momento su publicación, es acorde a los cronogramas autorizados y trata de ser congruente con los calendarios escolares públicos y privados, por ello la preparación de las primeras convocatorias se inicia en el mes de enero de cada año, otro grupo en forma previa al inicio de los ciclos escolares, en el mes de julio-agosto, pero además y dependiendo de los avances en el ejercicio del presupuesto se pueden realizar otras en alguna otra fecha.

La vigencia de las convocatorias, disponibilidad para que los interesados la consulten y realicen el proceso de Solicitud de Apoyo, se ha establecido en un mes.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos asociados a la preparación y publicación de convocatorias, es acorde con la normatividad vigente en la materia, se adapta a los calendarios educativos de las instituciones y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

b) Personal.

A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal que participa en la preparación y publicación de las convocatorias, personal de la Dirección de Becas Apoyo y Financiamiento es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación y experiencia necesarias para realizar sus funciones.

Adicionalmente se cuenta con el apoyo de las áreas de: Diseño gráfico, Comunicación social, la DPEPPTI y de Asuntos Jurídicos dependientes de la Dirección General para la realización de estas actividades, lo que da fortaleza a su desarrollo.

c) Recursos Financieros.

Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado a JuventudEsGTO y de forma particular a la DBAF y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura.

La Dirección de Becas Apoyos y Financiamiento cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de JuventudEsGTO, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las

funciones asignadas al personal. Asimismo, cuenta con los recursos materiales e informáticos suficientes para el desarrollo de sus actividades.

4. Productos.

Los productos generados en el proceso son:

- La preparación y publicación de convocatorias.

5. Sistemas de Información.

Para las actividades de Publicación de las convocatorias se utiliza el portal de JuventudEsGTO por lo que se cuenta con el apoyo de DPEPPTI para la configuración y subida de la Convocatoria en el portal, con lo que finalmente se publica y queda a disposición de la población en general el acceso a la convocatoria.

Dependiendo del tipo de beneficiarios que se busca atender, es posible contar con el apoyo de algunas Instituciones de educación públicas o privadas para la difusión de las convocatorias entre su alumnado, proporcionando para ello, los elementos de información necesarios para localizar el Portal de JuventudEsGTO.

6. Coordinación.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre personal de la Dirección de Becas Apoyos y Financiamiento involucrados en el proceso de Preparación y Publicación de Convocatoria es adecuada para la implementación del proceso.

Además, se cuenta con el apoyo y colaboración de las áreas de Diseño gráfico, Comunicación social, la DPEPPTI y de Asuntos Jurídicos quienes contribuyen al desarrollo y publicación de las Convocatorias.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El proceso de Difusión del Programa se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa a lo largo del ejercicio fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Difusión del Programa tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa. Los productos generados en el proceso de Difusión del Programa son el insumo necesario para que la población interesada se entere de las características de los apoyos y, si así lo deciden, solicitar los apoyos.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Difusión del Programa no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello que el proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los mismos.

6.3 Solicitud de apoyo

El proceso de Solicitud de apoyo del Programa considera actividades que realiza enteramente la persona interesada en recibir el tipo de apoyo promocionado (Solicitante), esto es, las actividades necesarias para solicitar los apoyos establecidos en la Convocatoria. Se realiza accediendo en una aplicación

informática vía Web denominada “Sistema de Solicitudes” a la cual se ingresa vía un “link” que se proporciona como parte de la Convocatoria.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Solicitud de Apoyo.

Considera actividades que van desde la consulta de la convocatoria hasta la puesta a disposición de la DBAF de su solicitud, conteniendo información personal del solicitante, condición de vulnerabilidad, datos socioeconómicos y en su caso una Manifestación de ingresos, los cuales deben ir acompañados por imágenes de la documentación probatoria solicitada.

Para cada convocatoria se establece: la población a beneficiar y requisitos a cumplir, los cuales son indispensables para que su Solicitud de Apoyo este completa y pueda ser considerada por la DBAF, para su evaluación. Es de hacer notar que la información solicitada y/o los documentos probatorios puede variar en función de las características de la Modalidad y el segmento de población que se pretende cubrir, por lo que podemos decir que cada Convocatoria es única.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia con el acceso por parte del Solicitante al portal de JuventudEsGTO, donde puede consultar las Convocatorias específicas de este Programa, lo que permite que las personas interesadas puedan consultar: el alcance de los beneficios, verificar los requerimientos y condiciones de la misma y en su caso acceder al llenado de la solicitud y la subida de documentos soporte.

El proceso concluye con el cierre de la convocatoria y con ello la puesta a disposición de los administradores del programa de la información asociada

a cada solicitud y con ello, estar en posibilidades de dar inicio al proceso de Selección de Beneficiarios.

Es importante notar que, mientras se encuentre vigente la Convocatoria, personal responsable del Programa puede revisar las solicitudes en cuanto a completas, y en su caso generar un correo al interesado para que subsane los faltantes, enviándole para ello un correo señalando los datos o documentación incompletos. Para ello se utiliza una de las facilidades con que cuenta el Sistema de Solicitudes para enviar un correo al interesado que incluye un link específico para que el interesado suba la información o documentación faltante o complementaria.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

La plataforma y en particular la Convocatoria estará operativa y accesible para que los Solicitantes puedan registrar su Solitud y anexar sus documentos únicamente durante el periodo que establezca la Convocatoria y hasta el proceso de evaluación y aceptación de los Beneficiarios.

Durante el tiempo de apertura de la convocatoria la plataforma está accesible para que los solicitantes registren su solicitud y suban su documentación. También podrán tener acceso a la plataforma para completar, cambiar y/o complementar información, a requerimiento expreso de los responsables del Programa.

En términos generales, la apertura de las convocatorias para solicitar el apoyo se ha establecido en un mes, dejando otro periodo de aproximadamente un mes para la evaluación de solicitudes.

Se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso, es acorde con la normatividad vigente en la materia y se adapta a los calendarios educativos de las instituciones educativas.

b) Personal.

La consulta de la Convocatoria y en su caso el registro de la Solicitud de apoyo es responsabilidad entera del Solicitante apoyado por una plataforma digital, tipo Web que en principio no requiere la intervención de los responsables del Programa, salvo cuando algún usuario requiere asesoría para algún tema específico.

Es así que el personal de la DBAF que va revisando la información que registran los Solicitantes y, en su caso, proporciona soporte a usuarios, es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros.

Siendo un proceso que recae enteramente en el ámbito del Solicitante, el proceso no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, en los casos en que personal responsable del Programa interviene para apoyar a los Solicitantes, los recursos provienen del presupuesto asignado a JuventudEsGTO y de forma particular a la DBAF.

Para el caso de los gastos asociados al uso de la plataforma, estos ya están considerados como parte de los gastos de JuventudEsGTO por lo que no existen gastos de uso de la plataforma cargados al Programa.

d) Infraestructura.

La infraestructura que utiliza este proceso es el uso de la Plataforma informática de la cual se responsabiliza la DPEPPTI.

Para las actividades de soporte a los usuarios la DBAF cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de JuventudEsGTO, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos.

Como productos del proceso se tiene una solicitud de apoyo completa, la cual contiene:

- Datos personales del solicitante:
- Información de la formación y condición académica.
- Información sobre condición de vulnerabilidad.
- Datos de información socioeconómica del interesado y su familia.
- Condición laboral e ingresos.
- Manifestación de Ingresos, para aquellos casos en que los ingresos resulten de ingresos propios o actividades de carácter informal.
- Carta de costos, cotización, presupuesto, gastos de manutención.

Es de hacer notar que la información solicitada y/o los documentos probatorios puede variar en función de las características de la Modalidad y la Convocatoria específica, por lo que podemos decir que cada Convocatoria es única.

5. Sistemas de Información.

Para el registro de las solicitudes de apoyo se utiliza una aplicación Web denominada Sistema de Solicitudes la que se configura considerando, las

particularidades de cada Convocatoria y sus requisitos, lo que da lugar a pantallas de captura acordes con las características propias de la Convocatoria.

Como parte de dicha configuración, el sistema cuenta con las facilidades necesarias para establecer puntajes según las condiciones generales, específicas y de vulnerabilidad de los Solicitantes, lo que permite que en su momento las solicitudes puedan ser jerarquizadas.

Es así que, del análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la disponibilidad de la aplicación informática es alta y hasta la fecha no se ha tenido problemas en su operación.

6. Coordinación.

La responsabilidad de este proceso recae en las manos de cada Solicitante, hablar de coordinación de los solicitantes con otros participantes es mínima.

Por lo que se refiere a la participación de los administradores se limita a verificar que la plataforma se encuentre en línea y disponible para los Solicitantes y la población en general que desee consultar información de alguna Convocatoria en particular.

Durante la vigencia de la Convocatoria también se cuenta con la participación de personal responsable del programa quienes van revisando el avance del registro de aspirantes durante el periodo de vigencia de la Convocatoria, verificando aquellas solicitudes que ya se encuentren completas e identificando faltantes de otras y, de esta forma iniciar un contacto con los aspirantes para apoyarlos en su llenado.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El proceso de registro de Solicitud de Apoyo del Programa se considera pertinente, ya que es a través del cual se pone a disposición de los Solicitantes un medio completo y, sobre todo detallado, para cumplir con el trámite de Solicitud de apoyo.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de registro de Solicitudes de Apoyo es fundamental y tiene una importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa ya que este proceso es indispensable para que los aspirantes consulten la Convocatoria y, de ser el caso, llenen una Solicitud considerando los requisitos particulares de cada Convocatoria.

El llenado correcto y a tiempo de la información solicitada y el suministro de documentos adecuados, facilita el proceso de revisión, evaluación de las solicitudes lo que permite dar continuidad a los procesos necesarios para otorgar los apoyos solicitados.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de registro de Solicitudes de apoyo no se considera la opinión de los beneficiarios, solo se limitan a suministrar la información y documentos solicitados en la convocatoria y de tener alguna duda, pueden solicitar el apoyo de los administradores del Programa.

6.4 Selección de Beneficiarios

El proceso de selección de beneficiarios considera actividades que realiza personal de la DBAF tendientes a consultar y revisar la completitud de la información y la documentación proporcionada por los Solicitantes, la evaluación de los documentos

que acompañan a las solicitudes, en su momento organizarla y presentarla para su autorización y finalmente establecer comunicación con el Solicitante para comunicarle su aceptación.

Como parte de este proceso el personal responsable de la revisión de la solicitud y la evaluación de solicitudes puede requerir al Solicitante el suministro de información o documentación adicional, utilizando para ello el Sistema de Solicitudes que permite realizar un filtrado, marcaje y emisión de correos electrónicos solicitando información adicional que deberán subir a través de un link que se les proporciona en el mismo.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Selección de Beneficiarios.

El proceso inicia con la consulta y revisión de las solicitudes y su documentación anexa por parte del personal responsable del Programa utilizando la plataforma del Sistema de Solicitudes, ya sea durante el periodo de vigencia de una convocatoria y/o en el periodo inmediato posterior para verificar la completitud de la información y validez de los documentos subidos por los Solicitantes, en su caso la comunicación vía correo electrónico para complementar o adecuar la información registrada o documentos requeridos.

Para este Programa, acorde a las ROPs el Solicitante presente:

- Formato de solicitud GTO Contigo Si;
 - Acreditación de la residencia en el Estado de Guanajuato;
 - Identificación oficial vigente;
 - Constancia de estudios o recibo de pago de inscripción;
 - Carta de costos, cotización y/o presupuesto de gastos de manutención; y
-

- Comprobante de ingresos mensuales de la persona solicitante o de la persona que aporte el mayor ingreso familiar.

Y por lo que se refiere al Aval:

- Identificación oficial vigente;
- Comprobante de domicilio del estado de Guanajuato; y
- Comprobante de ingresos mensuales.

Importante es destacar la importancia que tiene la “Carta de costos, cotización y/o presupuesto de gastos...” ya que ésta es la base para establecer las ministraciones en la Modalidad de Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior.

Para el caso de solicitudes cuya información y documentos estén completos, se procede a realizar un proceso de validación documental, lo que permite que el Sistema pueda asignar puntajes y conforme a las reglas establecidas en las ROP establecer una evaluación positiva, en su caso.

Como parte del proceso de validación, se verifica que el Solicitante o su Aval no tengan alguna anotación en el Buró de Crédito que impida su participación en el Programa.

Para aquellos aspirantes que no sean evaluados positivamente, se procede a dar aviso de la denegación a su solicitud, para aquellos con algún problema que puede ser solventado, se le invita a complementar o corregir alguna información.

Para aquellos que son evaluados positivamente y cuentan con el otorgamiento de puntaje, puedan ser aceptados considerando sus condiciones de vulnerabilidad.

Parte del proceso de Selección incluye la verificación contra registros contables y administrativos del Instituto, que los solicitantes evaluados no cuenten con algún pendiente en lo referente a deudas financieras o falta de cumplimiento administrativo resultado de haber sido beneficiario de algún otro programa de JuventudEsGTO. En su caso, se emite un aviso vía correo o llamada telefónica para pueda solventar dicha falta, de no hacerlo o no haber un compromiso formal para solventarla, no podrá ser beneficiario del Programa.

Para aquellos Solicitantes que han pasado las etapas de revisión y validación documental, se les emite una convocatoria para presentarse con su Aval a oficinas de JuventudEsGTO, para la firma de Contrato, firma de Pagaré asociados al pago del Crédito, así como el Plan de pago del crédito solicitado.

Finalmente, los administradores del Programa acceden al Sistema de Solicitudes y previo filtrado obtienen una relación de solicitudes completas y validadas para que puedan someterse a la autorización de la Dirección General, adquiriendo de esta forma el estatus de Beneficiarios.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con la consulta periódica de solicitudes por parte de los administradores del Programa en el “Sistema de Solicitudes” durante el periodo de vigencia de una convocatoria y en el periodo inmediato posterior para verificar que la información y documentos requeridos a cada uno de los solicitantes estén completos.

Concluye con la emisión de una Relación de solicitudes completas y validadas para que puedan someterse a la autorización correspondiente, adquiriendo de esta forma el estatus de Beneficiario.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

De la información recuperada en las entrevistas al personal que administra el Programa indica que conforme al cronograma establecido para cada Convocatoria, se cuenta aproximadamente con 30 días para realizar el proceso de selección de beneficiarios, tiempo suficiente para realizar las actividades de verificación y validación de las solicitudes (considerando los tiempos en que aquellas instituciones autorizadas contribuyen con la validación documental), así como someter las relaciones de solicitudes completas y validadas para que puedan someterse a la autorización correspondiente.

De esta forma, se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso, es acorde con la normatividad vigente en la materia y se adapta a los calendarios educativos de las instituciones.

b) Personal.

En este proceso participan tres actores que en conjunto permiten realizar las diferentes actividades del Proceso:

Los administradores del Programa responsables de la consulta, revisión y validación documental de las solicitudes y finalmente la consulta, filtrado y emisión de las relaciones de Solicitantes que cumplen con la información y documentos requeridos para ser aceptados y con ello, ser presentados para la autorización con beneficiarios.

El Beneficiario y su Aval de aquellos Solicitantes que, habiendo superado la revisión y validación documental, son convocados para la firma de Contrato y Pagarés que formaliza el otorgamiento del financiamiento y la

recuperación del mismo, considerando los intereses que causa el crédito, y el Plan de recuperación del Crédito.

Finalmente, el responsable de la Dirección General, quien es el responsable de autorizar las relaciones y con ello que los Solicitantes adquieran el estatus de Beneficiarios.

Es así que, hasta el momento, dado el volumen de Solicitudes presentadas para cada Convocatoria, el personal ha sido suficiente, tiene el perfil y cuenta con las capacidades necesarias para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros.

La evaluación de las solicitudes recae en el ámbito del personal de la DBAF y personal directivo del Instituto por lo que podemos decir que se utilizan recursos que provienen del presupuesto asignado a JuventudEsGTO y de forma particular a la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento y de las demás áreas que lo apoyan.

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de JuventudEsGTO por lo que no existen gastos de uso de la plataforma cargados directamente a los recursos ejercidos por el Programa.

d) Infraestructura.

Para las actividades que se realizan en relación a la revisión y validación de las solicitudes presentadas, la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de JuventudEsGTO, donde tienen asignadas áreas

específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

Respecto de las aplicaciones informáticas de Sistema de Solicitudes, se hace uso de infraestructura y recursos informáticos de la DPEPPTI, por lo que los recursos financieros asociados a su uso, ya se encuentran considerados como parte del presupuesto del Instituto.

4. Productos.

Como resultado de las actividades de revisión y evaluación de las solicitudes, los responsables del Programa generan una relación de Solicitantes aceptados que se somete a la autorización correspondiente y con ello, los solicitantes adquieran el estatus de Beneficiarios.

5. Sistemas de Información.

Para desarrollar las actividades relacionadas con el proceso de Selección de beneficiarios, las actividades se apoyan en el “Sistema de Solicitudes”, plataforma vía Web que permite establecer filtros y criterios de selección, para realizar la revisión de solicitudes y la validación documental por parte de los administradores del Programa.

El sistema también cuenta con las funcionalidades necesarias para realizar filtros y extracción de relaciones según criterios definidos y con ello la extracción de la relación de Solicitantes que cumplen con la información y documentos requeridos que, previa autorización de la Dirección General, pasarán a ser beneficiarios del Programa.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la disponibilidad de la aplicación informática es alta y hasta la fecha no se ha tenido problemas en su operación.

6. Coordinación.

Durante las etapas de revisión y validación de información y documentos, además de las actividades de revisión y validación que realizan los administradores del Programa, se cuenta con algunas instituciones educativas que apoyan dicha actividad, previo compromiso y capacitación para desarrollar dichas actividades.

Además, se cuenta con el apoyo y colaboración de la DPEPPTI la cual mantiene y da soporte al Sistema de Solicitudes con el cual es factible realizar la revisión y validación de solicitudes, así como del filtrado y emisión de la relación de solicitudes de beneficiarios que pasarán a formar parte de los Beneficiarios.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre el personal de la Dirección de Becas Apoyos y Financiamiento con las instituciones educativas que apoyan el proceso de revisión y validación de solicitudes, es adecuada para la implementación del proceso.

Además, se cuenta con el apoyo y colaboración de las áreas Jurídica y Financiera en lo referente a la preparación/revisión de Contratos y firma de pagarés asociados al Plan para la recuperación del Crédito.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El proceso de Selección de Beneficiarios se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa respecto de la entrega de apoyos para que los estudiantes logren la permanencia en los programas a que se inscriben.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Selección de beneficiarios es fundamental y forma parte de la ruta crítica del proceso de otorgamiento de apoyos del Programa

De las actividades que desarrolla la DBAF en relación a la revisión y evaluación documental, depende que la selección de los aspirantes sea hecha de manera correcta, imparcial y con la certeza necesaria para que los Solicitantes seleccionados, efectivamente cumplan con los requisitos establecidos en la Convocatoria y de esta forma tener mayores posibilidades de cumplir con la metas y objetivos del Programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Selección de beneficiarios no se considera la opinión de los beneficiarios, solo se limitan a estar atentos del avance en el trámite de revisión y evaluación de sus solicitudes y en su caso a responder a requerimientos de la DBAF para suministrar elementos de información o documentación complementaria que apoye la evaluación y dictaminación de sus solicitudes y, en su caso, a acudir a la firma de Contrato y pagarés.

6.5 Distribución de apoyos

El proceso de distribución de los apoyos conjunta aquellas actividades para formalizar la situación de los Solicitantes como Beneficiarios del Programa, vía la

inclusión en los registros Financiero/Contables del Instituto y con ello estar en posibilidades de recibir los apoyos solicitados vía el medio de pago registrado por los Solicitantes.

Las actividades las inician los responsables del Programa, al solicitar al área financiera del Instituto, el registro de los Solicitantes Aceptados en los registros financieros del Instituto y con ello adquirir el estatus de Beneficiario.

Se complementa con el registro de los datos de identificación y contacto del beneficiario, así como el medio de pago a donde se les harán llegar los apoyos.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Distribución de Apoyos.

Durante este proceso se emite una relación de Beneficiarios aceptados la cual se envía al área financiera/contable del Instituto.

Enseguida el registro del beneficiario en el sistema de administración financiera/contable, donde además de registrar sus datos de identificación y contacto, se registra el medio de pago a donde se les harán llegar los apoyos.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con el acceso al Sistema de Solicitudes donde, previo filtrado, se emite una relación de Solicitantes aceptados, que contiene datos de identificación y contacto de los beneficiarios, medio de pago y montos correspondientes al Financiamiento solicitado, y que, podrá ser ministrado en una o más exhibiciones la cual se envía al área Financiero/Contable del Instituto para su registro.

Se considera como la parte final de este proceso, el registro de la información de los Beneficiarios en los sistemas Financiero/Contables del Instituto, que

considera los datos de identificación y contacto de los beneficiarios, medio de pago y montos correspondientes al Financiamiento obtenido.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

De la información recuperada de las entrevistas al personal que administra el Programa, indica que el tiempo que transcurre este proceso de emisión de la Relación de Beneficiarios Aceptados y su registro en el sistema Financiero/Contable del Instituto, en casi inmediato y con ello se está en posibilidad de realizar la(s) ministración(es) conforme al calendario establecido en la Convocatoria.

De esta forma, se considera que el tiempo en el que se ejecuta este proceso, es acorde con la normatividad vigente en la materia y el calendario establecido en la Convocatoria.

b) Personal.

En este proceso participan dos actores que en conjunto permiten realizar las diferentes actividades del Proceso.

Los administradores del Programa, responsables de la emisión de la Relación de Solicitantes aceptados que contiene datos de identificación y contacto de los beneficiarios, medio de pago y montos correspondientes al financiamiento otorgado.

Personal del Área Financiera/Contable del Instituto quien es la responsable de registrar en sus sistemas, los datos de identificación y contacto de los beneficiarios, medio de pago y montos correspondientes al financiamiento otorgado.

En ambos casos se puede afirmar que el personal involucrado de ambas áreas ha sido suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros.

Como se ha mencionado, el desarrollo de este proceso corre a cargo de dos áreas administrativas del Instituto, por lo que podemos decir que se utilizan recursos que provienen del presupuesto asignado a JuventudEsGTO y de forma particular a la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento y de la Dirección de Finanzas y Administración (DFA).

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de JuventudEsGTO por lo que no existen gastos adicionales en el uso de la plataforma cargados directamente a los recursos ejercidos por el Programa.

d) Infraestructura.

Para el desarrollo de las actividades relacionadas con este proceso, las direcciones de Becas, Apoyos y Financiamiento y de Finanzas y Administración cuentan con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de JuventudEsGTO, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

Respecto de las aplicaciones informáticas de Sistema de Solicitudes y el Sistema financiero-contable, se hace uso de infraestructura y recursos informáticos de la DPEPPTI.

4. Productos.

Como producto del proceso, se tiene, el registro de la información de los Beneficiarios en los sistemas Financiero/Contables del Instituto, que considera los datos de identificación y contacto de los beneficiarios, medio de pago y montos correspondientes al Financiamiento.

5. Sistemas de Información.

El proceso se apoya en dos plataformas de carácter informático:

- Sistema de Solicitudes, que permite emitir las relaciones de Solicitantes aceptados, la cual es enviada al área Financiera/Contable para el registro de Beneficiarios.
- Los sistemas Financiero/Contables de la Dirección de Finanzas donde se registran los datos de identificación y contacto de los Beneficiarios, medio de pago y fechas y montos correspondientes al financiamiento obtenido.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que dichos sistemas les apoyan en gran medida en el desarrollo de sus actividades. También se menciona que su disponibilidad es alta y hasta la fecha no se ha tenido problemas en su operación.

6. Coordinación.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas con los responsables del Programa, se menciona que la coordinación con las áreas Financiero/Contable del Instituto es buena, lo que permite agilizar los tiempos de respuesta en lo relacionado al registro de los Beneficiarios en los sistemas Financiero/Contables del Instituto.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El proceso de Distribución de apoyos se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa, ya que como parte del mismo se formaliza la inclusión de los Solicitantes Aceptados, como Beneficiarios del programa a partir de su registro en los sistemas Financiero/Contables del Instituto y con ello, estar en posibilidades de hacer las ministraciones financieras correspondientes al financiamiento otorgado.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Como ya se ha mencionado, el proceso de Distribución de apoyos es fundamental, ya que es el camino para formalizar el otorgamiento del financiamiento conforme las particularidades de cada una de las Modalidades del Programa, así como la forma en que se entregará (ministraciones).

Asimismo, las condiciones de recuperación del mismo lo que permite dar certeza jurídica a los compromisos establecidos por ambas partes y de esta forma contribuir al logro de la metas y objetivos del Programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Distribución de apoyos no se considera la opinión de los beneficiarios, ya que solo se limitan a estar atentos del avance en el trámite de su apoyo y, en su caso, realizar las aclaraciones que requieran los administradores del Programa, si es el caso.

6.6 Entrega de apoyos

Como parte del proceso de Entrega de apoyos, se desarrollan las actividades tendientes a realizar las ministraciones conforme lo establecido en la Convocatoria.

La entrega de apoyos se da mediante transferencia electrónica al medio de pago que en su momento registró el Beneficiario.

Para ello, en fechas previas a las establecidas para la ministración correspondiente, personal responsable del Programa, emite una Relación de Beneficiarios a los que es necesario realizar su ministración correspondiente, la cual envía al área Financiera/Contable del Instituto.

A continuación, el área Financiera/Contable, después de realizar una revisión de la Relación contra sus registros contables, realiza la ministración correspondiente en las fechas previstas para ello. Como resultado, se obtiene una relación de ministraciones exitosas y fallidas (donde marca la causa del por qué no fueron exitosas), las cuales se envían a los responsables del Programa.

En seguida, los responsables del Programa envían correos a los beneficiarios informándoles que la ministración ya fue hecha. Para los casos donde la ministración fue fallida, el correo correspondiente señala el inconveniente para que el Beneficiario lo resuelva y así pueda solventar el problema y se pueda realizar una ministración extraordinaria.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Entrega de Apoyos.

En fechas previas a las establecidas para la ministración, personal responsable del Programa, emite una Relación de Beneficiarios a los que es necesario realizar su ministración correspondiente, la cual envía al área Financiera/Contable del Instituto.

A continuación, el área Financiera/Contable, después realizar una revisión de la Relación contra sus registros contables, realiza la ministración correspondiente en las fechas previstas para ello. Como resultado, se obtiene

una relación de ministraciones exitosas y fallidas (donde marca la causa del por qué no fueron exitosas), las cuales se envían a los responsables del Programa.

Como complemento, los responsables del Programa envían correos a los beneficiarios informándoles que la ministración ya fue hecha. Para los casos donde la ministración fue fallida, el correo correspondiente señala el inconveniente para que el Beneficiario lo resuelva y así pueda solventar el problema y se pueda realizar una ministración extraordinaria.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con la obtención de la Relación de Beneficiarios que, de acuerdo al Cronograma del Programa, se encuentra en situación de próxima ministración, por parte de personal responsable del Programa, la cual se envía a la DFA para continuar con las actividades de ministración.

El límite final, lo constituye el registro de las ministraciones exitosas y fallidas (donde marca la causa del por qué no fueron exitosas), las cuales se envían a los responsables del Programa, para su distribución entre los Beneficiarios del mismo.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

Por ser un proceso que se puede considerar como semiautomático, ya que se cuenta con dos sistemas: Sistema de Solicitudes y el sistema Financiero/Contable que permite realizar la ministración de recursos es forma casi inmediata. Solo basta que los administradores del Programa bajen y envíen la Relación de Beneficiarios a la DFA para que se pueda realizar la dispersión correspondiente. Desde luego hay que considerar

que por norma institucional las ministraciones reciben una autorización de persona responsable.

Por lo que se refiere al proceso de transferencia, ésta es inmediata y sólo podría estar limitada, en algunos casos, por algunas disposiciones financieras nacionales que pueden provocar un “delay” (retraso) en las transacciones financieras.

b) Personal.

Este proceso es supervisado por la DBAF, tanto en la autorización de las ministraciones a realizar, como en la revisión de los reportes de las ministraciones realizadas.

El proceso de dispersión es realizado por personal del área Financiera/Contable, aprovechando las plataformas informáticas que tiene a su disposición, lo que los convierte en una actividad semiautomática.

En ambos casos se cuenta con el apoyo de personal de la DPEPPTI.

c) Recursos Financieros.

Los recursos financieros y que son liberados vía las ministraciones son parte del presupuesto comprometido a través de la Convocatoria respectiva y forma parte del presupuesto destinado al otorgamiento de los Financiamientos establecido en el presupuesto autorizado para el Programa Financiamiento Educativo GTO.

El desarrollo de este proceso corre a cargo de dos áreas administrativas del Instituto, por lo que podemos decir que se utilizan recursos que provienen del presupuesto asignado a JuventudEsGTO y de forma

particular a la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento y de la Dirección de Finanzas y Administración (DFA).

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de JuventudEsGTO por lo que no existen gastos adicionales en el uso de la plataforma cargados directamente a los recursos ejercidos por el Programa.

d) Infraestructura.

Para el desarrollo de las actividades relacionadas con este proceso, las direcciones de Becas, Apoyos y Financiamiento y de Finanzas y Administración cuentan con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de JuventudEsGTO, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal

Respecto de las aplicaciones informáticas de Sistema de Solicitudes y el Sistema financiero-contable, se hace uso de infraestructura y recursos informáticos de DPEPPTI.

4. Productos.

Como producto del proceso de Entrega de apoyos se tiene:

- Los registros actualizados en los Sistemas Financiero/Contables actualizados de los Beneficiarios a los cuales se les efectuó una ministración.
- Reporte de Ministraciones realizadas, en su caso Reporte de Incidencias, identificando la razón del rechazo.

5. Sistemas de Información

El proceso se apoya en dos plataformas de carácter informático:

- Sistema de Solicitudes, que permite llevar el proceso de Registro de solicitantes, la revisión y la validación de información del solicitante y sus documentos, así como emitir las relaciones de Solicitantes aceptados, la cual es enviada al área Financiera/Contable para el registro de Beneficiarios y posteriormente la obtención de las relaciones de beneficiarios a los cuales les corresponde una ministración.
- Los sistemas Financiero/Contables de la Dirección de Finanzas donde se registran los datos de identificación y contacto de los Beneficiarios, medio de pago correspondiente al apoyo solicitado, además de contar con los mecanismos para efectuar la dispersión de recursos a cada uno de los Beneficiarios.

6. Coordinación.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizada, a personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento, se menciona que se tiene la suficiente coordinación para permitir que el proceso pueda considerarse como semiautomático y capaz de ser desarrollado casi de forma inmediata.

Desde luego, aquí también cuenta con el apoyo del área de tecnologías de la información que da soporte a los sistemas.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El proceso Entrega de apoyos es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa, ya que, como parte del

mismo, la ministración de los recursos se da conforme a los tiempos establecidos en la Convocatoria respectiva.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Entrega de Apoyos es fundamental, ya que es el punto culminante que permite hacer llegar los recursos comprometidos a los beneficiarios del programa de forma puntual y expedita conforme al cronograma establecido en la correspondiente Convocatoria y acorde a los Contratos firmados con los Beneficiarios.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Entrega de apoyos no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios en relación al proceso de Entrega de los apoyos.

6.7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

Por ser este un programa de transferencia, tal y como se indica en las ROP que "...implica la entrega directa de recursos monetarios a una persona beneficiaria", no existe como tal alguna obligación para los beneficiarios de comprobar o reportar las acciones o actividades que desarrollan con los recursos. Razón por la cual, no existen, actividades para dar seguimiento o monitorear las actividades que realizan los Beneficiarios con el pago de la Beca.

6.8 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Las actividades relacionadas con la Contraloría Social y Satisfacción de los Usuarios, son coordinadas por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), la cual pone a disposición de una muestra de Beneficiarios que

deberán ser convocados por los responsables del Programa para llenar una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano.

A partir de ello, los administradores convocan a los Beneficiarios para su llenado y proporcionan un link para acceder a ella.

Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, la cual es analizada por los responsables del Programa, los que desarrollan y emiten un Plan de mejora al cual le da seguimiento el Instituto y la STRC.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso.

El inicio de este proceso se da a partir de la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística de Beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social con el objeto de conocer la opinión que tienen los Beneficiarios sobre la operación del Programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “REPORTE CIUDADANO”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de estudiantes que deberán llenar la Cédula, además de las instrucciones necesarias para que los estudiantes seleccionados accedan al Portal de transparencia de la STRC, para proceder a su llenado. Por su lado los administradores del Programa realizan la selección muestral, identificado los

estudiantes a los que se les envía un correo/mensaje haciéndoles el requerimiento para que accedan al Portal del STRC y llenen la Cédula, proporcionándoles un “link” de acceso al formulario correspondiente.

La información registrada por los estudiantes es concentrada, procesada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, el cual es entregado a JuventudEsGTO. Dicho informe contiene, un reporte estadístico sobre cómo se contestó cada una de las preguntas contenidas en la Cédula, así como secciones específicas sobre:

- a) Aspectos destacables de la evaluación.
- b) Sugerencias de mejora
- c) Recomendaciones de mejora para el Programa.
- d) Servidores públicos destacados.

Del análisis que realiza la Dirección de Planeación de JuventudEsGTO y los responsables del Programa, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de la emisión de la muestra estadística que emite Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) acerca de la cantidad de estudiantes beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, que es complementada con un proceso de selección de beneficiarios por parte de los administradores del Programa. A dichas personas seleccionadas se le envía un correo/mensaje proporcionándoles información (link) para que accedan al Portal de la STRC y procedan al llenado de la Cédula correspondiente.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, para el Programa el cual es entregado a JuventudEsGTO, para que, a través de los responsables del Programa, se elabore un “Plan de mejora” el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística durante el tercer trimestre del ejercicio fiscal.

b) Personal.

Este proceso es iniciado y supervisado por personal de la STRC, en tanto que su puesta en operación corresponde a personal de JuventudEsGTO, particularmente al área de Planeación y los administradores del Programa quienes actúan como intermediarios para ponerla a disposición de los Beneficiarios seleccionados. Finalmente, el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de la STRC.

A partir de la información colectada en las entrevistas, se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros.

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de JuventudEsGTO, su remuneración y gastos ya están considerados como parte del presupuesto de la propia STRC y de JuventudEsGTO, de forma particular

a la Dirección de Becas Apoyo y Financiamiento y de las demás áreas que lo apoyan.

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de la STRC o del Instituto. Por lo que se refiere a los Beneficiarios seleccionados para llenar la Cédula, los recursos que utilizan al acceder a la plataforma para el llenado de la cédula son propios y mínimos por lo que no se puede hablar de gastos de uso de la plataforma que deban ser cargados directamente a los recursos ejercidos por el Programa.

d) Infraestructura.

Para el desarrollo de las actividades relacionadas con este proceso, tanto la STRC como personal del área de Planeación y de la Dirección de la Becas Apoyos y Financiamiento, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza en este proceso es el uso de las aplicaciones informáticas de la STRC, en su caso la infraestructura de mensajería son parte de los recursos de JuventudEsGTO.

4. Productos.

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, el cual es entregado al Instituto.

Por su lado JuventudEsGTO, a través de la DBAF, elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

5. Sistemas de Información.

La puesta a disposición de la Cédula de Contraloría Social se hace en la plataforma de la STRC, donde se pone a disposición de los Beneficiarios seleccionados, vía una aplicación Web, para que accedan a ella para su llenado.

Para la comunicación que establece la DBAF con los Beneficiarios seleccionados, para que accedan al portal y llenen la Cédula, se utiliza el servicio correo electrónico /mensajes.

6. Coordinación.

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento, se menciona que existe una estrecha comunicación entre personal de la STRC para asegurar la difusión de la Cédula entre los Beneficiarios y que estos puedan acceder a su llenado.

Por otro lado, se establece una estrecha comunicación entre los administradores del programa y los Beneficiarios vía servicios de mensajería y correo electrónico, que ha facilitado la comunicación entre ellos.

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales” que emite la STRC y es entregado a JuventudEsGTO, se inicia un proceso de comunicación estrecha que involucra primero, la elaboración y entrega a la STRC de un “Plan de mejora” y a partir de éste, los reportes de seguimiento que va emitiendo el Instituto para solventar los compromisos adquiridos.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El proceso es pertinente, es la parte central de un proceso de contraloría social y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa en cuanto al compromiso social de un programa de esta naturaleza.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de alcanzar una educación de calidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

La Cédula de Contraloría Social, además de contener preguntas sobre:

- Aspectos acerca de la operación del programa.
- Aspectos destacables de la evaluación.
- Sugerencias de mejora.
- Recomendaciones de mejora para el Programa.
- Servidores públicos destacados,

cuenta con una sección denominada “REPORTE CIUDADANO”, donde pueden expresar libremente: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

6.9 Evaluación y monitoreo

En relación al proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 37 de las ROP señala que “La evaluación del Programa se realizará en los términos establecidos en el artículo 35 del Reglamento y demás disposiciones normativas aplicables”,

En relación a este tema, el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las autoridades facultadas para la aplicación del Reglamento son: la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (**SEDESHU**), la Dependencia y Entidades y, los Municipios, en tanto que en el Art. 11 establece que la Secretaría contará con las siguientes facultades: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Atendiendo dichas definiciones, las actividades relativas a la evaluación y monitoreo pueden verse como dos subprocesos: 1. Monitoreo y 2 Evaluación:

6.9.1 Monitoreo

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales, el monitoreo consiste en "el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios, diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados". Asimismo, se señala que "...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**) con la letra Q agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población..."

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que JuventudEsGTO alimenta al SED.

Es así que la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la consulta por parte de la SEDESHU de la información acerca de cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado JuventudEsGTO en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación de “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

Siendo el insumo la información que registra el Instituto, el registro de la Información relativa al cumplimiento de metas y avance físico-financiero se realiza de forma continua.

Por lo que se refiere a la revisión de información registrada en el SED y emisión de Informes Mensuales, como su nombre lo indica son de periodicidad mensual.

En tanto que los “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG), su periodicidad de emisión es trimestral.

b) Personal.

Este subproceso es desarrollado por personal de la SEDESHU en su mayor parte, en tanto que la participación del personal de JuventudEsGTO se limita a estar pendiente de la publicación de los informes trimestrales y en su caso, realizar aclaración en el momento que lo requiera la SEDESHU.

c) Recursos Financieros.

Para las actividades que realiza el personal de la SEDESHU y de JuventudEsGTO, su remuneración y gastos ya están considerados como parte del presupuesto de ambas dependencias.

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de ambas dependencias.

d) Infraestructura.

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como el personal de JuventudEsGTO se cuenta con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza en este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

4. Productos.

Informes Mensuales del SED.

Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Sistemas de Información.

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación.

Siendo el SED un sistema interinstitucional, la coordinación que se realiza entre la SEDESHU y JuventudEsGTO es transparente y se limita a que JuventudEsGTO mantenga actualizada la información sobre metas y avance físico-financiero actualizada y que la SEDESHU acceda periódicamente a la información registrada en el SED.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Monitoreo es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede dar seguimiento al cumplimiento de metas y avance físico- financiero y por tanto identificar y anticipar cualquier posible desviación.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejorar la educación de calidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso, se podría recibir algún comentario de parte de ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

6.9.2 Evaluación

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR), "...se concibe la evaluación como un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de los PSE en cualquiera de sus fases. Se entenderá por evaluación al "análisis sistemático y objetivo de los PSE, cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

De la misma forma se señala que la SEDESHU será la responsable de coordinar los ejercicios de evaluación de programas sociales estatales las cuales se deberán realizar según la madurez y etapa del programa considerando los tipos de evaluación que se definen en el Reglamento.

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Evaluación.

Acorde a la normatividad, este subproceso cae bajo la coordinación de la SEDESHU la cual se puede hacer bajo la modalidad externa o interna según lo determine.

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la Secretaría de Desarrollo Social y Humano donde además define el tipo y mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa también se encarga de la contratación del evaluador externo.

Como parte de la evaluación, a partir de información solicitada por el evaluador, JuventudEsGTO y en específico los responsables del programa, proporcionan información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la DBAF puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa.

Posteriormente, conforme al Plan de acción y según las etapas señaladas en el SIMEG se puede emitir uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde define el tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación del evaluador, según la modalidad establecida en el Plan.

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal administrador del Programa.

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y, en su caso, un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por los administradores del Programa. Posteriormente, conforme al Plan de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU.

b) Personal.

Normalmente este tipo de evaluaciones son realizadas por evaluadores externos, siempre y cuando estén consideradas en el Plan Anual de Evaluación.

c) Recursos Financieros.

Para el caso de la evaluación externa, los recursos para su elaboración son con cargo a los recursos del Programa.

d) Infraestructura.

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externo se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado las funciones del personal

responsable del Programa se limitan a proporcionar la información requerida por el evaluador, en su caso, haciendo uso de la infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

4. Productos.

- Informe de Evaluación por parte del evaluador.
- Documento de Opinión y, en su caso, un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa emitido por los responsables del programa. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

5. Sistemas de Información.

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistemas propios de JuventudEsGTO que apoyan la operación del Programa.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación.

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como de la contratación del evaluador externo, JuventudEsGTO a través de la DBAF es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

7. Evaluación de la Pertinencia.

El subproceso Evaluación es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede hacer la evaluación de un Programa de carácter social, vía la evaluación de diferentes aspectos.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejorar la educación de calidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios, dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios, queda bajo responsabilidad del evaluador.

6.10 Proceso de Recuperación

El proceso de **Recuperación**, no previsto como parte del Modelo General de procesos de CONEVAL, permite cerrar el ciclo del financiamiento otorgado y tiene como objetivo prevenir que los acreditados presenten atraso en los compromisos de pago establecidos en el Contrato, en su caso la recuperación parcial o total del crédito utilizando diversas estrategias según las condiciones y posibilidades de pago del acreditado, lo que puede llevar a la condonación parcial o total de los intereses o del capital asociada a la deuda contraída con el Programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Recuperación.

Como parte del proceso se pueden identificar tres componentes que dan lugar al desarrollo de acciones diferenciadas basadas en el comportamiento del acreditado:

- **Acciones preventivas:** acciones cotidianas de envío de mensajes vía correo o mensajería electrónica para mantener informado al acreditado de su próxima fecha de pago, en su caso, monto y mecanismos para realizarlo.
 - **Recuperación de Cartera:** acciones tendientes a dar seguimiento y establecer estrategias de cobro para acreditados según su grado de morosidad, implica asignar un “Número de seguimiento” y anotaciones en el “Buro de crédito”, asociadas a grado de morosidad:
 - Cartera Fresca: acreditados con atraso de 1 a 3 meses, a los cuales se les conmina a regularizar sus pagos, generando para ello mensajes personalizados que se les envía vía correo electrónico y/o mensajes vía WhasApp. Si se regulariza y pone al corriente, se hace la correspondiente anotación en el Buró de Crédito.
 - Cartera estratega: acreditados con atraso de 3 y 12 meses, a los cuales se les conmina a regularizarse en sus pagos, generando para ellos mensajes personalizados que se les hace llegar vía correo electrónico y mensajes WhasApp, así como llamadas telefónicas, proporcionando en ambos casos, monto de sus vencimientos, y alternativas para realizar sus pagos. Esta etapa implica el seguimiento continuo de los acreditados y la planeación y registro de las acciones a realizar, las realizadas y el tipo de respuesta obtenida. Desde luego, las anotaciones correspondientes en el Buró de Crédito.
-

- Cartera vencida: acreditados con atraso de más de 12 meses a los cuales se les conmina a regularizarse utilizando técnicas de cercanía y presencia física en los domicilios de los acreditados y del aval. Este tipo de cartera implica la asignación de un “asesor” de cobro y el desarrollo de un “Plan de visitas” que implica la visita domiciliaria al acreditado y/o a su aval. De ser el caso, y previa verificación del contexto social en que se desenvuelve el acreditado, ofrecerle al plan de regularización que sea acorde a sus posibilidades.
- **Condonación del financiamiento**, En casos extremos es posible solicitar la intervención de personal de Trabajo Social, para el desarrollo de un Estudio Socioeconómico que permita identificar las posibilidades reales de regularización del acreditado, en su caso un esquema de refinanciamiento previa firma de un Convenio e inclusive a adherirse a un esquema de Condonación del Financiamiento previstos en los Art. del 25 al 29 de las ROPs y los Lineamientos que para tal propósito fueron publicados en el Periódico Oficial del Estado de Guanajuato.
- **Campaña de condonación de intereses**, al menos una vez al año, como parte de las acciones de recuperación se emite una convocatoria para la condonación parcial o total de interese devengados, lo que permite que muchos acreditados lo aprovechen para regularizar sus créditos.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Este proceso puede considerarse como un continuo que se desarrolla mes a mes lo que permite identificar y clasificar los créditos que tienen vencimientos

en alguna de las tres carteras: fresca, estrategia y vencida y con ello continuar con las acciones ya emprendidas o bien iniciar algunas de ellas conforme al número de meses vencidos.

El final del proceso se da de forma individual por cada acreditado que fue sometido a una regularización o bien a acciones terminales de refinanciación o condonación.

3. Insumos y recursos.

a) Tiempo.

Se trata de un proceso continuo cuyo desarrollo está en función del tipo de cartera en que son clasificados los créditos con vencimiento, de las acciones realizada por personal responsable de la administración de la cartera y, punto fundamental, de la disposición de los acreditados para regularizarse.

b) Personal.

Este proceso es supervisado por personal de la DBAF en lo referente a la administración de la cartera, identificación y seguimiento de acciones y se apoya en “Asesores de cartera”, personal de campo que atiende fundamentalmente los casos de acreditados que han caído en Cartera vencida donde se requiere llevar un Programa de visitas y seguimiento de las mismas.

Es así que, hasta el momento, se puede decir que el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones. Si bien en momentos parecen verse rebasados, la emisión de campañas de condonación de interés funciona como un mecanismo para disminuir los acreditados que se encuentran en alguna de las carteras.

c) Recursos Financieros.

Las actividades que realiza el personal de la cartera asignado a la DBAF, administradores y asesores, su remuneración y gastos ya están consideradas como parte de presupuesto del Instituto, de forma particular a la Dirección de Becas Apoyo y Financiamiento y de las demás áreas que lo apoyan

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas y aplicaciones para llevar la administración de la Cartera, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de JuventudEsGTO por lo que no existen gastos de uso de la plataforma cargados directamente a los recursos ejercidos por el Programa.

d) Infraestructura.

Para las actividades del proceso de Recuperación, la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento cuenta con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de JuventudEsGTO, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza en este proceso es el uso las aplicaciones informáticas y aplicaciones ofimáticas son propiedad de JuventudEsGTO.

4. Productos.

Como producto del proceso de Recuperación, se obtiene alguno de los siguientes productos, según cada caso:

- **La regularización de los vencimientos.**
-

- **Acciones de refinanciación**, compromiso de retribución ratificado y por tanto con un documento jurídico válido que modifica los compromisos establecidos en el Contrato y los pagarés establecidos al momento de otorgar el Crédito.
- **Acciones** que lleven a una **condonación de intereses o del crédito otorgado**.

También se cuenta con un registro actualizado en el Sistema JuventudEsGTO de los compromisos financieros asumidos por el interesado para el pago o condonación del Crédito.

5. Sistemas de Información.

Para la comunicación con el solicitante se utiliza el servicio de mensajería de WhatsApp y correo electrónico. En su caso, la utilización de llamada telefónica para contactar al Acreditado o su Aval.

Para el registro de incidencias se utiliza el sistema de registro Financiero/Contable que permite mantener el registro actualizado a partir de la información reportada por el estudiante beneficiario del Programa.

Aplicaciones de ofimática soportadas por el registro de archivos en un Drive que permite llevar la programación, concertación de citas para visita y el registro de resultados de ellas.

6. Coordinación.

Durante el proceso de Recuperación, se establece una comunicación estrecha entre personal del área de Cartera, la DBAF para la administración de la cartera, la comunicación con los acreditados, utilizando para ello la

DBAF y los estudiantes vía servicios de mensajería, WhatsApp y correo electrónico, que ha facilitado la comunicación con ellos.

Asimismo, existe una coordinación adecuada entre del área de Cartera de la DBAF y el área Financiera/Contable del Instituto ya que es allí donde se lleva y mantiene la situación contable de cada acreditado.

7. Evaluación de la Pertinencia.

Si bien, el proceso de Recuperación no forma parte del Modelo de procesos CONEVAL, su desarrollo es pertinente y complementario, ya que contribuye a lograr la salud financiera del Programa contribuyendo al logro de los objetivos de las tareas asignadas al Instituto.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas relacionadas con el compromiso de mejorar la educación de calidad y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este proceso no cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios con relación a la oportunidad y calidad de las actividades desplegadas para apoyarlos en la regularización de sus créditos, sin embargo, se percibe la satisfacción de ellos ya que normalmente se logran acuerdos que consideran adecuados para apoyarlos en la regularización de sus créditos.

Grado de Consolidación Operativa del Programa

El grado de consolidación de los procesos de un Programa se establece a partir de los siguientes elementos:

1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

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. En el caso del Programa Financiamiento Educativo GTO, el programa cuenta con todos los elementos, sólo en lo correspondiente a los procesos documentados, se considera que cumple parcialmente, por la razón que se explica en el apartado de Procesos documentados y del conocimiento de los operadores.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en el 2023.

Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.

Tratando de tener un mayor nivel de especificidad, el Instituto ha desarrollado otros elementos que le permiten operar los diferentes programas, incluyendo en esto al Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO. En el ámbito administrativo se cuenta con dos soportes administrativos: Manual de Organización JuventudEsGTO 2024 y una primera versión de un Manual de Procedimientos de JuventudEsGTO.

El Manual de Procedimientos de JuventudEsGTO, si bien, describe los flujos y actividades realizadas por los actores que participan, este no puede considerarse como un Manual de Procedimientos del Programa donde se consideren, no solo flujos, actividades y responsables, sino también, límites de acción, límites de responsabilidad, registros y formatos y recursos involucrados, personas y sistemas.

Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el Ejercicio Fiscal de 2024; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.

2. Procesos documentados y del conocimiento de los operadores

Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes componentes, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de los componentes de los cuales son responsables, apoyándose en los diferentes documentos normativos mencionados.

Para la operación del Programa el Instituto cuenta con un Portal Web que provee de páginas específicas que da soporte a los procesos de: Difusión de Convocatorias y publicación de Resultados que, complementada con otra aplicación informática, en Web, denominada Sistema de Solicitudes que posibilita el soporte para:

- Administrar las Solicitudes de apoyo personalizándolas para estar acordes a los contenidos de cada Convocatoria, incluyendo la programación de un sistema de puntajes que en su momento permite jerarquizar las solicitudes.
- Soportar la presentación de una solicitud de apoyo por parte de los beneficiarios, incluyendo la subida de documentos requeridos.
- Cuenta con las facilidades de acceso, filtrado para apoyar las actividades de: revisión y validación, así como de, emisión de Relaciones de solicitantes o beneficiarios en sus diferentes estatus. Incluyendo las necesarias para solicitar la dispersión de apoyos a los beneficiarios.

Aunque existen apoyos informáticos que siguen el flujo operativo predeterminado que apoyan la operación, se recomienda el Desarrollo de un Manual de Procedimientos del Programa que permita reunir, lo mismo lineamientos generales, que detalles específicos acerca de su operación, así como de las herramientas administrativas e informáticas de las cuales ya disponen.

El contar con un Manual de Procedimientos del Programa permitirá facilitar el flujo operativo, establecer claramente los alcances y los límites en las funciones asignadas al personal y los involucrados en la operación. identificando las interfases con sistemas informáticos.

El Manual concebido de esta forma podría servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.

También es necesario destacar que la operación del Programa esta centralizada en la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (**DBAF**), por lo que los sistemas y los documentos que norman la operación del programa son del todo conocidos por todos sus integrantes.

3. Procesos estandarizados

Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF) por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tienen una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.

La operación de la aplicación informática denominada Sistema de Solicitudes da soporte integral a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.

Por lo que se refiere a los procesos de Distribución de apoyos y Entrega de apoyos, la operación hace uso de los sistemas Financiero/Contables de la DFA del Instituto lo que permite llevar un registro y seguimiento detallado de

las metas y los compromisos financieros establecidos entre JuventudEsGTO y los beneficiarios, en su caso, las instituciones educativas participantes, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED.

Los sistemas Financiero/Contables de JuventudEsGTO posibilitan el seguimiento financiero y de metas que, son la base de obtención de información que periódicamente se reporta en el SED.

Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto al cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

Como parte de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del “Informe de Contraloría Social, JuventudEsGTO”, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de JuventudEsGTO y la STRC.

A partir del Informe de Evaluación que coordina la SEDESHU emitido por el evaluador, la DBAF puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 23 de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 92%.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere que se elabore un Manual de procedimientos específico para el Programa de tal manera que sirva como guía para los ejecutores del programa. **Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa**

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El Programa, acorde a lo establecido en Art. 3 de las ROP 2024 **“El Programa tiene el propósito** que jóvenes guanajuatenses accedan, permanezcan y egresen de las instituciones de educación media superior, superior y educación continua con un financiamiento educativo que les apoye a complementar sus gastos escolares”.

Así el objetivo presentado en las ROP 2023 señalaba que era “...apoyar a las y los jóvenes Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua, públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso en favor del desarrollo del estado de Guanajuato”, en el 20024 tiene una pequeña modificación, siendo ahora “...apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes”.

Si consideramos que en ambos años (2023 y2024) las modalidades y tipos de apoyo son las mismas:

- I. Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior; y
- II. Financiamiento para la Formación Académica y Profesional,

se tiene que, en el año 2024, en algunos casos los beneficiarios potenciales pueden ser personas que no necesariamente se pueden considerar jóvenes.

Por lo que refiere a la meta 2023 se señala en las ROP que “La población beneficiada directamente por el Programa es de 419 estudiantes guanajuatenses...” destinándose en ello un presupuesto de \$13,000,000.00 de pesos.

En tanto que para el 2024 “La población beneficiada directamente por el Programa es de 330 estudiantes guanajuatenses ...”, es decir que la meta disminuye en 89 unidades, destinándose ahora un presupuesto de \$8,002,973.42 pesos.

En términos porcentuales una disminución de la meta de beneficiarios del 21.24% en tanto que en términos presupuestales se tuvo una disminución del 38.43%.

Para lograr su propósito, el Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO emite Convocatorias invitando a jóvenes para presentar una Solicitud de Apoyo, siendo su responsabilidad el llenado de la Solicitud y la presentación de la documentación requerida que permita comprobar que cumplen con los requisitos establecidos en la Convocatoria.

La experiencia previa de JuventudEsGTO en el desarrollo de otros programas, propició que desde su puesta en marcha se hicieran uso de diversas aplicaciones informáticas y otras tecnologías de mensajería que le han permitido operarlo con un número reducido de personal y así administrar sin mayores contratiempos las Solicitudes de apoyo presentadas por los solicitantes, desarrollando las actividades de revisión y validación, su posterior formalización del financiamiento con los interesados y finalmente realizar el registro en los sistemas Financiero/Contables del Instituto que permite realizar las transacciones financieras asociadas con la ministración de recursos (créditos), y en su caso, los cobros, durante la vigencia de los apoyos casi en tiempo real y de forma segura.

Es así que la operación del Programa en el año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado con un número reducido de personal y se cuenta con una coordinación adecuada con otras áreas de JuventudEsGTO.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema es coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como colocar la Cédula de Contraloría Social en un portal bajo su administración, en tanto que JuventudEsGTO se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestarán la Cédula de Contraloría Social y de establecer la comunicación necesaria para que accedan al portal de la STRC para su llenado. Por su lado, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondientes recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

En cuanto a la planeación, en sus dos vertientes: planeación interna y planeación institucional, se pudo observar que estos procesos se realizan en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas

Inversión y Administración (SFIA). En tanto que la elaboración de las reglas de operación se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento del Área de Planeación de JuventudEsGTO.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento como responsable de la operación del Programa.

Principales problemas detectados en la normatividad.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación del mismo.

Las ROP están elaboradas bajo el formato emitido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas y aunque contiene información suficiente del programa, carece de un apartado específico de la mecánica operativa, que permita identificar el flujo de la operación.

El Instituto ha desarrollado otros elementos que le permiten apoyar la operación de los diferentes programas, incluyendo en esto al Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO. En el ámbito administrativo se cuenta con dos soportes administrativos: Manual de Organización JuventudEsGTO 2024 y una primera versión de un Manual de Procedimientos de JuventudEsGTO para el Instituto.

Si bien, el Manual de Procedimientos del Instituto describen los flujos y actividades realizadas por los actores que participan, este no puede considerarse como un Manual de Procedimientos del Programa donde se consideren, no solo flujos, actividades y responsables, sino también, límites de acción, formatos y registros, recursos involucrados (aplicaciones y sistemas informáticos).

Por lo que se refiere al apoyo de la operación, se cuenta con una aplicación informática denominada Sistema de Solicitudes que da soporte integral a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado. En tanto que en el ámbito financiero se hace uso de los sistemas Financiero/Contables que permiten realizar las ministraciones de los Beneficiarios, así como, llevar el historial de dichos movimientos.

Es así que se identificaron aspectos que pueden ser mejorados para contar con documentos específicos que apoyen la operación del Programa. **Anexo VI Propuesta de modificación a la normatividad.**

Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas.

Áreas de Oportunidad

Con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Dirección Becas, Apoyo y Financiamiento, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra suficientemente documentada.

Por lo anterior, y como parte de un proceso de calidad y mejora continua, se recomienda contar con un Manual de Procedimientos del Programa en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

La operación del Programa contó desde su puesta en marcha con el uso de aplicaciones informáticas que les han facilitado la administración operativa del Programa.

Cuellos de Botella

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables de la DBAF, los procesos se desarrollan en tiempo y forma y conforme a los calendarios de operación del Programa, que además son compatibles con la mayoría de los calendarios que utilizan las instituciones educativas de nivel medio superior y superior, así como programas de formación académica y profesional.

Buenas prácticas

El Programa realiza las actividades inherentes a los procesos en tiempo y forma, con eficiencia en el uso de sus recursos, a pesar de que cuenta con un número muy reducido de personal, apoyándose en los apoyos informáticos de que dispone el Instituto:

- El uso de aplicaciones vía Web en el portal de JuventudEsGTO para difundir las convocatorias.
- El uso de un Sistema de Solicitudes que, contando con la posibilidad de configuración a la medida de las Convocatorias, permite su personalización para no solo registrar una Solitud de Apoyo sino, para subir documentación probatoria, apoyar las actividades de revisión, validación de documentación y finalmente selección de beneficiarios.
- Aprovechar los sistemas Financiero/Contables del Instituto para el registro contable de los Beneficiarios y con ello la ministración de los apoyos a los beneficiarios.

En el ámbito administrativo, personal de la DBAF es responsable de realizar las actividades de revisión y validación documental y con ello seleccionar a los solicitantes a los cuales se les otorgará el apoyo.

Por lo que se refiere a la comunicación con los Aspirantes y Beneficiarios del Programa, hasta el momento se hace uso de sistemas de mensajería como son correo electrónico y mensajería de WhatsApp no corporativo.

Finalmente, es importante mencionar que el personal de la DBAF trabaja de forma coordinada con otras áreas de JuventudEsGTO las cuales les proporcionan apoyo en materia jurídica, de sistemas y de finanzas.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa en razón de la experiencia operativa con que cuenta el personal que aportan soluciones prácticas para el desarrollo de sus actividades, así como, la adopción y uso de herramientas digitales, como las mencionadas anteriormente.

2. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar, con base a las entrevistas realizadas, que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento responsable directo de la administración del Programa, existiendo una coordinación durante el desarrollo de los procedimientos desde la publicación de la Convocatoria, hasta la entrega de apoyos a los Beneficiarios y posteriormente durante el proceso de Recuperación, atendiendo la normatividad establecida.

De forma similar la coordinación con personal de otras áreas de JuventudEsGTO que les proporciona asesoría y apoyo en materia de sistemas, jurídica y financiera.

3. Utilización de aplicaciones informáticas

Sin duda alguna, el uso de sistemas y aplicaciones informáticas que les permiten una mejor administración y seguimiento de los flujos documentales y la administración de los recursos financieros comprometidos con los beneficiarios del Programa.

- La página Web de Convocatorias en JuventudEsGTO que, supervisada por el área de Comunicación Social, permiten la subida de las Convocatorias guardando estándares institucionales.

- El Sistema de Solicitudes que previamente es configurada por personal de la DPEPPTI para ser acorde a las necesidades de información y documentación que deberán ser presentadas por los solicitantes, así como la incorporación de rutinas que permiten el establecimiento de puntajes asociados a las condiciones de vulnerabilidad de los solicitantes.
 - La misma plataforma del Sistema de Solicitudes que incorpora facilidades para:
 - La consulta, filtrado y emisión de relaciones para responder a necesidades de diferentes procesos: revisión, validación, autorización.
 - La personalización de mensajes vía correo electrónico para contactar al solicitante para solicitarle la adecuación o corrección de información y/o documentos que permitan continuar con el proceso.
 - Los sistemas de apoyo Financiero/Contable de la DFA que permite registrar a los Beneficiarios y su medio de pago que en su momento sea factible para realizar las ministraciones correspondientes de forma ágil, además de mantener la información financiera necesaria para la información que periódicamente se sube o envía a otras dependencias, por ejemplo, el SED.
 - El uso de sistemas de mensajería como son correo electrónico y WhatsApp y que les ha permitido establecer un canal permanente de comunicación con los solicitantes y beneficiarios. Haciendo la aclaración que hasta el momento la mensajería de WhatsApp no es de tipo corporativo por lo que tiene algunas limitantes para administrar grandes grupos de usuarios.
-

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. No se cuenta con un Manual de Procedimientos del Programa

No se cuenta con un Manual de Procedimientos del Programa en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. El programa no cuenta con un proceso adecuado para el seguimiento y monitoreo de los Beneficiarios que han sido apoyados por el programa

Si bien, en las ROP se señala que el "...Programa es de transferencia porque implica la entrega directa de recursos monetarios a una persona", lo que implica que no exista responsabilidad del Beneficiario para realizar alguna comprobación sobre el uso/destino del apoyo recibido, se recomienda generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados en ejercicios fiscales anteriores y con ello, la posibilidad de acceder a información que permita conocer la percepción que tienen acerca de cambios o mejoras en su trayectoria

académica y/o sus condiciones de vida, atribuibles a su participación en el Programa.

Amenazas

La sensible disminución del presupuesto asignado al Programa del 2023 al 2024 puede impactar en el logro de las condiciones educativas del Estado de Guanajuato en materia de rezago escolar y la disminución de las tasas de abandono escolar que señalan las estadísticas educativas.

Por lo que refiere a la meta 2023 se señala en las ROP que “La población beneficiada directamente por el Programa es de 419 estudiantes guanajuatenses...” destinándose en ello un presupuesto de \$13,000,000.00 de pesos.

En tanto que para el 2024 “La población beneficiada directamente por el Programa es de 330 estudiantes guanajuatenses ...”, es decir que la meta disminuye en 89 unidades, destinándose ahora un presupuesto de \$8,002,973.42 pesos.

En términos porcentuales una disminución de la meta de beneficiarios del 21,24% en tanto que en términos presupuestales se tuvo una disminución del 38.43%.

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del **Programa Financiamiento Educativo GTO** y, por lo tanto, el cumplimiento de sus objetivos. Las recomendaciones que aquí se presentan hacen referencia a los hallazgos de la evaluación, indicados en el capítulo anterior. **Ver Anexo VIII. Recomendaciones del Programa**, en el cual se presentan con detalle los siguientes elementos para cada recomendación:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación
- Principal(es) responsable(s) de la implementación
- Efectos potenciales esperados que puede implicar la implementación
- Comparación entre la situación actual y resultado que se espera obtener con su implementación
- Recursos e insumos necesarios para su implementación
- Medio de verificación
- Nivel de priorización
- Línea de acción estratégica

Recomendaciones a nivel Programa

1. Elaboración de un Manual de Procedimientos del Programa. Se recomienda contar con un Manual de Procedimientos del Programa que, teniendo su antecedente en los “Manual de Procedimientos de JUventudEsGTO”, describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad

que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. Generar un proceso que permita sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados por el programa

Se recomienda generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados en ejercicios fiscales anteriores y con ello, la posibilidad de acceder a información que permita conocer la percepción que tienen acerca de cambios o mejoras en su trayectoria académica y/o sus condiciones de vida, atribuibles a su participación en el Programa.

Conclusiones

La operación del Programa en el 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. Desde su puesta en marcha se hizo uso de diversas aplicaciones informáticas y otras tecnologías de mensajería que le han permitido operarlo con un número reducido de personal y así administrar sin mayores contratiempos las Solicitudes de apoyo presentadas por los aspirantes, canalizarlas a través de las actividades de revisión y validación y con ello realizar la selección de Beneficiarios y finalmente registrar los compromisos financieros, tanto de JuventudEsGTO como de los Beneficiarios, en los sistemas Financiero/Contables de las DFA y con ello, permitir realizar las transacciones financieras asociadas con la ministración de recursos y, en su caso, el registro de los pagos de los Beneficiarios, durante la vigencia del financiamiento otorgado, casi en tiempo real y de forma segura.

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa. Esto seguramente recae en el hecho de que el personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento es poco y a que cuenta con experiencia operativa lo que les permite establecer una comunicación cercana, aportar soluciones prácticas para la realización de sus actividades, así como, la adopción y uso de herramientas digitales, como las mencionadas anteriormente.

También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del programa se debe a que el personal de la DBAF recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas de JuventudEsGTO las cuales les proporcionan apoyo en materia jurídica, de sistemas y de finanzas. Así como el apoyo que reciben de los proveedores externos o personal de las instituciones educativas que apoyan las tareas de Validación documental.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Instituto para el Desarrollo y Atención A Las Juventudes Del Estado De Guanajuato (JuventudEsGTO)
	Unidad Responsable	Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento
	Clave Presupuestal	QC0008
	Nombre del Programa	Financiamiento Educativo GTO
	Año de Inicio	1999
	Responsable titular del programa	<ul style="list-style-type: none"> Máximo Gustavo García Bravo (Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento) Rosa María Campos Delgado (Coordinación de Becas, Apoyos y Financiamiento) /
	Teléfono de contacto	477 710 3400 ext. 325
	Correo electrónico de contacto	mgarcia@juventudesgto.gob.mx rcampos@juventudesgto.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes
	Principal Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Ley para las Juventudes del Estado de Guanajuato. Reglamento del Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato "JuventudEsGTO". REGLAS de Operación del Programa "QC0008 Financiamiento Educativo GTO", para el Ejercicio 2024 y sus anexos. LINEAMIENTOS Generales que regulan los Procedimientos para la Atención y Resolución de los

		Supuestos o Casos no previstos en las Reglas de Operación y en la Recuperación de Créditos o Financiamientos Educativos, así como sus anexos
	Eje del Programa de Gobierno con el que está alineado	Plan Estatal de Desarrollo PED 2040 en su Dimensión Humana y Social con la Línea estratégica 1.2: «Educación para la Vida. Asegurar la incorporación, el desarrollo y la culminación de todos los grados de estudio de la población guanajuatense, para lograr un mejor nivel de desarrollo y permitir a las y los jóvenes definir su proyecto de vida como base para enfrentar los desafíos de la actualidad. Asimismo, fomentar la activación física, el deporte y la cultura como medias de expresión y de realización» y a la Línea estratégica 1.3 Grupos de Atención Prioritaria. Fortalecer el desarrollo y capacidades de los grupos poblacionales de atención primaria, con el fin de permitir su incorporación exitosa en todos los ámbitos de la sociedad
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Objetivo 1.2.1: «Lograr una cobertura universal en la educación obligatoria, mediante un modelo educativo de calidad con diversidad, equidad e igualdad de género que cuente con personal docente capacitado y profesionalizado», Objetivo 1.2.2: «Incrementar la cobertura de la educación superior con calidad, pertinencia y equidad» Objetivo 1.3.1: «Asegurar las condiciones para el desarrollo pleno e igualitario de los grupos prioritarios del estado»
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	Línea estratégica 1.2: «Educación para la Vida. Asegurar la incorporación, el desarrollo y la culminación de todos los grados de estudio de la población guanajuatense, para lograr un mejor nivel de desarrollo y permitir a las y los jóvenes definir su proyecto de vida como base para enfrentar los desafíos de la actualidad. Asimismo, fomentar la activación física, el deporte y la cultura como medias de expresión y de realización»
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Programa Sectorial de Educación de Calidad 2019-2024, con la Línea Estratégica 3.3: «Incremento de la permanencia escolar de los estudiantes en todos los niveles educativos»
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Objetivo 3.3.2: «Incrementar los estudiantes y jóvenes que reciben las becas y acciones que impulsen su formación, participación y empoderamiento» y, Objetivo 3.3.3: «Asegurar la trayectoria escolar de los educandos en todos los niveles educativos».
	Indicador (Sectorial, Especial o	No aplica

	Institucional) con el que está alineado	
	Propósito del programa	Que jóvenes guanajuatenses accedan, permanezcan y egresen de las instituciones de educación media superior, superior y educación continua con un financiamiento educativo que les apoye a complementar sus gastos escolares.
Población potencial	Definición	Estudiantes guanajuatenses de nivel medio superior y superior y programas de formación continua, pública y privada
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	474,178
Población objetivo	Definición	Estudiantes de nivel media superior y superior, así como de formación continua en instituciones públicas o privadas.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	39,831
Población atendida	Definición	Estudiantes de nivel media superior y superior así como programas de formación académica y profesional inscritos y/o aceptados en escuelas públicas o privadas, en México o el extranjero, que cumplan con los requisitos y criterios de selección.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	330
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$8,002,972.43 pesos
	Presupuesto modificado (MDP)	\$8,002,972.43 pesos
	Presupuesto ejercido (MDP)	\$1,405,659.86 pesos a mayo de 2024
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todos los municipios del estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	En todo el estado de Guanajuato, pero preferentemente en zonas de atención prioritaria.

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos (Modelo CONEVAL)	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general: apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes.
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan objetivos, metas y presupuesto que son integrados en la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.</p>	<p>1.</p>	<p>En el Instituto, además de las actividades de planeación convocadas por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA), se desarrolla un proceso de planeación previo, de carácter interno, que permite realizar un proceso de revisión crítica de los programas en desarrollo: operación, presupuesto, avances y resultados y con ello proponer adecuaciones y sugerencias para la mejora de los mismos, como se describe a continuación:</p> <p>Planeación interna. Este proceso inicia cuando la Dirección General del Instituto, a través de la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la información (DPEPPTI), convoca los responsables de programas a revisar programas en desarrollo: operación, presupuesto, resultados, adecuaciones y sugerencias y con ello plantear el desarrollo de “iniciativas” que pasen a integrar el “portafolio de proyectos” que posteriormente puedan ser integradas al Presupuesto institucional y las Reglas de Operación para el programa en el próximo ciclo presupuestal.</p> <p>Planeación STRC. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración solicita al Instituto la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año. La Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información apoyándose en cada una de las direcciones de área (DBAF) y el trabajo realizado previamente para la integración del “Portafolio de proyectos” establecen el presupuesto estimado en términos las metas propuestas para ser alcanzadas en el próximo</p>

Modelo general de procesos (Modelo CONEVAL)	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general: apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes.
		<p>ejercicio presupuestal, distribuidas en las diferentes modalidades, zonas de atención y grupos vulnerables, lo que refleja en el Anteproyecto de presupuesto que se registra en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), para su autorización.</p> <p>Una vez autorizado el presupuesto, se continúa con las actividades necesarias para la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y la elaboración de las Reglas de Operación del siguiente año fiscal partiendo de las ROP del año anterior y con retroalimentación de las áreas participantes en el Programa.</p>
<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	2.	<p>Difusión del Programa. La difusión del programa se realiza a través de la publicación de la(s) convocatoria(s) que son publicadas para el Programa en su página electrónica del Instituto (JuventudEsGTO).</p>
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	3.	<p>Solicitud de Apoyo. La solicitud de apoyo accediendo a una aplicación Web denominada Sistema de Solicitudes, residente en el portal del Instituto (JuventudEsGTO).</p> <p>En este portal, los solicitantes además de llenar la Solicitud correspondiente, registrando los datos requeridos, adjuntan la documentación requerida y contestan el Cuestionario socioeconómico con lo cual queda registrada su Solicitud.</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	4.	<p>Selección de Beneficiarios. En este proceso, los administradores del Programa en la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF) revisa, verifica completos y valida la documentación solicitada, en algunos casos con apoyo de algunas de las Instituciones educativas con las cuales se tiene convenio para ello. Aquellas solicitudes que cumplen</p>

Modelo general de procesos (Modelo CONEVAL)	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general: apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes.
		los requisitos son marcadas como validadas y son sometidas a autorización la Dirección General.
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	5.	Distribución de Apoyos. El proceso de distribución de los apoyos conjunta aquellas actividades para formalizar la situación de los Solicitantes como Beneficiarios del Programa, vía la inclusión en los registros Financiero/Contables del Instituto y con ello estar en posibilidades de recibir los apoyos solicitados vía el medio de pago registrado por los Solicitantes.
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	6.	Entrega de apoyos. La entrega de apoyos se da mediante transferencia electrónica directamente en el medio de pago que en su momento registro el Beneficiario.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	7	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos. Por ser este un programa de transferencia, tal y como se indica en las ROP que "...implica la entrega directa de recursos monetarios a una persona beneficiaria", no existe como tal alguna obligación para los beneficiarios de comprobar o reportar las acciones o actividades que desarrollan con los recursos. Razón por la cual, no existen como tal, actividades para dar seguimiento o monitorear las actividades que realizan los Beneficiarios con el financiamiento recibido. Sin embargo, dichos apoyos se otorgan como un financiamiento o crédito que tienen que devolver al Instituto y para ello firman un Contrato y pagarés con fechas de vencimiento bien establecidas, lo cual implica un "Seguimiento a sus pagos", como se describe en el Proceso 10: Recuperación.
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las	8	Contraloría social y satisfacción de los usuarios. Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de

Modelo general de procesos (Modelo CONEVAL)	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general: apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes.
quejas o denuncias que tengan del programa.		estudiantes beneficiados que deberán ser convocados para llenar una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. A partir de ello los administradores convocan a los Beneficiarios para su llenado y proporcionan un link para acceder a ella. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, la cual es analizada por los responsables del Programa, los que desarrollan y emiten un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte del Instituto y la STRC.
Evaluación y monitoreo: 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.	9	Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.
	9.1	Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que JuventudEsGTO alimenta al SED. Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero emitiendo reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

Modelo general de procesos (Modelo CONEVAL)	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general: apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes.
	9.2	Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, JUventudEsGTO, a través de la Dirección General del Instituto, a través de la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la información (DPEPPTI) y los administradores del Programa proporcionan información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG los responsables del Programa pueden emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo General de Procesos		
Nombre del proceso	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
Recuperación	10	Recuperación. El proceso de Recuperación, no previsto como parte del Modelo General de procesos, permite cerrar el ciclo del financiamiento otorgado y tiene como objetivo propiciar que los Beneficiarios cumplan con su compromiso de devolución del Financiamiento otorgado, fomentando el pago de sus compromisos establecidos y previniendo que los acreditados presenten atrasos en los compromisos de pago establecidos en el Contrato, en su caso la recuperación parcial o total del crédito utilizando diversas estrategias según las condiciones y posibilidades de pago del acreditado, lo que puede llevar a la condonación parcial o total de los intereses o del capital asociada a la deuda contraída con el Programa.

III. Flujograma del Programa

El Flujograma se presenta adjunto al presente documento, en el archivo en formato PDF denominado: **Anexo III Financiamiento Educativo v.1.1.pdf**

IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos		3			<p>Los procesos del Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en el 2023.</p> <p>Las ROP, es un documento que contiene lineamientos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, aunque no tiene la especificidad suficiente para describir los mecanismos operativos que puedan guiar la operación del Programa.</p> <p>Tratando de tener un mayor nivel de especificidad, el Instituto ha desarrollado otros elementos que le permiten operar los diferentes programas, incluyendo en esto al Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO. En el ámbito administrativo el Instituto cuenta con dos soportes administrativos: Manual de Organización JuventudEsGTO 2024 y una primera versión de un Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato, los cuales permiten sustentar la mecánica operativa del Instituto, aunque, remarcamos, dicho instrumentos fueron hechos para el Instituto y no para los Programas.</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					<p>El Manual de Procedimientos de JuventudEsGTO del Instituto, se describen los flujos y actividades realizadas por el Instituto y no específicamente para el Programa. Dicho manual fue desarrollado partir del diseño de un modelo de “Flujo de trabajo” en una aplicación denominada “Bizagi Modeler”).</p> <p>El Manual específico para el Programa debería de considerar no solo flujos, actividades y responsables, sino también, límites de acción, recursos involucrados, formatos utilizados y sistemas involucrados.</p> <p>En este Manual o en Un Instructivo de Operación se recomienda incorporar las actividades y flujos de Proceso del proceso de “Recuperación” ya que las actividades que lleva a cabo son muy importantes y tiene un grado de complejidad alto.</p> <p>Adicionalmente, por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el Ejercicio Fiscal de 2024; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaria de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.	5				<p>Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes componentes, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de los componentes de los cuales son responsables, apoyándose en los diferentes documentos normativos mencionados.</p> <p>Para la operación del Programa el Instituto se cuenta un Portal Web que provee de páginas específicas que da soporte a los procesos de: Difusión de Convocatorias y publicación de Resultados que, complementada con otra aplicación informática, en Web, denominada Sistema de Solicitudes, posibilita el soporte para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar las Solicitudes de apoyo de los solicitantes personalizándolas para estar acordes a los contenidos de cada Convocatoria, incluyendo la programación de un sistema de puntajes que es su momento permite jerarquizar las solicitudes. • Soportar la presentación de una solicitud de apoyo por parte de los beneficiarios, incluyendo la subida de documentos requeridos. • Cuenta con las facilidades de acceso, filtrado para apoyar las actividades de: revisión, validación, así como de, emisión de Relaciones de solicitantes o beneficiarios en sus diferentes estatus. Incluyendo las necesarias para solicitar la

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					<p>dispersión de apoyos a los beneficiarios.</p> <p>Aunque existe documentación y sobre todo apoyos informáticos que apoyan la operación, se recomienda el Desarrollo de un Manual de Procedimientos que permita reunir, lo mismo lineamientos generales que detalles específicos acerca de su operación, así como de las herramientas administrativas e informáticas de las cuales ya disponen.</p> <p>El contar con un Manual de Procedimientos del programa permitirá facilitar el flujo operativo, establecer claramente los alcances y los límites en las funciones asignadas al personal y los involucrados en la operación, identificando las interfases con sistemas informáticos.</p> <p>El Manual concebido de esta forma podría servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.</p> <p>También es necesario destacar que la operación del Programa esta centralizada en la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF), por lo que los sistemas y los documentos que norman la operación del programa son del</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					todo conocidos por todos sus integrantes.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				<p>Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF) por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.</p> <p>La operación de la aplicación informática denominada Sistema de Solicitudes da soporte integral a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.</p> <p>Por lo que se refiere a los procesos de Distribución de apoyos y Entrega de apoyos, la operación hace uso de los sistemas Financiero/Contables de la DFA del Instituto que permite llevar un registro y seguimiento detallado de las metas y los compromisos financieros establecidos entre JuventudEsGTO y los beneficiarios. lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.</p> <p>En cuanto al Proceso de "Recuperación", a pesar de su complejidad, su operación es estandarizada para el personal del área de Recuperación lo que permite un flujo ágil, claro y controlado para los involucrados.</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				<p>Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED.</p> <p>Los sistemas Financiero/Contables de JuventudEsGTO posibilitan el seguimiento financiero y de metas que, son la base de obtención de información que periódicamente se reporta en el SED.</p> <p>Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				<p>A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del "Informe de Contraloría Social, JuventudEsGTO, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de JuventudEsGTO y la STRC.</p> <p>A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador la DBAF puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.</p>
Grado de consolidación operativa	20	3			Total 23 de 25

Para determinar el grado de consolidación se dio un valor a cada criterio siendo:

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente
- 1 si la respuesta es No

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 23 de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 92%.

Esto se debe a que han alcanzado un alto grado de estandarización y eficiencia en la operación del Programa la cual que se apoya en aplicaciones informáticas. También cuenta con mecanismo de mejora de procesos a partir de la información que se genera en las actividades de Contraloría social y de la Evaluación y Monitoreo.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere contar con un Manual de Procedimientos del Programa en el que se describa a un mayor detalle cada uno de los procesos involucrados en la operación del programa y sirva como guía para los ejecutores del programa, y con esto, avanzar en un proceso de calidad y mejora continua.

V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.

Proceso: 1. Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>Planeación interna, actividades de planeación propias del Instituto que permite plantear el desarrollo de “iniciativas” que pasen a integrar el “portafolio de proyectos”:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación y descripción de Iniciativas (Proyectos), a ser desarrollados. Establecimiento de metas del programa. Estimación de presupuesto. Identificación de beneficiarios. <p>Planeación institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, Elaboración o actualización de la MIR y Elaboración de las ROP
	Fin	<p>Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	<p>Planeación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante los meses de mayo a junio, previo al año fiscal de operación. <p>Planeación institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de junio a diciembre.
	Personal	<p>Personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento (DBAF) en coordinación con la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información (DPEPPTI).</p>
	Recursos financieros	<p>Proviene del presupuesto asignado al Programa en su parte sustantiva y del presupuesto asignado al Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato (JuventudEsGTO) en su parte operativa.</p>

	Infraestructura	Propia de JuventudEsGTO.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado y Metas del Programa MIR y ROP
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas sirven de insumo para la entrega de los apoyos a las personas beneficiarias y las ROP permiten conocer los aspectos generales para la operación del programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el resultado de los indicadores de la MIR
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información de los indicadores sirve para monitorear el cumplimiento de los indicadores y las metas del programa, aunque no se utiliza.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 2. Difusión del Programa		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Reglas de Operación publicadas
	Fin	Publicación de la(s) Convocatoria(s) en Portal JuventudEsGTO
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Se pueden publicar varias Convocatoria. Acorde a los ciclos escolares. Vigentes por 30 días.
	Personal	Personal de la DBAF en coordinación con la DPEPPTI. .
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de JuventudEsGTO, en particular de la DBAF.
	Infraestructura	Propia de JuventudEsGTO.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Convocatoria para solicitantes del Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la publicación de la convocatoria es el insumo para que los aspirantes a promotor realicen su solicitud de apoyo
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Portal de JuventudEsGTO.
	Tipo de información recolectada	Fechas de inicio y fin de su publicación

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 3. Solicitud de apoyo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Publicación de la Convocatoria en Portal JuventudEsGTO.
	Fin	Solicitud de Apoyo y documentos solicitados en la Convocatoria.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Durante la vigencia de la Convocatoria. Vigente por 30 días.
	Personal	Personal de la DBAF.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de JuventudEsGTO, en particular de la DBAF.
	Infraestructura	Propia del JuventudEsGTO.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Solicitudes de Apoyo para el Programa Financiamiento Educativo GTO.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, son el insumo a partir de lo cual se desarrolla en proceso de Selección de Beneficiarios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes que se accede vía el Portal de JuventudEsGTO.
	Tipo de información recolectada	Las Solicitudes de Apoyo contienen datos particulares de los Solicitantes, datos de identificación, antecedentes académicos, institución educativa destino.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 4. Selección de beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Solicitudes recibidas durante el periodo de vigencia de la Convocatoria.
	Fin	Relación de Solicitantes que cumplen con los criterios establecidos en la Convocatoria, emitida por personal de la DBAF, obtenida partir de la información registrada en el Sistema de Solicitudes.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Aproximadamente 30 días posteriores al cierre de cada convocatoria.
	Personal	Personal de la DBAF.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de JuventudEsGTO, en particular de la DBAF.
	Infraestructura	Propia del JuventudEsGTO.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Relación de Solicitantes Aceptados, que cumplen los requisitos establecidos en la Convocatoria.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, para cada uno de los solicitantes aceptados favorablemente, se iniciará el proceso de otorgamiento y entrega del apoyo y con ello un proceso de formalización del crédito
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Solicitudes.
	Tipo de información recolectada	Datos del solicitante, institución educativa Indicador de Solicitante aceptado.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 5. Distribución de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Relación de Beneficiarios (Solicitantes Aceptados). Contratos y pagarés debidamente formalizados con el estudiante acreditado.
	Fin	Registro en sistema Financiero/Contable de información acreditado y condiciones financieras.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Aproximadamente 30 días posteriores al cierre de cada convocatoria.
	Personal	Personal de la DBAF y la Dirección de Finanzas y Administración (DAF) de JuventudEsGTO
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de JuventudEsGTO, en particular de la DBAF.
	Infraestructura	Propia JuventudEsGTO
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Registro en sistema Plataforma de Registro de Solicitudes que mantiene información de los solicitantes en su diferentes estatus, así como el Registro de condiciones financieras del crédito.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la información registrada de los Beneficiarios es el insumo para que en su momento se realice la ministración, a través de un proceso de dispersión.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes. Sistema Financiero/Contable de JuventudEsGTO.
	Tipo de información recolectada	Datos del Beneficiario (Solicitante aceptado), cuenta bancaria para depósito.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 6. Entrega de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Registro en Plataforma de Registro de Solicitudes de información del expediente del estudiante. Registro en Sistema Financiero/Contable de JuventudEsGTO.
	Fin	Ministración del apoyo en fechas preestablecidas.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Periódicamente durante la vigencia del periodo establecido en la Convocatoria y en los instrumentos firmados; Contrato y Pagarés.
	Personal	Área contable de la Dirección de Finanzas y Administración de JuventudEsGTO y personal de la DBAF.
	Recursos financieros	Presupuesto otorgado al Programa y en específicamente a los alcances de la Convocatoria en turno. Los recursos para la operación se desprenden del presupuesto de operación de JuventudEsGTO, en particular de la DBAF.
	Infraestructura	Propia de JuventudEsGTO.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Ministraciones en fechas establecidas en la Convocatoria. El registro de las ministraciones realizadas se realiza en el Sistema Financiero/Contable de la DAF.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, el registro de las ministraciones cuenta la información necesaria para realizar el seguimiento del ejercicio presupuestal y del cumplimiento de metas.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Solicitudes. Sistema Financieros/Contable de JuventudEsGTO.
	Tipo de información recolectada	Datos de ministraciones realizadas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí
--	----

Proceso: 7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Sistema Financiero/Contable de la DFA. Ministraciones realizadas a cada uno de los Beneficiarios, acorde al Contrato previamente firmado
	Fin	Al término del plazo de apoyo.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Periódicamente durante la vigencia del crédito, uno o dos años.
	Personal	Área contable de la Dirección de Finanzas y Administración de JuventudEsGTO y personal de la DBAF.
	Recursos financieros	Para la operación: se desprenden del presupuesto de operación de JuventudEsGTO y personal de la DBAF.
	Infraestructura	Propia del JuventudEsGTO.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Ministración de recursos completos, en las fechas preestablecidas. Registro en el sistema contable de la DAF, de JuventudEsGTO
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, al cierre del crédito se hace un análisis retrospectivo y se puede negociar un Recuperación para saldar el crédito.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes Registro en el sistema Financiero/Contable de la DAF.
	Tipo de información recolectada	Datos del pago de becas en sus diferentes ministraciones.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 8. Contraloría social y satisfacción de los usuarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>La STRC: La Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) emite una muestra de Beneficiarios del programa que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, proporcionando para ello un link en la Web.</p> <p>La DPEPPTI: La Dirección de Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la información (DPEPPTI) emite una muestra de Beneficiarios del programa que deberán llenar una Cédula de Evaluación, proporcionando para ello un link en la Web.</p>
	Fin	<p>STRC: STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a JuventudEsGTO, para que, a través de la DBAF, elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.</p> <p>DPEPPTI: La DPEPPTI emite un Informe de Evaluación que se entrega a la DBAF para sus comentarios y posteriormente se entrega a la Dirección General de JuventudEsGTO para su seguimiento.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	<p>En ambos casos, la STRC y la DPEPPTI entregan la muestra en el tercer trimestre. Los beneficiarios en muestra llenan las Cédulas correspondientes dentro de ese mismo periodo.</p>
	Personal	<p>STRC: Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el Informe de Contraloría social. Personal de la de la DBAF, elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.</p> <p>DPEPPTI: Personal de la DPEPPTI elabora la muestra estadística y en su momento elabora el Informe de Evaluación. Personal de la de la DBAF, revisa y comenta para su entrega a la Dirección General.</p>
	Recursos financieros	<p>Para las actividades que realiza el personal de la STRC y la DPEPPT, así como la DBAF, su</p>

		remuneración y gastos ya están considerados como parte de sus presupuestos correspondientes.
	Infraestructura	Propia de STRC y de JuventudEsGTO.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	DBFA: "Plan de mejora" elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento. DPEPPTI: Informe de Evaluación que presenta sus análisis y conclusiones acerca de la operación del Programa.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, sin embargo, el Plan de mejora que realiza la DBAF se considera un insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma Web de la STRC para llenado de la Cédula de Contraloría Social. Plataforma de JuventudEsGTO para llenado de la Cédula de Evaluación.
	Tipo de información recolectada	Opinión de los beneficiarios respecto de la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Hasta el presente momento son los únicos mecanismos formales para recibir retroalimentación de los beneficiarios.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 9. Evaluación y monitoreo		
Subproceso 9.1 Monitoreo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado JuventudEsGTO en el SED.
	Fin	Generación del "Reporte Trimestrales de Avance del Programa los cuales se difunden vía el SIMEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta y emite reportes trimestrales.
	Personal	Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto
	Infraestructura	Propia de STRC
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	"Reporte Trimestrales de Avance del Programa".
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como una retroalimentación a JuventudEsGTO y la DBAF.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).
	Tipo de información recolectada	Avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Esta actividad es el núcleo central de las actividades e Monitoreo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 9. Evaluación y monitoreo		
Subproceso: 9.2 Evaluación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación, se define el tipo de evaluación y si esta es de tipo interno o deberá ser realizada por un Evaluador Externo.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración del Documento de Opinión y Plan de Acción en relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre.
	Personal	La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo. Personal de JuventudEsGTO es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador.
	Recursos financieros	La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa.
	Infraestructura	El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación. En cuanto a JuventudEsGTO, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción en relación a posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación a JuventudEsGTO, DBAF, para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador
	Tipo de información recolectada	Información de procesos, operativa, avance de metas y avances físico financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora.

¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 10. Recuperación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Registro en sistema JuventudEsGTO de información de las condiciones financieras del crédito. Ministraciones realizadas al estudiante acreditado.
	Fin	Inicio de pago del crédito o condonación del mismo.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Al término del ejercicio del crédito y durante el periodo de gracia que tiene el acreditado.
	Personal	Área financiera de JuventudEsGTO y personal de la DBAF.
	Recursos financieros	Para la operación: se desprenden del presupuesto de operación de JuventudEsGTO, en particular de la DBAF.
	Infraestructura	Propia de JuventudEsGTO
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Registro en sistema Contable de JuventudEsGTO del nuevo Recuperación y, Registro de cambio de las condiciones originales de pago del crédito.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Para dar seguimiento a la liquidación del crédito bajo las condiciones pactadas originalmente o bajo las establecidas en el Recuperación.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes Sistema Contable de JuventudEsGTO.
	Tipo de información recolectada	Datos de nuevas condiciones de retribución del crédito.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias) :	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP		Aunque en las ROP se contemplan las acciones a realizar en el Programa, éstas no están a un nivel de detalle que sirva como una guía para el personal que opera el programa. Las ROP del Programa no cuentan con un apartado específico de Mecánica Operativa en donde se describan el detalle de las actividades a realizar por cada uno de los procesos identificados, ya que al estar separadas por rubros específicos se pierde la continuidad de los procesos.	<p>Abrir un apartado de mecánica operativa en donde se introduzca un mayor nivel de detalle de las actividades de cada proceso, los participantes y la relación con otras áreas de JuventudEsGT O</p> <p>Acompañar las ROP con un flujograma con cierto nivel de detalle que introduzca rápidamente a los lectores en la operación del Programa. Se recomienda que dicho flujograma no sea mayor a una página.</p>	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento reglamentario.
ROP ART. 12	El Programa oferta las siguientes modalidades y tipos de apoyos: I. Financiamiento para la	Los lineamientos se presentan en forma temática. No distinguiendo el tipo de apoyo lo que propicia que a lo largo de su desarrollo se	Se recomienda reagrupar el articulado por cada tipo de apoyo.	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias) :	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
	Educación Media Superior y Superior; y II. Financiamiento para la Formación Académica y Profesional.	entremezclen definiciones, lo que dificultan su lectura.			

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa en razón la experiencia operativa con que cuenta el personal que aportan soluciones prácticas para el desarrollo de sus actividades, así como, la adopción y uso de herramientas digitales, como las mencionadas anteriormente.

2. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento responsable directo de la administración del Programa, existiendo una coordinación durante el desarrollo de los procedimientos desde la publicación de la Convocatoria, hasta entrega de apoyos a los Beneficiarios y posteriormente durante el proceso de Recuperación, atendiendo la normatividad establecida.

De forma similar la coordinación con personal de otras áreas de JuventudEsGTO que les proporciona asesoría y apoyo en materia de sistemas, jurídica y financiera.

3. Utilización de aplicaciones informáticas

Sin duda alguna, el uso de sistemas y aplicaciones informáticas que les permiten una mejor administración y seguimiento de los flujos documentales

y la administración de los recursos financieros comprometidos con los beneficiarios del Programa.

- La página Web de Convocatorias en JuventudEsGTO, que, supervisadas por el área de Comunicación Social, permiten la subida de las Convocatorias guardando estándares institucionales.
 - El Sistema de Solicitudes que previamente es configurada por personal de la DPEPPTI para ser acorde a las necesidades de información y documentación que deberán ser presentadas por los solicitantes, así como la incorporación de rutinas que permiten el establecimiento de puntajes asociados a las condiciones de vulnerabilidad de los solicitantes.
 - La misma plataforma del Sistema de Solicitudes que incorpora facilidades para:
 - La consulta, filtrado y emisión de relaciones para responder a necesidades de diferentes procesos: revisión, validación, autorización.
 - La personalización de mensajes vía correo electrónico para contactar al solicitante para solicitarle la adecuación o corrección de información y/o documentos que permitan continuar con el proceso.
 - Los sistemas de apoyo Financiero/Contable de la DFA que permite registrar a los Beneficiarios y su medio de pago que en su momento sea factible realizar las ministraciones correspondientes de forma ágil, además de mantener la información financiera necesaria para la información que periódicamente se sube o envía otras dependencias, por ejemplo, el SED.
-

- El uso de sistemas de mensajería con son correo electrónico y WhatsApp y que les ha permitido establecer un canal permanente de comunicación con los solicitantes y beneficiarios. Haciendo la aclaración que hasta el momento la mensajería de WhatsApp no es de tipo corporativo por lo que tiene algunas limitantes para administrar grandes grupos de usuarios.

Oportunidades

No se identificaron oportunidades

Debilidades

1. No se cuenta con un Manual de Procedimientos del programa

No se cuenta con un Manual de Procedimientos del Programa en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

2. El programa no cuenta con un proceso adecuado para el seguimiento y monitoreo de los Beneficiarios que han sido apoyados por el programa

Se recomienda generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados en ejercicios fiscales anteriores y con ello, la posibilidad de acceder a información que permita

conocer la percepción que tienen acerca de cambios o mejoras en su trayectoria académica y/o sus condiciones de vida, atribuibles a su participación en el Programa.

Amenazas

La sensible disminución del presupuesto asignado al Programa del 2023 al 2024 puede impactar en el logro de las condiciones educativas del Estado de Guanajuato en materia de rezago escolar y la disminución de las tasas de abandono escolar que señalan las estadísticas educativas:

Por lo que refiere a la meta 2023 se señala en las ROP que “La población beneficiada directamente por el Programa es de 419 estudiantes guanajuatenses...” destinándose en ello un presupuesto de \$13,000,000.00 de pesos.

En tanto que para el 2024 “La población beneficiada directamente por el Programa es de 330 estudiantes guanajuatenses ...”, es decir que la meta disminuye en 89 unidades, destinándose ahora un presupuesto de \$8,002,973.42 pesos.

En términos porcentuales una disminución de la meta de beneficiarios del 21,24% en tanto que en términos presupuestales se tuvo una disminución del 38.43%.

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos.	Se carece de un documento donde se detallen los procedimientos y responsables involucrados en la operación del programa.	Elaboración de un Manual de Procedimientos del Programa en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.	Personal adscrito a la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento de JuventudEsGTO.	Este Manual puede ser elaborado el personal adscrito a la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento con apoyo el personal del área de Planeación del Instituto.	La elaboración del Manual de Procedimientos es viable, dada la experiencia operativa que tiene el personal del área de Planeación del Instituto.	Contribuirá sustancialmente al logro de los objetivos del Programa y a un uso más eficiente de los recursos disponibles.	Manual de Procedimientos del Programa.	Alto.

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Monitoreo y seguimiento	Por ser este un programa de transferencia, tal y como se indica en las ROP que "...implica la entrega directa de recursos monetarios a una persona beneficiaria", no existe como tal alguna obligación para los beneficiarios de comprobar o reportar las acciones o actividades que desarrollan con los recursos. Razón por la cual, no existen como tal, actividades para dar seguimiento o monitorear las actividades que realizan los Beneficiarios con los apoyos recibidos.	Generar un proceso que permita sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados por el programa, lo que permitiría dar seguimiento a los mismos.	Personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento, apoyado por el Área de Planeación dependientes de la Dirección General de JuventudEsGTO.	Se requiere disponibilidad de tiempo del personal de la DBAF quienes son los responsables y conocedores de la operación del Programa, así como el apoyo de la Dirección de Planeación, Evaluación, Políticas Públicas y Tecnologías de la Información.	Su viabilidad depende de la disponibilidad de tiempo de la DBAF y de la DPEPPTI.	Contar con información sistematizada que permita dar seguimiento a posibles cambios que han tenido los Beneficiarios en sus condiciones de vida y las oportunidades que les ha generado el haber recibido apoyos del Programa.	Prueba y operación a partir del siguiente ejercicio fiscal.	Medio

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
JuventudEsGTO	Dirección de Planeación, Evaluación y política Pública y Tecnologías de la Información Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento	20 de Junio 2024	Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes Consultora Ma. del Rocío García Avilés	Coordinadora de Planeación y Evaluación: Mtra Ma. Cristina Borja Almaguer Maria Guadalupe Martínez López Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento Jefa de Apoyos Lic. Fabiola Muñoz Garcia Operativo Evelyn Guadalupe Ceballos Gallegos	Entrevista presencial	60 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento general de los procesos asociados al Programa.
JuventudEsGTO	Dirección de Planeación, Evaluación y política Pública y Tecnologías de la Información Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento	25 de Julio 2024	Consultor Ma. del Rocío García Avilés	Coordinadora de Planeación y Evaluación: Mtra Ma. Cristina Borja Almaguer Jefatura de Recuperación Claudia Araceli Lucio Palacios Gestor de Cobranza Emmanuel de Jesús Aguilar Hernandez	Entrevista a través de Videoconferencia	1 hora 10 minutos	Se profundizó en las algunas particularidades de los procesos del Programa, proceso de Recuperación.

X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa

Para la evaluación de procesos del programa se aplicó el siguiente instrumento a los directivos y operadores del programa mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de forma presencial o por medios remotos (videoconferencia y llamadas telefónicas), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión se convocaron a tantas personas como fue necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente.

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo?
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - ¿Están integradas en un solo sistema?
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
-

- ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad?
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes?
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo?
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
-

- ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)?
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo?
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados?
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
-

- Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.

Concepto	Descripción
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Invitación a cuando menos tres.
Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

Anexo 1. Descripción de la evaluación		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO del Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato (JuventudEsGTO)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07 / 06 / 2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04 / 10 / 2024	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita saber si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo. 2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo. 3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa. 4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar en el programa, tanto a nivel normativo como operativo. 	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	

	(X) Otros; especifique: Requerimiento de información documental
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	<p>Metodología CONEVAL</p> <p>Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al director del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.</p>

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación
<p>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</p> <p>El Programa, acorde a lo establecido en Art. 3 de las ROP 2020 “El Programa tiene el propósito que jóvenes guanajuatenses accedan, permanezcan y egresen de las instituciones de educación media superior, superior y educación continua con un financiamiento educativo que les apoye a complementar sus gastos escolares”.</p> <p>Así el objetivo presentado en las ROP 2023 señalaba que era “...apoyar a las y los jóvenes Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua, públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso en favor del desarrollo del estado de Guanajuato”, en el 2024 tiene una pequeña modificación, siendo ahora “...apoyar a las y los Guanajuatenses que requieran de un apoyo complementario para cubrir los gastos relacionados con la educación media superior, superior y programas de formación continua en instituciones públicas o privadas, para impulsar el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes”.</p> <p>Si consideramos que en ambos años (2023 y2024) las modalidades y tipos de apoyo son las mismas:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Financiamiento para la Educación Media Superior y Superior; y II. Financiamiento para la Formación Académica y Profesional, <p>se tiene que, en el año 2024, en algunos casos los beneficiarios potenciales pueden ser personas que no necesariamente se pueden considerar jóvenes.</p> <p>Por lo que refiere a la meta 2023 se señala en las ROP que “La población beneficiada directamente por el Programa es de 419 estudiantes guanajuatenses...” destinándose en ello un presupuesto de \$13,000,000.00 de pesos.</p> <p>En tanto que para el 2024 “La población beneficiada directamente por el Programa es de 330 estudiantes guanajuatenses ...”, es decir que la meta disminuye en 89 unidades, destinándose ahora un presupuesto de \$8,002,973.42 pesos.</p> <p>En términos porcentuales una disminución de la meta de beneficiarios del 21,24% en tanto que en términos presupuestales se tuvo una disminución del 38.43%.</p> <p>Para lograr su propósito, el Programa QC3161 Financiamiento Educativo GTO emite Convocatorias invitando a estudiantes para presentar una Solicitud de Apoyo, siendo responsabilidad de los estudiantes el llenado de la Solicitud y la presentación de la documentación requerida que permita comprobar que cumplen con los requisitos establecidos en la Convocatoria.</p> <p>La experiencia previa de JuventudEsGTO en el desarrollo de otros programas, propició que desde su puesta en marcha se hicieran uso de diversas aplicaciones informáticas y otras tecnologías de</p>

mensajería que le han permitido operarlo con un número reducido de personal y así administrar sin mayores contratiempos las Solicitudes de apoyo presentadas por los solicitantes, desarrollando las actividades de revisión y validación, su posterior formalización del financiamiento con los interesados y finalmente realizar el registro en los sistemas Financiero/Contables del Instituto que permite realizar las transacciones financieras asociadas con la ministración de recursos (créditos), y en su caso, los cobros, durante la vigencia de los apoyos casi en tiempo real y de forma segura.

Es así que la operación del Programa en el año 2024 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado con un número reducido de personal y se cuenta con una coordinación adecuada con otras áreas de JuventudEsGTO.

Dentro de los hallazgos resalta el hecho de que a pesar de que las ROP consideran el desarrollo de actividades relacionadas con el la Evaluación y Monitoreo, así como de Contraloría Social, la responsabilidad de su conducción recae en otras dependencias de la Administración Pública Estatal.

En el caso de Contraloría social, las actividades relacionadas con el tema es coordinada por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) quienes se encargan de establecer una muestra estadística, así como colocar la Cédula de Contraloría Social en un portal bajo su administración, en tanto que JuventudEsGTO se responsabiliza de realizar la selección de beneficiarios que contestaran la Cédula de Contraloría Social y de establecer la comunicación necesaria para que accedan al portal de la STRC para su llenado. Por su lado, el procesamiento de la información y la emisión de los reportes correspondiente recaen el ámbito de la STRC.

Por lo que se refiere a las actividades relacionadas con la Evaluación y Monitoreo, la normatividad establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales. Estas actividades las realiza el programa apegado a la normatividad.

En cuanto a la planeación, en sus dos vertientes: planeación interna y planeación institucional, se pudo observar que estos procesos se realizan en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas Inversión y Administración (SFIA). En tanto que la elaboración de las reglas de operación que se hace con base a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento del Área de Planeación de JuventudEsGTO.

Para la obtención de información requerida en el desarrollo de la presente evaluación, se efectuó una revisión de documentación normativa y administrativa, así como el desarrollo de entrevistas con personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento como responsable de la operación del Programa.

Las ROP están elaborados bajo el formato emitido por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas y aunque contiene información suficiente del programa, carece de un apartado específico de la mecánica operativa del mismo, que permita identificar el flujo de la operación.

Tratando de tener un mayor nivel de especificidad, el Instituto ha desarrollado otros elementos que le permiten apoyar la operación de los diferentes programas, incluyendo en esto al Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO. En el ámbito administrativo se cuenta con dos soportes administrativos: Manual de Organización JuventudEsGTO 2024 y una primera versión de un Manual de procedimientos JUventusEsGTO.

Si bien, el Manual de Procedimientos JUventusEsGTO describen los flujos y actividades realizadas por los actores que participan, este no puede considerarse como un Manual de Procedimientos del Programa donde se consideren, no solo flujos, actividades y responsables, sino también, límites de acción, formatos y registros y recursos involucrados.

Por lo que se refiere al apoyo de la operación, se cuenta con una aplicación informática denominada Sistema de Solicitudes que da soporte integral a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado. En tanto que en el ámbito financiero se hace uso de los sistemas Financiero/Contables que permiten realizar las ministraciones de los Beneficiarios, así como, llevar el historial de dichos movimientos.

Con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal de la Dirección Becas, Apoyo y Financiamiento, se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra suficientemente documentada.

Por lo anterior, y como parte de un proceso de calidad y mejora continua se recomienda contar con un Manual de Procedimientos en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

Aunque la operación del Programa contó desde su puesta en marcha con el uso de aplicaciones informáticas que les han facilitado la administración operativa del Programa, se identificó que existen procesos que pueden ser apoyados por otras aplicaciones informáticas, nos referimos en particular a dar soporte a actividades de seguimiento y monitoreo.

El Programa realiza las actividades inherentes a los procesos en tiempo y forma, con eficiencia en el uso de sus recursos, a pesar de que cuenta con un número muy reducido de personal, apoyándose en los apoyos informáticos de que dispone el Instituto:

- El uso de aplicaciones vía Web en el portal de JuventudEsGTO para difundir las convocatorias.
- El uso de un Sistema de Solicitudes que, contando con la posibilidad de configuración a la medida de las Convocatorias, permite su personalización para no solo registrar una Solicitud de Apoyo sino, para subir documentación probatoria apoyar las actividades de revisión, validación de documentación y finalmente selección de beneficiarios.
- Aprovechar los sistemas Financiero/Contables del Instituto para el registro contable de los Beneficiarios y son ello la ministración de los apoyos

En el ámbito administrativo, para soportar el alto volumen de solicitudes registradas en el sistema se recurre que en su momento para a la etapa de Validación, se recurre a:

- Personal externo contratados por JuventudEsGTO para desarrollar las actividades de verificación y validación de los documentos presentados por los solicitantes.
- Personal de algunas Instituciones de educación con las cuales se tiene Convenio para desarrollar las actividades de verificación y validación de los documentos presentados por los solicitantes
- Por lo que se refiere a la comunicación con los Aspirantes y Beneficiarios del Programa hasta el momento se hace uso de sistemas de mensajería con correo electrónico y mensajería de WhatsApp no corporativo.

<ul style="list-style-type: none"> Finalmente, es importante mencionar que el personal de la DBAF trabaja de forma coordinada con otras áreas de JuventudEsGTO las cuales les proporcionan apoyo en materia jurídica, de sistemas y de finanzas. 	
<p>2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.</p>	
2.2.1 Fortalezas:	<p>1. Articulación de procesos operativos</p> <p>Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el Programa en razón la experiencia operativa con que cuenta el personal que aportan soluciones prácticas para el desarrollo de sus actividades, así como, la adopción y uso de herramientas digitales, como las mencionadas anteriormente.</p>
	<p>2. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento responsable directo de la administración del Programa, a quienes se les responsabiliza de la validación documental de cada expediente atendiendo la normatividad establecida y sesiones de capacitación proporcionados por personal de DBAF.</p> <p>De forma similar la coordinación con personal de otras áreas de JuventudEsGTO que les proporciona asesoría y apoyo en materia de sistemas, jurídica y financiera.</p>
	<p>3. Utilización de aplicaciones informáticas</p> <p>Sin duda alguna, el uso intensivo de sistemas y aplicaciones informáticas que les permiten una mejor administración y seguimiento de operación del Programa, así como una muy buena administración de los recursos financieros comprometidos con los beneficiarios del Programa.</p>
2.2.2 Oportunidades:	No se identificaron oportunidades.
2.2.3 Debilidades:	<p>1. No se cuenta con un Manual de Procedimientos del Programa.</p> <p>No se cuenta con un Manual de Procedimientos del Programa en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan</p>

	<p>2. El programa no cuenta con un proceso adecuado para el seguimiento y monitoreo de los Beneficiarios que han sido apoyados por el programa.</p> <p>Teniendo en consideración de que las ROP señalan que el Programa "...es de transferencia porque implica la entrega directa de recursos monetarios a una persona beneficiaria", no establece la obligatoriedad de dar seguimiento al uso y destino que los Beneficiarios, por lo que, se recomienda generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados en ejercicios fiscales anteriores y con ello, la posibilidad de acceder a información que permita conocer la percepción que tienen acerca de cambios o mejoras en su trayectoria académica y/o sus condiciones de vida, atribuibles a su participación en el Programa</p>
2.2.4 Amenazas:	<p>La sensible disminución del presupuesto asignado al Programa del 2023 al 2024 puede impactar en el logro de las condiciones educativas del Estado de Guanajuato en materia de rezago escolar y la disminución de las tasas de abandono escolar que señalan las estadísticas educativas.</p> <p>Por lo que refiere a la meta 2023 se señala en las ROP que "La población beneficiada directamente por el Programa es de 419 estudiantes guanajuatenses..." destinándose en ello un presupuesto de \$13,000,000.00 de pesos.</p> <p>En tanto que para el 2024 "La población beneficiada directamente por el Programa es de 330 estudiantes guanajuatenses ...", es decir que la meta disminuye en 89 unidades, destinándose ahora un presupuesto de \$8,002,973.42 pesos.</p> <p>En términos porcentuales una disminución de la meta de beneficiarios del 21,24% en tanto que en términos presupuestales se tuvo una disminución del 38.43%.</p>

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

1.	Elaboración de un Manual de Procedimientos del Programa.
2.	Se recomienda generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados en ejercicios fiscales anteriores.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	María del Rocío García Avilés
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 23 27 24 37

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del programa:	Instituto para el Desarrollo y Atención de las Juventudes del Estado de Guanajuato (JuventudEsGTO).
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo
	<input type="checkbox"/> Poder Legislativo
	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
	<input type="checkbox"/> Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	
5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Nombre: Máximo Gustavo García Bravo (Dirección de Becas, Apoyos y Financiamiento) 477 710 3400 ext. 325 mgarcia@juventudesgto.gob.mx

Anexo 6. Datos de contratación de la evaluación	
6.1 Tipo de contratación:	6.1.1 Adjudicación Directa ()
	6.1.2 Invitación a tres (X)
	6.1.3 Licitación Pública Nacional ()
	6.1.4 Licitación Pública Internacional ()
	6.1.5 Otro: (Señalar) ()
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU

6.3 Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
6.4 Fuente de Financiamiento:	Recursos fiscales

Anexo 7. Difusión de la evaluación	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/

XIII. Base de Recomendaciones.

1. Integración de la base de recomendaciones														
Programa Social Estatal	Clave de programa Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente
Financiamiento Educativo GTO	QC0008	Instituto para el desarrollo y Atención de las Juventudes del Estado de Guanajuato	Juventud EsGTO		Dirección Becas, Apoyos y Financiamiento	Lic. Máximo Gustavo García Bravo	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Elaborar un Manual de Procedimientos del Programa en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.	Evaluación de Procesos del Programa Financiamiento Educativo GTO
Financiamiento Educativo GTO	QC0008	Instituto para el desarrollo y Atención de las Juventudes del Estado de Guanajuato	Juventud EsGTO		Dirección Becas, Apoyos y Financiamiento	Lic. Máximo Gustavo García Bravo	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.2 Hallazgos	Generar un proceso tendiente a sistematizar la información referente a los beneficiarios que han sido apoyados por el programa.	Evaluación de Procesos del Programa Financiamiento Educativo GTO



VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Cédula. - Formato de Entrega de evaluación conforme a Términos de Referencia en cumplimiento con los mismos.

Fecha 4 de octubre de 2024.

Hora: 13:00 hrs.

Lugar. - Dirección General de Planeación,
Articulación y Evaluación de la Política Social.

Centro de Gobierno, Irapueto, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de Referencia correspondientes a la evaluación de Procesos al programa QC0008 Financiamiento Educativo GTO., del CONTRATO-DGA-DSEDESHU-DA /047/2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

Se extiende el presente documento sin que el mismo exenta de responsabilidades administrativas presentes y futuras que en su caso procedan.

Nombre y cargo del consultor



Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.
Consultor independiente.

**Nombre y cargo del responsable del seguimiento
de la evaluación por parte de la SDSH**



C.P. Pedro R. Martínez.
Articulador y Evaluador.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.



Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos



Testigo 2: Blanca Ivonne Velázquez Segura.
Apoya operativo seguimiento a proyectos.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.