



Evaluación de Procesos de QC3179 Atención a Migrantes en Tránsito

**Secretaría de Derechos Humanos
(SEDEH)**

Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

1. Resumen Ejecutivo.

El Programa **Atención a Migrantes en Tránsito** tiene como objetivo general asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.

La población beneficiada directamente por el programa son personas migrantes en tránsito atendidos en el estado de Guanajuato. Este programa se podrá aplicar preferentemente en las zonas de atención prioritaria.

El Programa QC3179 Atención a Migrantes en Tránsito contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$2,950,000.00 pesos, y estableció como metas: 1,000 apoyos en especie otorgados, 5 organizaciones apoyadas, 15 apoyos especiales otorgados y 4,000 apoyos otorgados.

Una vez publicadas las Reglas de Operación del Programa, las Organizaciones y Asociaciones, Enlaces Municipales, y Albergues o Casas para migrantes que atienden a población migrante envían su solicitud de apoyo en escrito libre al Programa para beneficio de un colectivo de migrantes. Asimismo, también los migrantes de forma individual pueden solicitar el apoyo del Programa, o en ocasiones, el propio programa puede apoyar a migrantes en una determinada situación plenamente justificada sin que medie una solicitud.

Posteriormente recibidas las solicitudes, se integran los expedientes conforme a cada componente. Para la selección de las solicitudes que se apoyan, cada componente tiene una ruta diferente.

El proceso de selección de beneficiarios tiene una connotación diferente en este Programa, ya que no se lleva a cabo propiamente una selección de beneficiarios, sino que se van otorgando los apoyos conforme van llegando las solicitudes mes con mes. No obstante, esto no representa una limitación del Programa debido a las características de la población que atiende.

Para las modalidades I y IV, los apoyos humanitarios otorgados se hace conforme a la prelación de las solicitudes y el Plan de Trabajo que se elabora por el Programa al iniciar el año y se describen las actividades y la logística a seguir para la entrega de los apoyos durante el año. En dicho Plan se plasma el conocimiento que se tiene sobre las Organizaciones de la sociedad civil, Enlaces Municipales y Albergues y casas en el estado encargadas de brindar atención, hospedaje, y asistencia humanitaria a personas migrantes en tránsito extranjeras, con las que han trabajado año con año, y conocen muy bien la labor en pro de las personas migrantes nacionales y extranjeras que ellas realizan, y que, inclusive, son ellas quienes guían a los responsables del Programa a los lugares en donde se registra la presencia de migrantes.

Con base a esto, no se recomienda que se defina ningún comité o mecanismo equivalente para la selección de las solicitudes que ingresan a la dependencia, en el entendido de que las instancias que generan las solicitudes al Programa son conocidas, aunque cabe mencionar que en las ROP está abierta la posibilidad a que los migrantes de manera individual presenten sus solicitudes por apoyos humanitarios, aunque esto último es muy poco frecuente.

Para el caso del componente II, que contempla otorgar ayudas sociales económicas para el fortalecimiento a asociaciones civiles para la atención de personas migrantes en tránsito, conforme a las ROP se establece la integración de un Comité de Validación. Una vez realizado el análisis de las solicitudes y aprobadas éstas por el Comité a través del Acta correspondiente, se les informa a los solicitantes de dicha resolución mediante un correo de notificación, y se realizan gestiones ante la

Dirección Administrativa, para que se les transfieran los recursos a los que son beneficiarios para su operación.

Para el caso del componente III, en el cual se brindan apoyos especiales, la meta es de 15 apoyos especiales en el año, por lo cual es este caso si es viable que el personal del Programa atienda las solicitudes que hacen los migrantes de manera individual, y que, de hecho, así ocurre en la mayoría de las veces, dado que estas son solicitudes personalizadas para cada caso. Conforme a la entrevista realizada, para este componente, las solicitudes son analizadas, y se autorizan conforme al monto establecido en ROP y a la situación que presente la propia solicitud.

Se identificó que, para todo este trabajo administrativo, solamente hay dos personas, la Coordinadora y una persona operativa, por lo que se genera una sobre carga de trabajo durante toda la semana laboral para la única persona operativa.

Se encontró que para preparar la logística para la entrega de ayuda humanitaria y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao de la Victoria y de ahí partir a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora dentro de la misma Coordinación, pero que realiza funciones diversas, derivado de ello, se comisiona para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén. Es importante señalar que esta es una situación muy inconveniente debido a que la única persona que opera el Programa no tiene las capacidades físicas ni el entrenamiento para realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 40 kilogramos de peso, cobijas y colchonetas en grandes cantidades.

Conforme se van entregando los apoyos, de forma mensual, el personal operativo del Programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a los migrantes en tránsito. Para tal fin, el personal operativo reporta al Programa el número de migrantes beneficiados por los apoyos humanitarios. Esta información sobre apoyos especiales y la entrega de apoyos de forma directa a migrantes se integra a un

Padrón de Beneficiarios o relación definitiva de personas beneficiadas por el Programa y también se carga al Sistema de Evaluación del Desempeño.

Considerando si: 1) existen documentos que normen los procesos; 2) son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; y 5) se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 21 de 25 puntos por lo que el **grado de consolidación del programa** es de 84%.

Las recomendaciones para el Programa son:

1. Elaborar un documento en el que se documenten los procesos y procedimientos específicos del programa donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada procedimiento se haga una detallada 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. Integrar un Listado de Instancias para la Atención de los Migrantes en Tránsito en el que se establezcan las Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes nacionales y extranjeros en tránsito donde figure el número aproximado de migrantes que hayan atendido de 2022 a 2024 y los municipios en los que tienen cobertura principalmente.
 3. Preparar un Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal que opera el Programa durante un año completo de
-

enero a diciembre para determinar con información documentada si están laborando algunos de ellos más de 40 horas a la semana, y si trabajan fines de semana, con la finalidad de saber el grado de estrés al que están sometidos, por lo que sea necesario solicitar un aumento en la plantilla en el personal en el Programa, y este informe se considere como material justificativo en el proceso de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.

4. Integrar un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar un servicio de carga (transporte y estibadores) para que junto con el personal del programa recojan la mercancía del Almacén de la SMEI y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria, el cual sirva como elemento justificativo en la etapa de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	7
3. INTRODUCCIÓN.....	8
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024	9
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	12
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	20
7. HALLAZGOS.	86
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	101
9. ANEXOS:	108
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	108
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	110
III. Flujograma del Programa.....	115
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	116
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	118
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	133
VII. Análisis FODA del Programa.	134
VIII. Recomendaciones del programa.	137
IX. Trabajo de campo realizado.	141
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	142
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	145
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	146
XIII. Base de Recomendaciones.	154

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis de la gestión operativa del **Programa Atención a Migrantes en Tránsito (QC3179)** de la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional (SMEI), que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

- a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.
- b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.
- c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
- d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.

El Programa Atención a Migrantes en Tránsito es operado por el personal de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno (CAMOTDR), adscrita a la Subsecretaría de Hospitalidad e Interculturalidad, dependiente de la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional del Gobierno del Estado de Guanajuato, quien es la responsable de la operación de este.

¹ Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales Estatales, págs. 4 elaborado por la SEDESHU.

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024²

Contexto

La secretaría del Migrante y Enlace Internacional (SMEI) brinda atención al flujo de migrantes internos de otras entidades federativas a Guanajuato y a personas migrantes extranjeras que transitan por el estado de Guanajuato, quienes en su mayoría tienen como destino los Estados Unidos de América.

A partir del 2018 acontecieron por el territorio mexicano diferentes desplazamientos masivos procedentes de Centroamérica. Estos movimientos fueron ampliamente discutidos en la opinión pública nacional e internacional, a pesar de que por lo menos desde hace diez años se han realizado este tipo de movilizaciones por México, aunque nunca con un volumen tan amplio, dejaron una nueva impronta del tránsito migratorio por México.

De acuerdo con la comisión mexicana de ayuda a refugiados (COMAR), las solicitudes de refugio han ido al alza de manera exponencial a partir de 2018, y es que bajo la condición de refugiados principalmente de Centroamérica y Sudamérica, presenta un nuevo paradigma en torno a la migración de tránsito por México. Para el 2020 se presentaron 40,996 solicitudes de refugio, y para el 2021 se presentaron 131,448 solicitudes, es decir de un año a otro hubo un incremento de 220%.

Para dar una idea del flujo de migrantes en tránsito por el estado de Guanajuato, podemos señalar que, en nueve años, de 2013 a 2021, se registraron ante las autoridades del Instituto Nacional de Migración de la delegación Guanajuato 6,031 eventos de presentación de migrantes que no pudieron acreditar su legal estancia

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

en el país, siendo el 2016, el año con el mayor número de eventos con un total de 1,221.

El SMEI ha llevado a cabo acciones tales como entregas de apoyos en especie de ayuda humanitaria, consistentes en agua embotellada, paquetes de higiene personal para mujeres y para hombres, paquetes anti-covid en el 2019, colchonetas, cobijas, despensas alimentarias entre otros.

Con lo anterior, se benefician a personas migrantes en tránsito tanto nacionales, (personas migrantes jornaleras agrícolas) como extranjeros, resaltando el apoyo otorgado a niñas, niños y adolescentes que viajan con sus familiares.

Objetivos del Programa

El Programa tiene como objetivo general, asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.

El programa tiene como objetivos específicos: 1) Brindar ayuda humanitaria a los migrantes en tránsito y que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad, 2) Fortalecer a las organizaciones y asociaciones civiles que dan atención a los migrantes en tránsito en su paso por el Estado de Guanajuato; 3) Brindar protección y asistencia integral a las PeMiJoAg (Personas Migrantes Jornaleras Agrícolas y sus familias que contribuyan al trabajo jornalero en el territorio del estado de Guanajuato.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las Reglas de Operación del Programa (ROP) considera como población potencial a las 600,000 personas migrantes en tránsito, extranjeras y PeMiJoAg, por territorio mexicano.

Como población objetivo del programa son las 18,000 personas migrantes en tránsito por Guanajuato, siendo estas personas hombres y mujeres, niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, que estén de paso por el estado.

La población beneficiada directamente por el programa son aproximadamente 5,020 personas migrantes en tránsito atendidos en el estado de Guanajuato. Este programa se podrá aplicar preferentemente en las zonas de atención prioritaria.

Cobertura geográfica

Estatal.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

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 de este.

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.

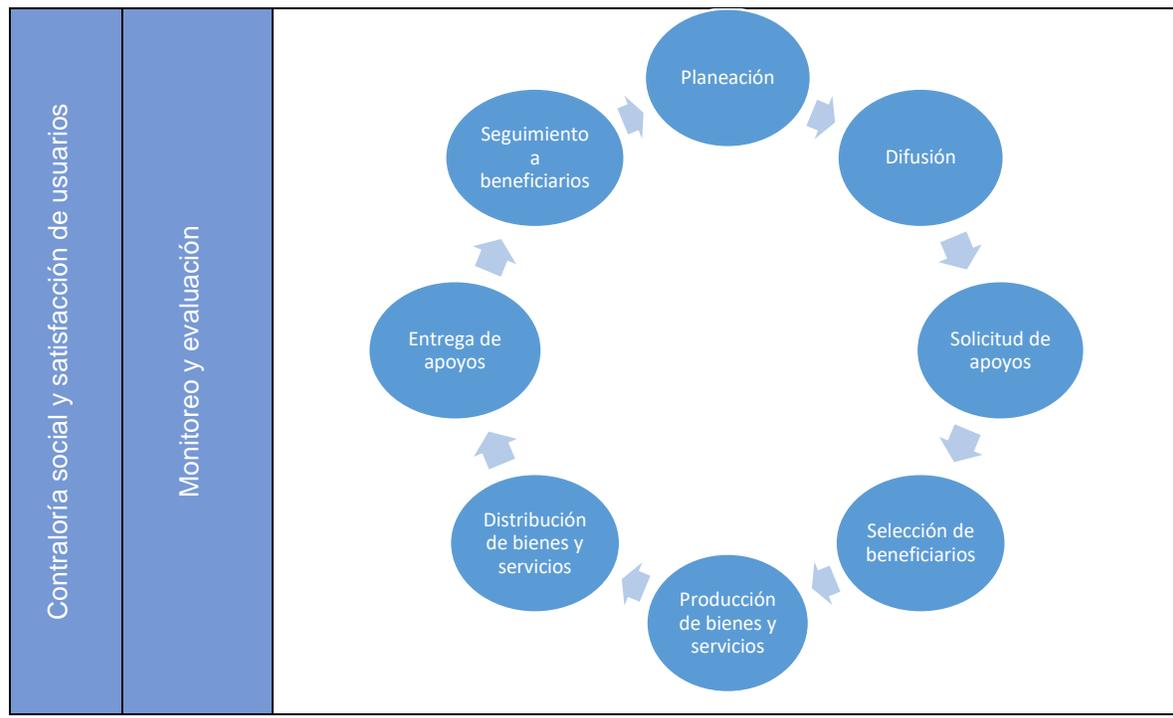
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

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

- Diagramas de Flujo del 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 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 los padrones de beneficiarios actualizados y validados.
 - 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 considerarán 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 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.

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
Secretaría del Migrante y Enlace Internacional	QC3179	Atención a Migrantes en Tránsito	1 Coordinadora del Programa 1 Responsable de la Operación del Programa 1 Responsable del Área de Planeación

Instrumentos de recolección de información a aplicar

Para la recolección de información en campo se diseñó la **Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos**. Para la evaluación de procesos del programa se aplica el este instrumento a los directivos y operadores

de este, mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de manera presencial y por medios remotos, si es el caso), 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 por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

La Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos se presenta en el **Anexo X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.**

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	Julio			Agosto			Septiembre		
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 IX. 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 manteniendo su alineación con los objetivos y metas planeados en el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 en su Dimensión 1 Humana y Social, Línea Estratégica 1.3 Grupos Prioritarios, Objetivo 1.3.6 Migrantes; así como del Programa de Gobierno 2018-2024 establece en el punto 3.3.1 Agenda transversal Derechos Humanos, Estrategia 6 Generación de oportunidades para el ejercicio de los derechos de las personas migrantes y sus

familias. Línea de acción 4 Garantizar la protección de los Derechos Humanos de las personas migrantes en tránsito, fortaleciendo las redes de atención humanitaria.

En el Programa Sectorial de Desarrollo Humano y Social 2021 - 2024, en el Eje 2.8 Desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad, 2.8.1 Brindar atención de calidad a las personas migrantes y sus familias, 2.8.1.1 Fortalecer el trabajo interinstitucional para incidir en la calidad de vida de las personas migrantes y sus familias.

Como parte del proceso de planeación se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) y por la Coordinación de Planeación y la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno (**CAMOTDR**), el cual se divide en los siguientes subprocesos:

- 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.

Cabe señalar que, con independencia de las actividades descritas anteriormente, las cuales corresponden al proceso de planeación que está normado por la SFIA y la STRC, existe un proceso interno de planeación consistente en elaborar un Plan de Trabajo a principio de cada año en el cual se delinearán las acciones que realizará el personal del Programa para llevar a cabo las actividades de este durante el año. Este es un proceso interno del Programa en el cual solamente participan la Coordinadora y la persona que opera el 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 solicita la Coordinación de Planeación a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita a la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional (**SMEI**) 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, por parte de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, y es la Coordinación de Planeación quien finalmente lo sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en la Secretaría del Migrante y Enlace Internacional sean solventados por la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, el personal de la Coordinación de Planeación es el encargado de solicitar la atención de estos ajustes.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a revisión y posterior autorización por parte de la SFIA. Posteriormente se envía a las demás áreas involucradas en el manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.

Las metas que cumplir con el recurso de inversión QC3179 Programa Atención a Migrantes en Tránsito se definen en términos de suministrar 1,000

apoyos en especie otorgados, 5 organizaciones apoyadas, 15 apoyos especiales otorgados y 4,000 apoyos otorgados.

Las metas del programa para 2024 se cumplirán conforme a los recursos asignados a éste y de acuerdo con las solicitudes de apoyo recibidas, mismas que podrán estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normatividad aplicable.

Los montos máximos de apoyos a otorgar por parte de la SMEI son:

- En las fracciones II de la Modalidad 1. Apoyos Humanitarios del artículo 12, (Otorgar apoyos humanitarios en especie a migrantes en tránsito) el monto máximo por apoyo será hasta por \$4,000 pesos;
- Para los apoyos considerados en las fracciones III de la Modalidad 1. Apoyos Humanitarios del artículo 12, (Gestión y/o apoyo humanitario necesario para el traslado de restos de personas migrantes y/o gastos funerarios) el monto máximo por apoyo será hasta por \$33,000 pesos;
- Para los apoyos considerados en la fracción IV de la Modalidad 1. Apoyos Humanitarios del artículo 12, (Otorgar ayudas sociales económicas para el fortalecimiento a asociaciones civiles para la atención de personas migrantes en tránsito) el monto máximo por apoyo será hasta por \$50,000 pesos.

Finalmente, el monto del recurso aprobado para el programa es de \$2,950,000.00 (Dos millones novecientos cincuenta mil pesos).

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), la realiza Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno con acompañamiento de personal del área de la Coordinación de Planeación 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 con una propuesta de estructuración que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (**STRC**) del gobierno del estado. Tanto la Coordinación de Planeación como la Dirección General Jurídica dependientes de la SMEI dan acompañamiento a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno quienes elaboran la propuesta de ROP durante los meses de julio - 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 se desarrollan entre el mes de junio-septiembre al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del estado de Guanajuato solicita a la SMEI la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

Termina con la autorización y 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.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Elaboración/Actualización de la MIR), así como el de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación, elaborados por la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen,

Tránsito, Destino y Retorno, 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 Atención a Migrantes en Tránsito es una sola persona operativa con la aprobación del Titular de la Coordinación, y su perfil es de Licenciada en Derecho, por lo que se recomienda que tenga capacitación específica en temas de presupuesto para la realización de sus funciones.

La persona responsable del Programa cuenta con experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa, además de que se cuenta con el apoyo de la Coordinación de Planeación quienes solicitan a la Coordinación de Atención Ciudadana la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo de la Dirección General Jurídica en lo referente a la revisión y/o emisión de comentarios a la propuesta de Reglas de Operación elaboradas.

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación estratégica del Programa Atención a Migrantes en Tránsito no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, ya que los sueldos del personal del Programa y del área de planeación que participan en este proceso provienen del presupuesto

asignado a la SMEI para el pago de salarios que es una partida diferente al recurso asignado al Programa.

d) Infraestructura

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno cuenta con oficinas para la operación del Programa Atención a Migrantes en Tránsito, en las instalaciones de la SMEI, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

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

Las metas permiten determinar el número de beneficiarios a incluir en el programa, considerando que no es un programa de continuidad. 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 la SMEI tiene acceso vía internet. Los registros y seguimientos realizados de manera mensual están a cargo del personal operativo.

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 Estratégica es adecuada para la implementación del proceso.

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen 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 llevado a cabo por la Coordinación de Atención Ciudadana se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa de Atención a Migrantes en Tránsito, en el año fiscal correspondiente.

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

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Atención a Migrantes en Tránsito, ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el programa, de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, 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 participan los migrantes, es por ello por lo que en este proceso no se cuenta con un mecanismo para conocer la satisfacción de estos.

6.2 Difusión

Una vez publicadas las Reglas de Operación (ROP) en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, la difusión del Programa se realiza mediante la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMEI para disposición de las personas y organizaciones interesadas en la oferta de apoyos y servicios que hace la dependencia.

Además de lo anterior, se realiza la difusión a través de reuniones informativas con los Enlaces Municipales de Atención a Personas Migrantes; con los Directivos y/o encargados de Albergues y Casas para atención a personas migrantes en tránsito. También se hacen reuniones a través de las cuales se informa sobre los tipos de apoyos humanitarios y los recursos que se tiene para el ejercicio fiscal que corresponda.

Asimismo, para acceder al otorgamiento de ayudas sociales económicas para el fortalecimiento de asociaciones civiles para la atención de personas migrantes en tránsito, el registro será posterior a la publicación de la convocatoria que para tales efectos emitirá la SMEI en la que se detallaran las particularidades de esta.

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

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno realiza la difusión a través de reuniones informativas con los Enlaces Municipales de Atención a Personas Migrantes; con los Directivos y/o encargados de Albergues y Casas para atención a personas migrantes en tránsito. También se hacen reuniones a través de las cuales se informa sobre los tipos de apoyos humanitarios y los recursos que se tiene para el ejercicio fiscal que corresponda.

Por otra parte, la Coordinación de Comunicación Social apoya a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno haciendo publicaciones en las Redes Sociales sobre los tipos de apoyo que se entregan a los migrantes en tránsito.

La Coordinación de Comunicación Social también apoya al Programa mediante la difusión en la página electrónica de la SMEI y en Redes Sociales del contenido de los apoyos especiales.

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.

Concluye con la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMEI, con lo que queda a disposición de la población en general para su consulta y en su caso acceso la información contenida en ella: el objetivo, criterios de elegibilidad, requisitos y etc.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

La reunión con Enlaces Municipales y Organizaciones para dar a la conocer el Programa, se realiza anualmente, regularmente en los meses

de enero y febrero para que puedan realizar el proceso de solicitud de apoyos durante todo el año.

b) Personal

A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal para operar el programa es insuficiente; no obstante, ello se tiene el perfil y cuenta con la experiencia necesaria para realizar sus funciones.

Adicionalmente se cuenta con el apoyo con la Coordinación de Comunicación Social para cubrir los eventos de entregas de apoyos humanitarios, así como para hacer difusión en Redes Sociales de las mismas.

c) Recursos Financieros

Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto en sueldos asignado a las áreas de la SMEI señaladas en el inciso anterior.

d) Infraestructura

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno y la Coordinación de Comunicación Social cuentan con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de la SMEI, 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:

- Preparación y publicación de la Convocatoria para ayudas sociales económicas correspondientes al componente II del Programa.

5. Sistemas de Información

Para las actividades de Publicación de las ROP se utiliza la página electrónica de la SMEI por lo que se cuenta con el apoyo de la Coordinación de Comunicación Social para subir las ROP en la página electrónica, con lo que finalmente se publica y queda a disposición de la población en general el acceso a las ROP.

Para la modalidad de ayudas sociales económica se difunde la Convocatoria la cual está dirigida a las organizaciones y asociaciones para la atención de migrantes en tránsito.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre personal de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno y la Coordinación de Comunicación Social es adecuada para la implementación del proceso.

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 año 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 (migrantes u organizaciones a favor de los migrantes) se enteren 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 por lo que el proceso no cuenta con un mecanismo para conocer la satisfacción de estos.

6.3 Solicitud de apoyo

Una vez que las ROP del Programa Atención a Migrantes en Tránsito está publicada en la página electrónica de la SMEI, inicia el proceso de Solicitud de apoyo del Programa.

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

Por una parte, las Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil, Enlaces Municipales, y Albergues o Casas para migrantes que atienden a población migrante en tránsito, envían su solicitud de apoyo en escrito libre al Programa para beneficio de un colectivo de personas migrantes. Asimismo, también los migrantes de forma individual pueden solicitar el apoyo del Programa, o en ocasiones, el propio programa puede apoyar a migrantes en una determinada situación plenamente justificada sin que medie una solicitud.

Las solicitudes pueden estar dirigidas a la Titular de la SMEI, la cual canaliza a la Subsecretaría de Hospitalidad e Interculturalidad, la cual, a su vez, la canaliza a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito,

Destino y Retorno. No obstante, la solicitud también puede ir dirigida a la Subsecretaría de Hospitalidad e Interculturalidad, la cual canaliza a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno o directamente esta última coordinación, quien finalmente es el área encargada de atender las solicitudes recibidas por la SMEI.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando los migrantes de forma individual o las organizaciones y asociaciones que atienden a población migrante envían su solicitud para recibir el apoyo. Y termina cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno recibe todas las solicitudes del mes.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

La recepción de solicitudes por parte del Programa se hace de manera regular en los periodos de mayor flujo migratorio para la entrega de apoyos humanitarios, sin embargo, tratándose de apoyos especiales, éstos pueden ser solicitados a lo largo de todo el año.

b) Personal

El personal operativo para la recepción de las solicitudes es reducido, no obstante, se han atendido todas las solicitudes que han llegado.

c) Recursos Financieros

Para este proceso no cuenta con una partida presupuestal específica, sino que se cubre con el sueldo del personal operativo.

d) Infraestructura

La infraestructura que utiliza este proceso son las oficinas y el equipo de cómputo.

4. Productos

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

- Solicitud de apoyo ingresada, revisada y expedientes integrados

5. Sistemas de Información

Se utilizan archivos en Excel para llevar los registros de solicitudes y los bienes entregados.

6. Coordinación

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno recibe las solicitudes que provienen de la oficina de la Secretaría y la Subsecretaría a la que pertenece, por lo que no existe ninguna descoordinación.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de registro de Solicitud de apoyos del Programa se considera pertinente, ya que es la forma mediante la 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 a los apoyos registren sus solicitudes.

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.

6.4 Selección de beneficiarios

El proceso anterior termina cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno recaba las solicitudes de ayuda humanitaria que llegan a la SMEI cada mes. En este proceso dichas solicitudes son revisadas y clasificadas según el tipo de apoyo.

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

En este proceso, las solicitudes que recibe durante el mes la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno se revisan y clasifican según el tipo de apoyo.

Conforme van ingresando las solicitudes se van revisando y clasificando según el tipo de apoyo y la instancia solicitante, para agrupar todas las solicitudes en cuatro modalidades de apoyo. Estas cuatro modalidades son las siguientes:

- Componente I: otorgar apoyos en especie a migrantes y sus familias que transitan por el estado de Guanajuato y se encuentran en condición de vulnerabilidad, para garantizar su dignidad humana, salud e integridad.
- Componente II: otorgar apoyos económicos a organizaciones y asociaciones civiles que otorgan atención a las personas migrantes que transitan por el estado de Guanajuato (Durante el periodo de vigencia de la Convocatoria emitida para tales efectos).

- Componente III: otorgar apoyos especiales a personas migrantes en tránsito (repatriación de restos, enfermos o migrantes, aparatos de movilidad asistida, entre otros) que se derivan por su calidad de migrantes en situación de vulnerabilidad económica.
- Componente IV: otorgar apoyo integral a la persona migrante jornalera agrícola (PeMiJoAg) y sus familias (insumos médicos, alimentarios, entre otros) que se encuentren en condición de vulnerabilidad, para garantizar su dignidad humana, salud e integridad.

Posteriormente a clasificar las solicitudes en alguno de los cuatro componentes, la propia Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno revisa los requisitos e integra expedientes conforme a cada modalidad.

Para la selección de las solicitudes que se apoyan, cada componente tiene una ruta diferente, las cuales se describe a continuación.

Para **componente I y IV**.

Para las modalidades I y IV, la ayuda otorgada se hace conforme a la prelación de las solicitudes y el Plan de Trabajo que se elabora al iniciar el año, en el cual se describen las actividades y la logística a seguir para la entrega de los apoyos durante el año. En dicho Plan se plasma el conocimiento que se tiene sobre las Organizaciones de la sociedad civil, Enlaces Municipales y Albergues y casas en el estado encargadas de brindar atención, hospedaje y asistencia humanitaria a personas migrantes nacionales y extranjeras en tránsito.

En entrevista con los responsables del programa se menciona que la SMEI ha tenido año con año una coordinación constante con Organizaciones y Enlaces de Atención a Migrantes de diferentes Municipios (Celaya, Dolores Hidalgo CIN, Irapuato, León, Manuel Doblado, Purísima del Rincón, San

Felipe, San Francisco del Rincón, Salamanca, San Felipe, San Luis de la Paz, Silao de la Victoria, Romita, entre otros), ya que ellos son los que tienen el primer contacto con las personas migrantes en tránsito tanto nacionales como extranjeras, y además son ellos quienes indican a los responsables del Programa los lugares en donde se registra presencia de migrantes. Para el caso de que una solicitud no se haya atendido dentro del mismo mes en que se recibió, la misma se atiende al mes siguiente de su recepción.

Se menciona que para los apoyos humanitarios no existe propiamente un comité que selecciona los beneficiarios, sino que como está establecido en las ROP, el Programa canaliza los apoyos humanitarios hacia las organizaciones, enlaces municipales, albergues o casas de atención a migrantes conforme se van presentando las solicitudes y de acuerdo con las necesidades que se presenten

En entrevista, esto se comprende mejor, en el sentido de que los responsables del Programa tienen contacto permanente con organizaciones, enlaces municipales, albergues o casas de atención a migrantes, los cuales, de alguna manera, funcionan como aliados estratégicos para la atención de la población migrante.

Con base a esto, no se recomienda que se defina ningún comité o equivalente para la selección de las solicitudes que ingresan a la dependencia, en el entendido de que son conocidas las organizaciones, enlaces municipales y albergues y casas de atención a migrantes, instancias que generan las solicitudes al Programa, aunque está abierta la posibilidad a que los migrantes de manera individual lo hagan, aunque esto último es muy poco frecuente.

Por lo anterior, se recomienda que se integre un documento en el que se establezcan las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes donde se plasme el número de

migrantes que aproximadamente han atendido en los últimos tres años para conocer el volumen de personas migrantes que apoyan y los municipios en los que principalmente llevan a cabo sus actividades de apoyo, a fin de este documento sirve de evidencia para apoyar el principio de que para las modalidades I y IV no se requiere un mecanismo de selección de las solicitudes que ingresan al Programa, sino que se considere que es un Programa que está dirigido principalmente a aliados estratégicos que están plenamente identificados y que actúan como ventanilla de decenas o centenas de migrantes que no cuentan con la capacidades o habilidades para solicitar de manera individual el apoyo humanitario, lo cual además no sería operativo.

De hecho, con respecto a esto último, con el personal actual con el que cuenta el Programa, la Coordinadora y una persona operativa (2 personas en total) no sería viable operar el programa si los apoyos humanitarios se brindaran a migrantes que presentaran su solicitud individualmente ya que estamos hablando de una meta de 5,000 apoyos en los componentes I y IV para 2024. Es decir, la única forma de alcanzar esta meta es a través de Aliados Estratégicos, pues si las solicitudes se realizaran de forma individual sería inoperable el Programa con el personal con el que cuenta actualmente.

Para **componente II**.

Para el caso del componente II que contempla ayudas económicas a las Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil se establece un Comité de Validación. Este Comité se integra de manera honorífica, con derecho a voz y voto por las siguientes personas:

- Titular de la SMEI, quien funge como Presidente;
- Titular de la Subsecretaría de Hospitalidad e Interculturalidad, quien funge como Secretario Técnico, y

- Titular de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, quien funge como Secretario de Actas.

El Comité de Validación sesionará las veces que sea necesario en cumplimiento a la Convocatoria y emitirá el Acta que corresponda en lo referente a las solicitudes, revisión, validación de solicitudes de ayudas sociales económicas. Una vez realizado el análisis de las solicitudes, aprobadas éstas por el Comité de Validación y emitida el Acta correspondiente, se les informa a los solicitantes de dicha resolución mediante un correo de notificación. A su vez, las organizaciones beneficiarias con las ayudas sociales económicas del Programa se encuentran en comunicación constante con la persona operativa para el seguimiento correspondiente.

Para **componente III.**

Para el caso del componente III, en el cual se brindan apoyos especiales, la meta es de 15 apoyos en el año, por lo cual en este caso si es viable atender las solicitudes que hacen los migrantes de manera individual, y que, de hecho, así ocurre, dado que estas son solicitudes personalizadas para cada caso. Conforme a la entrevista realizada, para este componente, las solicitudes son analizadas y se autorizan conforme al monto establecido en ROP y a la situación que presente la propia solicitud.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando las solicitudes que recibe la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno las revisa y clasifica según la modalidad de apoyo. Y termina este proceso cuando se informa a los beneficiarios de cada modalidad del Programa que su solicitud fue aprobada.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

De la información recuperada de las entrevistas al personal que administra el Programa indica que para este proceso se cuenta con el tiempo justo debido a que no hay una gran cantidad de solicitudes y documentación requerida que revisar porque la mayoría de las solicitudes son de organizaciones y casas de migrantes que agrupan a una importante cantidad de migrantes. No obstante, también hay solicitudes realizadas por migrantes de forma individual, sobre todo, en el caso de las solicitudes de apoyos especiales, los cuales en su mayoría derivan de solicitudes individuales.

b) Personal

En este proceso participa la coordinadora y la persona operativa de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros para este proceso derivan de los sueldos establecidos para la coordinadora y la persona operativa del programa.

d) Infraestructura

Se utilizan las oficinas y equipo de cómputo disponible para la coordinadora y la persona operativa del Programa.

4. Productos

- Listado de solicitudes recibidas y aprobadas.
- Notificaciones que se hace a cada solicitante

5. Sistemas de Información

Para desarrollar las actividades relacionadas con el proceso de Selección de beneficiarios se utilizan archivos en Excel y en Word.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre personal operativo y la titular de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno es adecuada para la implementación del proceso.

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.

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.

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.

6.5 Contratación de bienes y servicios (Producción de bienes y servicios)

Para el caso de este Programa, el proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos establecido en el capítulo 5 de este documento, es equivalente a la contratación de bienes y servicios que se entregan a los migrantes.

Este proceso sigue tres rutas diferentes dependiendo de las distintas modalidades del Programa, las cuales se menciona a continuación:

- La primera ruta se conforma por los componentes I y IV (subproceso 5.1 y 5.4 del Anexo III).
- La segunda ruta se conforma por el componente II (subproceso 5.2 del Anexo III).
- La tercera ruta se conforma por el componente III (subproceso 5.3 del Anexo III).

Cabe mencionar que el presupuesto asignado al Programa conforme a las ROP para 2024 es de \$2,950,000.00 pesos.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso Contratación de bienes y servicios.

Para el **componente I y IV**.

Una vez que la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno selecciona los beneficiarios por prelación y conforme al Plan de Trabajo, la propia Coordinación define los productos que conforman los apoyos humanitarios, no así los apoyos especiales que corresponden el componente II.

Con base a lo anterior, para el componente I y IV, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno elabora la Requisición donde se describen los productos y las cantidades que se requiere comprar y le solicita al Área de Compras de la Dirección Administrativa su apoyo para llevar a cabo la adquisición de los bienes acordados previamente a través de la modalidad de adjudicación directa, o a través del portal de compras de la SFIA según sea el monto del presupuesto a ejercer mediante compras que correspondan a una misma partida presupuestal.

Para el año 2024 en específico, dado el monto de compras en la misma partida presupuestal que correspondía a productos alimenticios no perecederos, artículos de aseo y otros artículos personales, el procedimiento para la compra la gestionó la Dirección Administrativa de la SMEI a través del portal de la Dirección de Adquisiciones y Suministros de la SFIA para que emitiera una Licitación Pública.

Una vez lanzada la Licitación Pública por la SFIA se declaró desierta en dos ocasiones, por lo cual, conforme a la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato, en la que se señala en el numeral I (Cuando se declare desierta una licitación o partida por segunda vez) del artículo 93 (Causales de adjudicación directa) que la SFIA tiene que liberar el recurso del Programa para que la SMEI pueda hacer las compras a través de la Dirección Administrativa de la SMEI.

Por lo anterior, dado que la Licitación Pública se declaró desierta dos veces, entonces el Área de Compras de la Dirección Administrativa de la SMEI procedió a realizar las compras de manera directa, para lo cual solicitó su cotización a tres proveedores y después de analizar las propuestas se adjudicó a aquel proveedor que presentó las mejores condiciones.

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita a la Dirección General Jurídica la elaboración del Contrato, el cual acude el proveedor asignado a firmar.

Una vez firmado el contrato, el proveedor procede a la entrega de los bienes requeridos en el Almacén de la SMEI en fecha y hora acordada, lo cual aplica para el caso de las solicitudes presentadas por organizaciones para apoyos de este tipo de artículos personales y de despensa (Componente I y IV). El responsable de la recepción de los bienes en el Almacén supervisa que la entrega pactada esté completa y en buenas condiciones. En caso de que la mercancía entregada no esté completa o en los términos pactados, la

Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita al proveedor a través de la Dirección Administrativa de la SMEI solventar las inconsistencias, el cual tendrá que atender al requerimiento solicitado.

Para el **componente II.**

Al final del proceso anterior, el Comité de Validación estableció el monto de la ayuda social económica para cada Organización o Asociación seleccionada. Con esta información, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita a la Dirección General Jurídica la elaboración de Convenio con las organizaciones o asociación seleccionadas para brindar un apoyo social económico. Una vez que la Dirección General Jurídica elabora el Convenio y lo entrega a la Coordinación, esta última solicita al responsable de la Organización o Asociación presentarse para firma del Convenio.

Hecho lo anterior, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita al Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI lleve a cabo el trámite para la liberación del recurso y haga la transferencia electrónica de fondos a las Organizaciones o Asociaciones beneficiadas.

Para el **componente III.**

Para el componente III, de acuerdo con lo solicitado por la persona migrante en tránsito, se pueden realizar actividades distintas con funerarias, con agencias de viajes en caso de tratarse de una repatriación, tratamientos de la vista, o bien se llevan a cabo gestiones para realizar investigaciones y/o

estudios de mercado para adquirir aparatos de movilidad asistida como sillas de ruedas, muletas, entre otros.

Para servicios ofrecidos por privados, como el caso de funerarias por citar un ejemplo, los proveedores reciben oficio para presentar cotización, la cual preparan y envían a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.

Una vez que esta Coordinación recibe las cotizaciones de distintos proveedores, integra el expediente con el estudio de mercado para gestionar la compra de bienes y servicios. Posteriormente, la Coordinación elabora Requisición para contratación del proveedor que ofrezca las mejores condiciones, la cual canaliza al Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI.

Seleccionada la empresa proveedora del servicio en cuestión, le solicita a la Dirección General Jurídica elabore el contrato. Para este caso de apoyos especiales, el bien o servicio se entrega en el lugar pactado en el contrato, ya que este tipo de apoyos generalmente se entrega a migrantes que hicieron su solicitud de forma individual. En este caso, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno supervisa que se entregue el bien o servicio al migrante beneficiado.

Una vez que la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno está conforme con la entrega de los bienes o servicios por parte del proveedor, genera el oficio de conformidad con los bienes o servicios contratados, con el cual el Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI procede a tramitar el pago al proveedor conforme a lo pactado en el contrato.

En otros casos, como, por ejemplo, un tratamiento de la vista se recurre a otras instancias gubernamentales que pueden apoyar, como es el caso del

Centro de Rehabilitación Visual (CEREVI) del INGUDIS que puede ofrecer este servicio. En este caso, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno realiza todas las gestiones para que la persona migrante ingrese al CEREVI y una vez que la persona es intervenida, el Área de Recursos Financieros transfiere los recursos a la cuenta de la instancia que haya generado la factura por el servicio.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Para los **componentes I y IV.**

Inicia el proceso cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno define los productos que conforman la ayuda humanitaria y prepara la Requisición. Y termina el proceso cuando la Coordinación genera el oficio de conformidad con los bienes entregados en el Almacén de la SMEI conforme al contrato.

Para el **componente II.**

Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno establece el monto de la ayuda económica para cada asociación seleccionada. Y termina cuando la Coordinación solicita a la Dirección Administrativa de la SMEI lleve a cabo el trámite para la liberación del recurso y haga la transferencia electrónica de fondos a las Organizaciones y Asociaciones beneficiadas.

Para el **componente III.**

Inicia el proceso cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno define el servicio a contratar e inicia una investigación o estudio de mercado. Y termina el proceso cuando el Área de

Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI procede a tramitar el pago al proveedor conforme a lo pactado en el contrato.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Estas actividades contemplan la realización de estudios de mercado y preparar las invitaciones a cuando menos tres proveedores o las licitaciones públicas o gestionar la transferencia de recurso a las organizaciones y asociaciones que atienden a migrantes. En todas estas actividades se trabaja con la Dirección Administrativa de la SMEI (áreas de Compras y de Recursos Financieros) y con la Dirección de Adquisiciones y Suministros de la SFIA.

El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado. Las actividades para este proceso por parte del personal operativo de Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno son continuas durante todo el año.

b) Personal

Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso, tanto de compras de bienes para la ayuda humanitaria, la contratación de servicios para ayudas especiales y el apoyo económico a las organizaciones y asociaciones, se realizan por una sola persona encargada de la operación del programa.

De la visita realizada al personal del Programa en sus oficinas, es evidente la excesiva carga de trabajo de la única persona que opera el Programa, ya que tiene que atender al mismo tiempo diversas actividades propias de los diferentes procesos del Programa. Es decir, una sola persona atiende todas las actividades diarias de los distintos procesos del Programa, los cuales no evolucionan de uno en uno, sino que hay

traslapes entre los procesos debido a que son cuatro componentes, y cada uno de los componentes lleva su ciclo.

Cabe mencionar que la única persona responsable de la operación del Programa tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones. Si bien, esta persona muestra un gran compromiso en la atención de los migrantes, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del Programa, se juzga necesario ampliar el personal a 2 personas, ya que actualmente, sólo hay una persona, lo cual genera una sobre carga de trabajo durante toda la semana laboral.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros que se utiliza para la operación de este proceso, independientemente de cuál de los cuatro componentes se trate, provienen del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos de la Coordinación y las áreas de administración de la SMEI y la SFIA, así como las áreas jurídicas.

Para la adquisición de los bienes que conforman las ayudas humanitarias y los servicios que conforman los apoyos especiales, así como el apoyo económico a las organizaciones y asociaciones, se cubren con el presupuesto asignado al Programa, el cual fue de \$2,959,000.00 pesos para 2024.

d) Infraestructura

Existen oficinas dentro de las instalaciones de la SMEI para la operación de este proceso, las cuales son amplias y adecuadas para la operación del Programa donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Para los **componentes I, y IV y en ocasiones del III** del Programa se tiene como parte del proceso de compras los siguientes productos:

- Investigación o estudio de mercado
- Requisición para la contratación del prestador de servicios
- Invitación a proveedores
- Licitación pública
- Presentación de propuestas de proveedores
- Dictamen de Propuestas
- Contrato
- Pantalla de liberación del recurso

Para el **componente II** se tiene:

- Convenio
- Pantalla de liberación del recurso

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso, de los cuales destaca el portal de compras y el manejo de transferencia de recursos de las áreas de administración de la SMEI o la SFIA.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal que opera el Programa y el personal de la Dirección Administrativa de la SMEI y el personal de la Dirección General Jurídica de la SMEI. También se observó que existe una adecuada coordinación con el personal de la Dirección de Adquisiciones y Suministros de la SFIA.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de producción de servicios se considera pertinente y fundamental para la contratación del proveedor de bienes y servicios, lo cual es fundamental para la entrega de éstos a la población migrante.

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

Este proceso es fundamental, ya que es el proceso en el que concurren los elementos necesarios para otorgar los bienes y servicios que otorga el programa a los migrantes u organizaciones y asociaciones que atienden migrantes.

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

En este proceso para la adquisición de bienes y servicios no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios.

6.6 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 entrega de los bienes y servicios solicitados en los componentes I, II y IV del Programa, así como la transferencia de los recursos económicos correspondientes al componente II del Programa.

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

Para los **componentes I y IV.**

Este proceso inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno determina la logística para la entrega de ayuda humanitaria. Hecho lo anterior, solicita al Área de Almacén, adscrita a la Dirección Administrativa de la SMEI la entrega de los bienes adquiridos por el Programa. Enterada el Área de Almacén el personal del Programa recoge en las instalaciones del Almacén los bienes adquiridos para entregarlos a las organizaciones y asociaciones solicitantes.

Para el **componente II**.

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno gestiona con la Dirección Administrativa de la SMEI la liberación del recurso. Para ello, la Dirección Administrativa revisa y valida las transferencias. Posteriormente, incorpora las cuentas bancarias para pago de apoyo económico y finalmente hace la transferencia de recursos hacia las organizaciones y asociaciones beneficiarias del Programa para recibir el apoyo económico para su operación.

Para el **componente III**.

La distribución del componente III no aplica propiamente, ya que, al tratarse de servicios, en este caso, son los propios beneficiarios los que asisten a lugar pactado donde se les entrega el servicio o bien contratado, o como en el caso de la repatriación de cuerpos los servicios no se distribuyen, sino que se proporcionan en el sitio pactado. En este caso, el proceso de Distribución de apoyos es coincidente con el proceso de Entrega del apoyo.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Para los **componentes I y IV**.

Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno determina la logística para la entrega de ayuda humanitaria. Y termina cuando el personal del Programa recoge en las

instalaciones del Almacén los bienes adquiridos para entregarlos a las organizaciones y asociaciones solicitantes.

Para el **componente II**.

Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno gestiona con la Dirección Administrativa de la SMEI la liberación del recurso. Y termina cuando la Dirección Administrativa hace la transferencia de recursos hacia las organizaciones y asociaciones beneficiarias del Programa para recibir el apoyo económico para su operación.

Para el **componente III**.

La distribución del componente III no aplica propiamente, ya que, el proceso de Distribución de apoyos es coincidente con el proceso de Entrega del apoyo.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Para los **componentes I y IV**.

Prepara la logística para la entrega de ayuda humanitaria, ir desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de las organizaciones y asociaciones lleva dos días por evento. Se hacen en promedio dos o tres entregas por mes.

Para el **componente II**.

La realización de actividades para realizar la transferencia de recursos a las organizaciones y asociaciones tarda aproximadamente una semana.

Para el **componente III**.

Como ya se señaló, no aplica, puesto que el proceso de Distribución de apoyos es coincidente con el proceso de Entrega del apoyo.

b) Personal

Para los **componentes I y IV.**

Para preparar la logística para la entrega de ayuda humanitaria y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora en otra área, pero que es prestado para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén.

Es importante señalar que esta es una situación muy inconveniente debido a que la única persona que opera el Programa no tiene las capacidades físicas ni el entrenamiento para realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 20 kilogramos de peso y cobertores en grandes cantidades. La otra persona que le asiste en calidad de préstamo tampoco tiene el entrenamiento para esta labor ya que es un trabajador administrativo. Por lo anterior, se recomienda que se integre un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar a un servicio de carga que recoja la mercancía del Almacén y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria.

Para el **componente II.**

La única persona que opera el Programa cuenta con las habilidades para realizar las gestiones ante la Dirección Administrativa de la SMEI para que esta última realice la transferencia de recursos como parte de la

ayuda económica hacia las organizaciones y asociaciones a través de la Tesorería de la SMEI.

Para el **componente III**.

Como ya se señaló, no aplica, puesto que el proceso de Distribución de apoyos es coincidente con el proceso de Entrega del apoyo.

c) Recursos Financieros

Las actividades de todos los componentes de este proceso del Programa se cubren con los sueldos de los servidores públicos que participan, por lo que no hay recursos del Programa dispuestos para este proceso de Distribución de los apoyos.

d) Infraestructura

Para los **componentes I y IV**.

Se dispone de las instalaciones del Almacén de la SMEI y de un vehículo para recoger los paquetes con alimentos u otros productos necesarios del Almacén y trasladarlos hacia las sedes de las organizaciones y asociaciones.

Para el **componente II**.

Se utiliza la plataforma informática de la Dirección Administrativa y de la Tesorería de la SMEI para hacer la transferencia electrónica de fondos como parte del apoyo económico a las organizaciones y asociaciones para su operación.

Para el **componente III**.

Como ya se señaló, no aplica, puesto que el proceso de Distribución de apoyos es coincidente con el proceso de Entrega del apoyo.

4. Productos

Para los **componentes I y IV.**

- Oficio de solicitud de entrega de bienes del Almacén
- Documento de entrega del Almacén al personal de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno
- Documento de recepción de bienes por parte de la organización o asociación

Para el **componente II.**

- Listado con las cuentas bancarias de cada organización o asociación
- Comprobante de transferencia de recursos

5. Sistemas de Información

Para los **componentes I, III y IV.**

Solamente se utiliza documentación y bases de datos en Exel.

Para el **componente II.**

Se utiliza la plataforma informática de la Dirección Administrativa y de la Tesorería de la SMEI para hacer la transferencia electrónica de fondos.

Para el **componente III.**

Como ya se señaló, no aplica, puesto que el proceso de Distribución de apoyos es coincidente con el proceso de Entrega del apoyo.

6. Coordinación

Existe coordinación entre el área responsable del Programa y el área de Almacén para la entrega de los bienes contratados y también para la gestión y liberación de recursos hacia las organizaciones y asociaciones.

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.

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 de las ayudas humanitarias a los migrantes.

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, solo se limitan a estar atentos a la entrega de los apoyos humanitarios y la transferencia de recurso a las organizaciones y asociaciones.

6.7 Entrega de apoyos

Como parte del proceso de Entrega de apoyos se desarrollan las actividades tendientes a realizar las entregas de paquetes o cajas con bienes alimenticios, de higiene personal, así como cobertores y otras necesidades básicas. Por otra parte, la Dirección Administrativa de la SMEI hace la dispersión de recursos hacia las organizaciones, asociaciones y municipios solicitantes del apoyo económico para la operación de sus actividades en pro de los migrantes.

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

Para los **componentes I y IV.**

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno entrega de apoyo humanitario asociaciones, grupos, municipios y a

organizaciones que apoyan a personas migrantes jornaleros agrícolas, los cuales a su vez entregan las cajas con alimentos y otros bienes de primera necesidad a los migrantes. En ocasiones, personal del Programa también hace entregas directamente a migrantes cuando las circunstancias así lo requieren, para lo cual se recaba la documentación comprobatoria de dichas entregas.

Para el **componente II.**

En este proceso la organización o asociación solicitante ve reflejado en su cuenta bancaria el apoyo económico. La transacción electrónica de fondos se hace desde la Tesorería de la SMEI hacia la cuenta de la organización o asociación beneficiaria. Este recurso en su cuenta bancaria constituye en sí la entrega del apoyo económico que hace el Programa a las organizaciones o asociaciones que brindan atención a la población migrante.

Para el **componente III.**

La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno entrega de apoyo especializado a migrantes. Esto se hace directamente por el proveedor de estos servicios o material especializado que se le entrega directamente al beneficiario. Las solicitudes de apoyo especializado se hacen por lo general de manera individual, por lo que los bienes o servicios que se le entregan al migrante son proporcionados directamente a dicha persona ya sea por parte del personal de la Coordinación o es proporcionado directamente por el prestador de servicios.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Para los **componentes I y IV.**

Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno entrega de apoyo humanitario asociaciones, grupos, municipios. Y termina cuando las asociaciones, grupos, municipios u

organizaciones que apoyan a personas migrantes jornaleros agrícolas entregan las cajas con alimentos y otros bienes de primera necesidad a los migrantes.

Para el **componente II**.

Inicia cuando la Tesorería de la SMEI realiza el traspaso electrónico de fondos hacia la cuenta de la organización o asociación beneficiaria. Y termina cuando la organización o asociación solicitante ve reflejado en su cuenta bancaria el apoyo económico.

Para el **componente III**.

Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno cita a la persona migrante beneficiaria para que asista al punto de encuentro para recibir el servicio o se le entregue el bien en cuestión. Y termina cuando se le entrega al migrante el apoyo especializado directamente por el proveedor que puede ser un bien o un servicio.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Para los **componentes I y IV**.

La entrega de apoyo humanitario a asociaciones, grupos y municipios por parte de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno se lleva un día y se realiza de tres a cuatro veces por mes.

Para el **componente II**.

El tiempo que se lleva la transferencia de recursos de fondos por la Tesorería de la SMEI se hace en cuestión de minutos, por lo que propiamente la entrega de recursos se lleva unos pocos minutos.

Para el **componente III**.

Cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno cita a la persona migrante beneficiaria para que asista al punto de encuentro para recibir el servicio o se le entregue el bien en cuestión se lleva un día o dos para supervisar la entrega del apoyo especializado o servicio.

b) Personal

Para los **componentes I y IV**.

Una vez que el personal del Programa entrega a las organizaciones, asociaciones y municipios las cajas con alimentos y productos de higiene, entre otros bienes, la entrega de los apoyos humanitarios a los migrantes se hace por parte de las organizaciones, asociaciones y municipios, por lo que en esta actividad no participa personal del Programa.

Para el **componente II**.

Las transferencias electrónicas de fondos las realiza el personal de la Tesorería por lo que el personal del Programa no participa en este proceso.

Para el **componente III**.

Para la entrega de apoyos especializados participa la única persona que opera el Programa, pues supervisa la entrega del servicio o bienes que se solicitan por migrantes de forma individual.

c) Recursos Financieros

La mayor parte de las actividades de entrega de los apoyos lo hacen las organizaciones y asociaciones, por lo que no representa un gasto de los recursos del Programa. Los únicos recursos públicos comprometidos son

el sueldo de los servidores públicos que participan en la entrega de los apoyos.

d) Infraestructura

Para la entrega de los apoyos se utiliza la infraestructura de las organizaciones y asociaciones, sobre todo por lo que respecta a los apoyos humanitarios, por lo que no se utiliza infraestructura del Programa. Para el caso de los apoyos económicos tampoco se utiliza infraestructura del Programa. En el caso de los apoyos especiales si se utiliza un vehículo para el traslado de la única persona que opera el Programa.

4. Productos

En este proceso la participación del Programa es limitada dado que la mayoría de las actividades relacionadas con la entrega directa de los apoyos humanitarios a los migrantes los hacen las organizaciones, municipios y grupos que apoyan a la población migrante. En este sentido los productos son los siguientes documentos:

- Acta de recepción por parte de las organizaciones de las cajas con alimentos y otros productos suministrados por el Programa.
- Evidencia de la entrega de las cajas con ayuda humanitaria por parte de las organizaciones a la población migrante.
- Evidencia de la entrega de ayuda especial a migrantes por parte del proveedor de servicios o de entrega por parte del personal del Programa.
- Comprobante de la transferencia electrónica de fondos

5. Sistemas de Información

En el caso de la entrega de apoyos humanitarios y especiales a migrantes solamente se llevan registros en bases de datos en Excel. Para el caso de la transferencia electrónica de fondos se utiliza la plataforma de pagos de la Tesorería.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizada, el personal del Programa tiene buena coordinación con los responsables de las organizaciones y asociaciones de apoyo a migrantes.

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 es la finalidad del Programa la entrega de apoyos humanitarios y especiales a los migrantes.

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.

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.

6.8. Seguimiento a beneficiarios

En el proceso de seguimiento a beneficiarios justamente implica dar seguimiento a las migrantes que recibieron los apoyos del Programa en las diferentes modalidades

y llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Seguimiento a beneficiarios.

Asimismo, al término del proceso de entrega de los apoyos, el personal operativo del Programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a los migrantes. Para tal fin, las organizaciones, municipios y asociaciones reportan al Programa el número de migrantes beneficiados por los apoyos humanitarios. Esta información más la recopilada por el propio personal operativo del Programa al otorgar los apoyos especiales y la entrega de apoyos de forma directa a migrantes que requirieran se integra la relación definitiva de personas beneficiadas por el Programa.

El personal del Programa una vez sistematizada la información de los beneficiarios, incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del Programa, la cual reporta mensualmente a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU). Por otra parte, esta información sistematizada sobre los migrantes beneficiados se utiliza para establecer el cumplimiento de las metas del Programa, las cuales se reportan mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia con la sistematización de toda la información generada en los diferentes procesos de apoyo a los migrantes. Y termina cuando la información generada sobre los migrantes beneficiados se envía a la SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios, y esta información también se utiliza para cargar en el SED el avance de las metas del Programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo que se dedica a los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED es de aproximadamente 8 horas cada mes.

b) Personal

Hay una sola persona que opera el Programa, que es la que genera los reportes para enviar al Padrón de Beneficiarios y al SED, además de hacer todas las demás funciones, lo que no se considera suficiente.

c) Recursos Financieros

El pago de sueldos del personal administrativo del Programa que lleva a cabo el seguimiento está considerado como parte de presupuesto con el que opera la SMEI.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas y plataformas informáticas para realizar dichas actividades.

4. Productos

Como producto del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, se tiene, según sea el reporte efectuado:

- Padrón de Beneficiarios del Programa
- Metas registradas en el SED

5. Sistemas de Información

Los registros de los migrantes beneficiarios generados en Excel se utilizan para cargar dicha información en el Padrón de Beneficiarios, lo cual se hace vía Internet a través de la plataforma del Padrón de Beneficiarios del Gobierno del Estado de Guanajuato administrada por la SEDESHU. Asimismo, los registros son utilizados para cargar la información del avance

de metas, lo cual se hace vía Internet en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) administrado por la SFIA.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal del Programa y las instancias canalizadoras para el seguimiento de los migrantes que reciben el apoyo, y en el caso del seguimiento que se lleva a través del Padrón de Beneficiarios y el SED la coordinación está establecida a través de la normatividad en la materia emitida por la SEDESHU y la SFIA, respectivamente, por lo que dicha coordinación se lleva a cabo de forma adecuada conforme a la normatividad emitida al respecto.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte de este se logra dar seguimiento a los migrantes.

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

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite conocer el avance de las metas del Programa y el Padrón de Beneficiarios.

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

En este proceso de seguimiento de migrantes beneficiarios no se aplica ningún instrumento para conocer la satisfacción de los beneficiarios.

6.9 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 beneficiarios del programa una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios llenan esta cédula, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMEI a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SMEI y la STRC.

1. **Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Contraloría Social y satisfacción de los beneficiarios (usuarios).**

Este proceso considera la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el Programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene 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 beneficiarios que deberán llenar la Cédula. Por su lado la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno realiza la selección muestral, identificando a los beneficiarios que llenarán la Cédula.

Una vez que han sido debidamente llenadas las Cédulas de Contraloría Social que nos indica la STRC, estas se capturan en el Sistema de Registro Programas Estatales, se informa de ello de manera mensual a la Coordinación de Planeación y se resguardan los originales de estas cédulas

en la Coordinación de Atención Ciudadana en una carpeta diseñada para tales efectos.

En dicha carpeta además de las Cédulas de Contraloría Social, se resguardan el Programa de trabajo 2024 en materia de contraloría social, las listas de difusión de la contraloría social, los reportes fotográficos, los formatos de verificación de actividades de contraloría social en campo y los informes de avance mensual que se envía de manera electrónica a la Coordinación de Planeación.

La información obtenida de los beneficiarios es concentrada, procesada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMEI, Atención a Migrantes en tránsito” el cual es entregado a la SMEI. Dicho informe contiene, además de 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 SMEI, y como responsable la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, 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 la STRC acerca de la cantidad de Beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, con lo que inicia el proceso de selección de

beneficiarios por parte de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMEI Atención a Migrantes en tránsito” el cual es entregado a la SMEI, para que, a través de Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno 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 en el mes de abril.

Por lo que corresponde a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno de la SMEI, en cuanto recibe la muestra, procede a realizar de inmediato a la selección de beneficiarios para el llenado de la Cédula de Contraloría Social.

Por lo anterior, se estima que los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de junio del año en curso.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, la cual es la intermediaria entre la STRC y los beneficiarios, en tanto que el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

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 Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y de la SMEI, de forma particular a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno en las instalaciones de la SMEI, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

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

4. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMEI, Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno” el cual es entregado a la SMEI.

Por su lado, SMEI, a través de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

5. Sistemas de Información

Se utiliza la plataforma de la STRC para la captura de las Cédulas.

6. Coordinación

Desde el proceso de emisión y entrega de la muestra estadística a la SMEI se establece una comunicación estrecha entre personal de la STRC y la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno para asegurar la difusión de la Cédula entre los beneficiarios seleccionados.

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMEI, Atención a Migrantes en Tránsito” que emite la STRC y es entregado a la SMEI, 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 este los reportes de seguimiento que va emitiendo la SMEI 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 estratégica debido a que permite conocer la opinión de los beneficiarios, y con ello se podrán hacer los ajustes pertinentes a la operación del programa.

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 destacables de la evaluación,
 - Sugerencias de mejora,
-

- Recomendaciones de mejora para el Programa,

Cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

6.10 Evaluación y monitoreo

Con relación al proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 30 de las ROP señala que “Los procesos de monitoreo y procesos de evaluación, así como sus indicadores serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento y en la Guía para la operación del monitoreo y evaluación de los programas sociales estatales”,

En relación a este tema, del 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, 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:

6.10.1 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 QC 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 la SMEI alimenta al SED.

En este punto 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 la SMEI en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” la SMEI Atención a Migrantes en tránsito, el cual se difunde vía el SIMEG.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Siendo el insumo la información que registra la SMEI, 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 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 la SMEI 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 la SMEI, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de ambas dependencias.

d) Infraestructura

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como en personal de la SMEI 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 este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

4. Productos

- Informes Mensuales el SED.
 - Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el 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 la SMEI es transparente y se limita que la SMEI 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 apoyar a la población migrante 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.

6.10.2 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 Monitoreo.

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, partir de información solicitada por el evaluador, La SMEI, a través de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno proporciona 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 Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con 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 de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.

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 con relación a posibles mejoras al programa emitido por la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno de la SMEI. 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, en la práctica para el caso de evaluaciones externas.

b) Personal

Para cada evaluación del programa el personal que participa es por parte del evaluador externo y el enlace del área de planeación de la SMEI.

c) Recursos Financieros

Para el caso de cada evaluación externa se determina un recurso para su elaboración con cargo a los recursos del programa.

d) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externos se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno de la SMEI su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de 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 con posibles mejoras al programa emitido por la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.
-

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 la SMEI 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 la contratación del evaluador externo, la SMEI a través de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, 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 calidad de vida de los migrantes 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.

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 Atención a Migrantes en Tránsito no cuenta con todos los elementos. En el caso de los Procesos Documentados se considera que el Programa cumple parcialmente, lo cual se explica en el apartado de Procesos documentados.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa Atención a Migrantes en Tránsito se encuentran en las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos

aspectos generales que guían la operación del Programa, pero que son dispersos e insuficientes para describir los procesos.

Si bien, las ROP son un documento que contiene elementos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, no tiene la especificidad suficiente para describir los procedimientos que guían la operación del Programa.

No obstante, el Programa cuenta con algunos procedimientos, los cuales se mencionan a continuación, solamente existe uno para todo el Programa denominado “Procedimiento-Atención a Migrantes en Tránsito”, el cual describe de manera muy general algunas de las actividades que lleva a cabo el Programa, más no constituye un Manual de Procesos y tampoco se cuenta con Procedimientos detallados para cada proceso.

Nombre del procedimiento	Código	Dueño del procedimiento	Propósito
Planeación de proyectos	SMEI-DPCHO/CP/01	Coordinación de Planeación	Contar con la planeación y recursos de los proyectos a realizar en el siguiente ejercicio presupuestal correspondiente.
Procedimiento-Atención a Migrantes en Tránsito	SMEI-SHI-CAMOTDR-09	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Asistencia humanitaria y social para personas migrantes en tránsito
Difusión de programas	SMEI-DPCHO/C/01	Coordinador de Comunicación Social	Dar a conocer información sobre programas y proyectos que ofrece la SMEI a la ciudadanía.
Contraloría social y satisfacción de los beneficiarios	SMEI-DPCHO / CP-03	Coordinación de Planeación	Estrategia para la participación ciudadana en la rendición de cuentas y la vigilancia del buen ejercicio y aplicación de los recursos públicos.
Monitoreo de proyectos	SMEI-DPCHO/CP/02	Coordinación de Planeación	Conocer el avance del proyecto de acuerdo con las actividades programadas, desde su inicio de operación hasta su cierre.
Evaluación a Programas Sociales	SMEI-DPCHO / CP-04	Coordinación de Planeación	Generar conocimiento y aprendizaje para la toma de decisiones, para mejorar la gestión y los resultados de los PSE, otorgando transparencia y rendición de cuentas a la política social.

Fuente: Información proporcionada por el Programa en forma electrónica.

El denominado “Procedimiento-Atención a Migrantes en Tránsito” describe en términos generales la ruta de atención, pero no los procesos de un programa. Cabe señalar que un **Proceso** describe el conjunto de entradas, que se combinan juntas por medio de una serie de actividades para generar salidas o entregables. Por su parte, un **Procedimiento** es la descripción detallada de cada actividad, o los pasos a seguir descritos a profundidad para mayor comprensión, de esta forma tenemos una explicación más concisa de cada paso del proceso.

Los elementos más comunes que conforman un **Manual de Procesos** son:

- La Misión, Visión, Valores y Políticas de la organización;
- Mapa o diagrama de procesos, el cual describe las actividades genéricas que realiza el Programa, tales como la etapa de planeación, difusión, solicitud de apoyo, selección de beneficiarios, contratación de los bienes y servicios, distribución de los apoyos, entrega de los apoyos, seguimiento de los beneficiarios, contraloría social y evaluación y monitoreo; y
- Mejora continua (todas aquellas actualizaciones a los procesos, lecciones aprendidas o excepciones al proceso).

Hecho lo anterior, viene la parte de la descripción detallada de cada actividad que se realiza dentro de cada Proceso llamado Procedimiento. El Procedimiento se caracteriza por ser una serie de hojas con una explicación más concisa de cada paso del proceso. Cada **Procedimiento** debe contener los siguientes elementos:

- Portada (título, código, fecha de redacción, número de versión o revisión, índice de contenido, número total de páginas, nombre y firmas de las personas que lo han preparado, revisado y aprobado);
 - Distribución (áreas, departamentos o personas a las que se les debe distribuir el procedimiento una vez emitido);
-

- Objeto y alcance (resumen del propósito y contenido del procedimiento);
- Referencias (se enumeran los documentos que han influido en la elaboración del presente procedimiento como la legislación aplicable u otros procedimientos relacionados con el procedimiento actual);
- Definiciones (definiciones de las palabras técnicas);
- Responsabilidades (puestos de los encargados de realizar las actividades que se describen en el procedimiento);
- Descripción (se describe con detalle la actividad a realizar dentro del proceso con sus respectivas entradas y salidas indicando los documentos o entregables que se generan y a quién se entregan);
- Anexos (tablas, planos, esquemas, etc.).

En conclusión, se considera que el Programa aquí evaluado solamente cuenta de manera parcial con documentos que norman los procesos.

Por lo anterior, se recomienda que se retome este informe de evaluación, sobre todo, en lo que concierne al capítulo 6, así como el Diagrama de Flujo (Flujograma) descrito en el Anexo III de este documento para elaborar un Manual de Procesos y que se describan las etapas que abarca todo el Programa.

Por otra parte, se recomienda que a partir del Manual de Procesos se elabore el Procedimiento por cada proceso, el cual debe contener los aspectos antes referidos.

Con independencia de lo anteriormente señalado, el Programa por ser de carácter estatal también guía su operación conforme a la siguiente normatividad:

- Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 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.

En este sentido se observa que hay avances en algunos componentes del Manual de Procesos, en cuanto a los procedimientos con los que ya cuenta la SMEI como son los procedimientos de “Contraloría social y satisfacción de los beneficiarios”, “Monitoreo de proyectos” y “Evaluación a Programas Sociales”, los cuales solamente deben ser adaptados al formato general del Manual de Procesos que se elabore para el Programa para que se agreguen al mismo, aunque estos puedan permanecer como procedimientos independientes para normar cualquier programa de la SMEI.

2. Conocimiento de los operadores de los procesos documentados

Se cuenta con procesos documentados muy generales. La Coordinadora y la única persona que opera el Programa tienen un conocimiento completo y detallado sobre la operación del programa ya que son responsables de todas las actividades que se realizan, apoyándose, sobre todo, en su experiencia dado que el procedimiento documentado que hay del Programa es sumamente general, el cual no refleja la gran cantidad de actividades que estas dos personas realizan en cada proceso del Programa.

Lo anterior significa, que ante la interrogante de si es del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados, aunque sean

solamente dos personas que llevan el programa y tengan todo el conocimiento de cómo opera el programa, debido a que estas dos personas llevan todo, y es poco probable que desconozcan procesos, no hay procesos documentados, por lo que la respuesta es solamente parcialmente satisfactoria, porque esto refleja que las personas hacen las actividades diarias siguiendo su experiencia e intuición, pero en estricto sentido no lo hacen siguiendo procedimientos documentados porque no los hay.

El espíritu de este punto es avanzar hacia la institucionalización de la Administración Pública, lo cual significa que independientemente de la persona que ocupe un puesto y del nivel de conocimiento que tenga para hacer las cosas y su gran experiencia deben existir los documentos donde se describan cuáles son todos los procesos que involucran el desarrollo del Programa y los procedimientos o actividades particulares que se llevan a cabo como parte de cada proceso.

Lo anteriormente dicho es indispensable para avanzar hacia la institucionalización del quehacer público debido a que la Administración Pública no se puede ni debe sustentar en la creencia o suposición de que “otras personas” saben lo que “uno sabe” y que el día que “uno” no esté en esa institución “otro” sabrá lo que se debe hacer solamente porque se debió fijar desde antes en lo que “uno” hace para que hubiera aprendido lo que “uno” hace por si acaso un día le encargaban que hiciera lo que “uno” hace el día que “uno” no esté.

Este juego de palabras es interesante porque refleja la ausencia de la institucionalización en el quehacer público, en el cual se hacen las cosas porque alguien tiene muchos años en el puesto y tras prueba y error ha ido afinando sus actividades laborales cotidianas y por otra parte algún colaborador va aprendiendo para que cuando la primera persona no esté la segunda sabrá qué hacer, y esta ha sido la evolución de la Administración

Pública con bajos niveles de institucionalización donde las cosas se hacen por imitación y no por normatividad, ya que tal normatividad no existe.

Por lo anterior, se recomienda que una vez que exista un Manual de Procesos con sus respectivos procedimientos por cada proceso, se haga del conocimiento de las personas que puedan participar en la operación del Programa para que su posible participación no sea experimental, sino que cuente con una clara guía de las actividades que debe realizar en la operación cotidiana del Programa.

3. Procesos estandarizados

Puesto que la operación recae íntegramente en el ámbito de dos personas que operan el Programa, podemos señalar que las personas que participan en la operación del Programa tienen una visión estandarizada de la operación de este, puesto que son las únicas dos personas que lo opera.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información que el Programa ofrece puntualmente sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que el Programa alimenta al SED y que provienen de los diferentes controles en Excel con que cuenta el Programa para el registro de sus actividades.

Es así como 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).

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

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

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

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 21 de 25 puntos por lo que el **grado de consolidación del programa** es de 84%.

Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El Programa Atención de Migrantes en Tránsito contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$2,950,000.00 pesos, y estableció como meta otorgar: 1,000 apoyos en especie, 5 organizaciones con apoyos económicos, 15 apoyos especiales y 4,000 apoyos, correspondientes a los cuatro componentes del Programa.

El Programa está alineación con los objetivos y metas del Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 en su Dimensión 1 Humana y Social, Línea Estratégica 1.3 Grupos Prioritarios, Objetivo 1.3.6 Migrantes.

Este Programa también está alineado con el Programa Sectorial de Desarrollo Humano y Social 2021 - 2024, en el Eje 2.8 Desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad, 2.8.1 Brindar atención de calidad a las personas migrantes y sus familias, 2.8.1.1 Fortalecer el trabajo interinstitucional para incidir en la calidad de vida de las personas migrantes y sus familias.

En el proceso de planeación se definieron las metas en función del presupuesto asignado, las cuales se cargaron en el SED, administrado por la SFIA y se actualizaron las Reglas de Operación conforme a los lineamientos de la STRC.

Una vez publicadas las Reglas de Operación del Programa, las Organizaciones y Asociaciones, Enlaces Municipales, y Albergues o Casas para migrantes que atienden a población migrante envían su solicitud de apoyo en escrito libre al Programa para beneficio de un colectivo de migrantes.

Asimismo, también los migrantes de forma individual pueden solicitar el apoyo del Programa, o en ocasiones, el propio programa puede apoyar a migrantes en una determinada situación plenamente justificada sin que medie una solicitud.

La recepción de solicitudes por parte del Programa se hace en los periodos de mayor flujo migratorio para la entrega de apoyos humanitarios.

El proceso de selección de beneficiarios tiene una connotación diferente en este Programa, ya que no se lleva a cabo propiamente una selección de beneficiarios, sino que se van otorgando los apoyos conforme van llegando las solicitudes mes con mes. No obstante, esto no representa una limitación del Programa debido a las características de la población que atiende.

En esta etapa del Programa, las solicitudes que recibe durante el mes se revisan que la documentación requerida esté completa y se clasifican según los componentes. Los cuatro componentes del Programa son las siguientes:

Componente I: otorgar apoyos en especie a migrantes y sus familias que transitan por el estado de Guanajuato y se encuentran en condición de vulnerabilidad, para garantizar su dignidad humana, salud e integridad.

Componente II: otorgar apoyos económicos a organizaciones y asociaciones civiles que otorgan atención a las personas migrantes que transitan por el estado de Guanajuato.

Componente III: otorgar apoyos especiales a personas migrantes en tránsito (repatriación de restos, enfermos o migrantes, aparatos de movilidad asistida, entre otros) que se derivan por su calidad de migrantes en situación de vulnerabilidad económica.

Componente IV: otorgar apoyo integral a la persona migrante jornalera agrícola (PeMiJoAg) y sus familias (insumos médicos, alimentarios, entre otros) que se encuentren en condición de vulnerabilidad, para garantizar su dignidad humana, salud e integridad.

Posteriormente se integran los expedientes conforme a cada componente. Para la selección de las solicitudes que se apoyan, cada componente tiene una ruta diferente.

Para las modalidades I y IV, la ayuda otorgada se hace conforme a la prelación de las solicitudes y el Plan de Trabajo que se elabora al iniciar el año y se describen las actividades y la logística a seguir para la entrega de los apoyos durante el año. En dicho Plan se plasma el conocimiento que se tiene sobre las Organizaciones de la sociedad civil, Enlaces Municipales y Albergues y casas en el estado encargadas de brindar atención, hospedaje, y asistencia humanitaria a personas migrantes en tránsito extranjeras, con las que han trabajado año con año, y conocen muy bien la labor en pro de las personas migrantes nacionales y extranjeras que ellas realiza, y que, inclusive, son ellas quienes guían a los responsables del Programa a los lugares en donde se registra la presencia de migrantes.

Por lo anterior, se no percibe como una limitación del Programa haga una selección cualitativa de las solicitudes que llegan al Programa por parte de las Organizaciones de la sociedad civil, Enlaces Municipales y Albergues y casas en el estado encargadas de brindar atención a los migrantes debido a que son pocas y conocen bien el trabajo que realiza cada organización. En entrevista, esto se comprende mejor, en el sentido de que los responsables del Programa tienen contacto permanente con estas instancias, las cuales funcionan como aliados estratégicos para la atención de la población migrante.

Por esto, para las ayudas humanitarias no existe propiamente un comité que selecciona los beneficiarios, sino que como está establecido en las ROP, el Programa canaliza los apoyos humanitarios hacia las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues o casas de atención a migrantes conforme se van presentando las solicitudes, por lo que se atienden mediante prelación, y las solicitudes que no se atienden en un mes se entrega el apoyo al mes siguiente.

Con base a esto, no se recomienda que se defina ningún comité o mecanismo equivalente para la selección de las solicitudes que ingresan a la dependencia, en el entendido de que las instancias que generan las solicitudes al Programa son conocidas, aunque cabe mencionar que en las ROP está abierta la posibilidad a que

los migrantes de manera individual presenten sus solicitudes, aunque esto último es muy poco frecuente.

No obstante, se recomienda que se integre un documento en el cual se establezcan las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes donde figure su domicilio, responsables y, sobre todo, antecedentes sobre dichas figuras de apoyo a los migrantes, así como su infraestructura y personal, y a cuántas personas migrante atienden y en qué fechas, con la finalidad de que este documento funja como un Listado de Instancias para la Atención de los Migrantes en Tránsito, a fin de apoyar el principio de que no se requiere un mecanismo de selección de las solicitudes que ingresan al Programa si es que los solicitantes se encuentran en dicho Listado. Esto sin detrimento para que una nueva organización o grupo solicite apoyo como se establece en las ROP.

Por lo anterior, no se observa una limitación en que el Programa no cuente con un mecanismo para seleccionar las solicitudes, debido a que se considere que es un Programa que está dirigido principalmente a aliados estratégicos que están plenamente identificados y que actúan como ventanilla de decenas o centenas de migrantes que no cuentan con la capacidades o habilidades para solicitar de manera individual el apoyo humanitario, lo cual además no sería operativo.

De hecho, con respecto a esto último, con el personal actual con el que cuenta el Programa es de dos personas (la Coordinadora y una persona operativa) por lo que no sería viable operar el programa si los apoyos humanitarios se brindaran a migrantes que presentaran su solicitud individualmente ya que estamos hablando de una meta de 5,000 apoyos entre los componentes I y IV para 2024. Es decir, la única forma de alcanzar esta meta es a través de aliados estratégicos.

Para el caso del componente II, que contempla otorgar ayudas sociales económicas para el fortalecimiento a asociaciones civiles para la atención de personas migrantes en tránsito, conforme a las ROP se establece un Comité de Validación. Este Comité se integra de manera honorífica, con derecho a voz y voto por las siguientes

personas: Titular de la SMEI, quien funge como Presidente; Titular de la Subsecretaría de Hospitalidad e Interculturalidad, quien funge como Secretario Técnico, y Titular de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, quien funge como Secretario de Actas.

El Comité de Validación sesiona una sola vez en cumplimiento a la convocatoria y emite el Acta correspondiente en lo referente a los apoyos económicos a asociaciones civiles. Una vez realizada la selección de las solicitudes aprobadas y emitida el Acta se les informa a los solicitantes de dicha resolución mediante un oficio de notificación. A su vez, las organizaciones y asociaciones beneficiarias con los apoyos económicos siguen las instrucciones contenidas en la notificación y se ponen en contacto para hacer su confirmación de enterados y de que aceptan el apoyo.

Para el caso del componente III, en el cual se brindan apoyos especiales, la meta es de 15 apoyos especiales en el año, por lo cual es este caso si es viable que el personal del Programa atienda las solicitudes que hacen los migrantes de manera individual, y que, de hecho, así ocurre en la mayoría de las veces, dado que estas son solicitudes personalizadas para cada caso. Conforme a la entrevista realizada, para este componente, las solicitudes son analizadas, y se autorizan conforme al monto establecido en ROP y a la situación que presente la propia solicitud.

Para el caso de este Programa, el proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos establecido en el capítulo 5 de este documento, es equivalente a la contratación de bienes y servicios que se entregan a los migrantes. Este proceso sigue tres rutas diferentes dependiendo de las distintas modalidades del Programa.

Para el componente I y IV.

Definidos los artículos que se van a adquirir, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno elabora la Requisición donde se

describen los productos y las cantidades que se requiere comprar y le solicita al Área de Compras de la Dirección Administrativa su apoyo para llevar a cabo la adquisición de los bienes acordados previamente a través de la modalidad de adjudicación directa, o a través del portal de compras de la SFIA según sea el monto del presupuesto a ejercer mediante compras que correspondan a una misma partida presupuestal.

Para el año 2024 en específico, dado el monto de compras en la misma partida presupuestal que correspondía a productos alimenticios no perecederos, artículos de aseo y otros artículos personales, el procedimiento para la compra la gestionó la Dirección Administrativa de la SMEI a través del portal de la Dirección de Adquisiciones y Suministros de la SFIA para que emitiera una Licitación Pública.

Una vez lanzada la Licitación Pública por la SFIA se declaró desierta en dos ocasiones, por lo cual, conforme a la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato, en la que se señala en el numeral I del artículo 93 que la SFIA tiene que liberar el recurso del Programa para que la SMEI pueda hacer las compras a través de la Dirección Administrativa de la SMEI.

Por lo anterior, dado que en 2024 la Licitación Pública se declaró desierta dos veces, el Área de Compras de la Dirección Administrativa de la SMEI procedió a realizar las compras de manera directa, para lo cual solicitó su cotización a tres proveedores y después de analizar las propuestas se adjudicó a aquel proveedor que presentó las mejores condiciones.

Una vez firmado el contrato, el proveedor procede a la entrega de los bienes requeridos en el Almacén de la SMEI en fecha y hora acordada, lo cual aplica para el caso de las solicitudes presentadas por organizaciones para apoyos de este tipo de artículos personales y de despensa.

Para el componente II.

Al final del proceso anterior, el Comité de Validación estableció el monto de la ayuda social económica para cada Organización o Asociación seleccionada. Con esta información, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita a la Dirección General Jurídica la elaboración de Convenio con las organizaciones o asociación seleccionadas para brindar un apoyo social económico. Una vez que la Dirección General Jurídica elabora el Convenio y lo entrega a la Coordinación, esta última solicita al responsable de la Organización o Asociación presentarse para firma del Convenio.

Hecho lo anterior, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita al Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI lleve a cabo el trámite para la liberación del recurso y haga la transferencia electrónica de fondos a las Organizaciones o Asociaciones beneficiadas.

Para el componente III.

Para el componente III, de acuerdo con lo solicitado por la persona migrante en tránsito, se pueden realizar actividades distintas con funerarias, con agencias de viajes en caso de tratarse de una repatriación, tratamientos de la vista, o bien se llevan a cabo gestiones para realizar investigaciones y/o estudios de mercado para adquirir aparatos de movilidad asistida como sillas de ruedas, muletas, entre otros.

Para servicios ofrecidos por privados, como el caso de funerarias por citar un ejemplo, los proveedores reciben oficio para presentar cotización, la cual preparan y envían a la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.

Una vez que esta Coordinación recibe las cotizaciones de distintos proveedores, integra el expediente con el estudio de mercado para gestionar la compra de bienes y servicios. Posteriormente, la Coordinación elabora Requisición para contratación

del proveedor que ofrezca las mejores condiciones, la cual canaliza al Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI.

Para este caso de apoyos especiales, el bien o servicio se entrega en el lugar pactado en el contrato, ya que este tipo de apoyos generalmente se entrega a migrantes que hicieron su solicitud de forma individual. En este caso, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno supervisa que se entregue el bien o servicio al migrante beneficiado.

Se identificó que, para todo este trabajo administrativo, solamente hay dos personas, la Coordinadora y una persona operativa, por lo que se recomienda ampliar el personal operativo a dos personas, ya que con una persona para la operación del Programa se genera una sobre carga de trabajo durante toda la semana laboral para la única persona operativa.

El proceso de distribución de los apoyos conjunta aquellas actividades para formalizar la situación de los solicitantes como beneficiarios del Programa, vía la entrega de los bienes y servicios solicitados, así como la transferencia de los recursos económicos.

Para preparar la logística para la entrega de ayuda humanitaria y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora en otra área, pero que es prestado para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén.

Es importante señalar que esta es una situación muy inconveniente debido a que la única persona que opera el Programa no tiene las capacidades físicas ni el entrenamiento para realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 20 kilogramos de peso y cobertores en grandes cantidades. La otra persona que le asiste en calidad de préstamo tampoco tiene el entrenamiento para esta labor ya

que es un trabajador administrativo. Por lo anterior, se recomienda que se integre un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar a un servicio de carga que recoja la mercancía del Almacén y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria.

Como parte del proceso de Entrega de apoyos se desarrollan las actividades tendientes a realizar las entregas de paquetes o cajas con bienes alimenticios, de higiene personal, así como cobertores y otras necesidades básicas a los migrantes por parte de las Organizaciones, Enlaces Municipales o Albergues (componente I y IV). Los apoyos especiales los entregan directamente el personal del Programa o el proveedor de servicios contratado dado que solamente se contempla una meta de 5 apoyos para 2024 (componente III). Por otra parte, la Dirección Administrativa de la SMEI hace la dispersión de recursos hacia las organizaciones, asociaciones y municipios solicitantes del apoyo económico para la operación de sus actividades en pro de los migrantes (componente II).

Asimismo, al término del proceso de entrega de los apoyos, el personal operativo del Programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a los migrantes. Para tal fin, las organizaciones, municipios y asociaciones reportan al Programa el número de migrantes beneficiados por los apoyos humanitarios. Esta información más la recopilada por el propio personal operativo del Programa al otorgar los apoyos especiales y la entrega de apoyos de forma directa a migrantes que requirieran se integra la relación definitiva de personas beneficiadas por el Programa.

Principales problemas detectados en la normatividad.

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación de este. Sin embargo, puesto que las ROP en realidad solamente describen en general los objetivos del Programa, su población objetivo y sobre todo los requisitos para su ingreso, no describe el proceso operativo del

Programa. De hecho, en el Artículo 3 de las ROP se describen de manera muy general y limitada el proceso que sigue cada uno de los cuatro componentes.

En este sentido, es recomendable contar con un Manual de Procesos con sus respectivos procedimientos por cada proceso, para contar con una normatividad que permita identificar con claridad los procesos y los procedimientos en los que incurre el Programa.

Por lo que respecta a la revisión de las ROP 2024, en el **Anexo VI. Propuesta de modificación a la Normatividad**, se detallan todos los aspectos detectados.

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 del Programa se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos sean satisfactorios, aunque, la operación en su conjunto no se encuentra debidamente documentada. Por lo anterior, y como parte de un proceso de calidad y mejora continua se recomienda contar con un Manual de Procesos y sus respectivos Procedimientos.

Cuellos de Botella

Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso, tanto de compras de bienes para la ayuda humanitaria, la contratación de servicios para ayudas especiales y el apoyo económico a las organizaciones y asociaciones, se realizan por una sola persona encargada de la operación del programa.

De la visita realizada al personal del Programa en sus oficinas, es evidente la excesiva carga de trabajo de la única persona que opera el Programa, ya que tiene que atender al mismo tiempo diversas actividades propias de los diferentes

procesos del Programa. Es decir, una sola persona atiende todas las actividades diarias de los distintos procesos del Programa, los cuales no evolucionan de uno en uno, sino que hay traslapes entre los procesos debido a que son 4 componentes, y cada uno de los componentes lleva su ciclo.

Cabe mencionar que la única persona responsable de la operación del Programa tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones. Si bien, esta persona muestra un gran compromiso en la atención de los migrantes, y lleva a cabo las labores necesarias para la operación del Programa, se juzga necesario ampliar el personal a 2 personas, ya que actualmente, sólo hay una persona, lo cual genera una sobre carga de trabajo durante toda la semana laboral.

En otro punto. para preparar la logística para la entrega de ayuda humanitaria y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora en otra área, pero que es prestado para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén.

Es importante señalar que esta es una situación muy inconveniente debido a que la única persona que opera el Programa no tiene las capacidades físicas ni el entrenamiento para realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 20 kilogramos de peso y cobertores en grandes cantidades. La otra persona que le asiste en calidad de préstamo tampoco tiene el entrenamiento para esta labor ya que es un trabajador administrativo. Por lo anterior, se recomienda que se integre un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar a un servicio de carga que recoja la mercancía del Almacén y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria.

Buenas prácticas

Para las modalidades I y IV del Programa, la ayuda otorgada se hace conforme a la prelación de las solicitudes y el Plan de Trabajo que se elabora al iniciar el año y se describen las actividades y la logística a seguir para la entrega de los apoyos del año. En dicho Plan se plasma el conocimiento que se tiene sobre las Organizaciones de la sociedad civil, Enlaces Municipales y Albergues y casas en el estado encargadas de brindar atención, hospedaje, y asistencia humanitaria a personas migrantes en tránsito nacionales y extranjeras.

En entrevista con los responsables del programa se menciona que la SMEI ha tenido año con año una coordinación constante con Organizaciones y los Enlaces de Atención a Migrantes de diferentes Municipios, ya que ellos son los que tienen el primer contacto con las personas migrantes en tránsito tanto nacionales como extranjeras, y ellos son quienes indican a los responsables del Programa los lugares en donde se registra presencia de migrantes.

Se menciona que para las ayudas humanitarias no existe propiamente un comité que selecciona los beneficiarios, sino que como está establecido en las ROP, el Programa canaliza los apoyos humanitarios hacia las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues o casas de atención a migrantes conforme se van presentando las solicitudes, los cuales funcionan como aliados estratégicos para la atención de la población migrante.

Por lo anterior, se recomienda es que se integre un documento en el que se establezca las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes donde figure su domicilio, responsables y, sobre todo, antecedentes sobre dichas figuras de apoyo a los migrantes, así como su infraestructura y personal, a cuanta población migrante atienden y en qué fechas, con la finalidad de que este documento funja como un Padrón de Aliados Estratégicos para la Atención de los Migrantes en Tránsito, a fin de apoyar el principio de que no se requiere un mecanismo de selección de las solicitudes que ingresan al Programa, sino que se considere que es un Programa que está dirigido

principalmente a aliados estratégicos que están plenamente identificados y que actúan como ventanilla de decenas o centenas de migrantes que no cuentan con la capacidades o habilidades para solicitar de manera individual el apoyo humanitario, lo cual además no sería operativo.

De hecho, con respecto a esto último, con el personal actual con el que cuenta el Programa, la Coordinadora y una persona operativa (2 personas en total) no sería viable operar el programa si los apoyos humanitarios se brindaran a migrantes que presentaran su solicitud individualmente ya que estamos hablando de una meta de 5,000 apoyos en los componentes I y IV para 2024. Es decir, la única forma de alcanzar esta meta es a través de Aliados Estratégicos.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Personal comprometido con el quehacer institucional

Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de personas migrantes, el cual tiene el perfil y la experiencia para operar el Programa.

2. Coordinación entre actores involucrados

Existe una adecuada coordinación entre el personal del Programa y los responsables de las Organizaciones y Enlaces Municipales, entre otros, a fin de establecer los puntos para la entrega de la ayuda humanitaria cuando la es requerida conforme a los flujos migratorios y rutas que siguen.

3. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo

El Programa genera información de manera oportuna sobre el número de migrantes beneficiados, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga

mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

Oportunidades

1. Contar con aliados estratégicos

Las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes en el estado encargadas de brindar atención a los migrantes son ampliamente conocidas por el trabajo que realizan y debido a que son pocas. Por ello, los responsables del Programa tienen contacto permanente con estas instancias, las cuales pueden ser incorporadas como aliados estratégicos para la atención de la población migrante.

Debilidades

1. No se cuenta con un Manual de Procesos del Programa y sus respectivos procedimientos

No cuenta con un Manual de Procesos y tampoco con los Procedimientos que describan cada proceso, aun cuando el Programa cuenta con el un “Procedimiento - Atención a Migrantes en Tránsito”, el cual es muy general y no cumple con las características de un Manual de Procesos y tampoco se cuenta con procedimientos para cada proceso identificado del Programa.

2. Daños físicos al personal operativo del Programa.

Para retirar los bienes del Almacén adquiridos para ayuda humanitaria, el escaso personal del Programa tiene que realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 20 kilogramos de peso y cobertores en grandes cantidades, siendo que este personal es administrativo y no cuenta con las

capacidades ni el entrenamiento para hacer este tipo de maniobras, lo que es realmente una situación muy inconveniente, por cuanto puede provocar en dicho personales lesiones graves, y exponer a la institución a demandas por incumplir los derechos laborales.

Amenazas

1. Agotamiento del personal

El personal del Programa muestra un gran compromiso en la atención de personas migrantes, sin embargo, actualmente existente una sola persona que se encarga de la operación de este y la Coordinadora del Programa, lo cual genera una sobre carga de trabajo debido a que el personal tiene que hacer todas las actividades del Programa en sus cuatro componentes.

Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas también se presentan en el **Anexo VII Análisis FODA del Programa.**

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del Programa Atención a Migrantes en Tránsito. 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 documento con los procesos y procedimientos del programa. Se recomienda elaborar un documento en el que se documenten los procesos y procedimientos específicos del programa donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada procedimiento se haga una detallada 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. Integrar un listado de Instancias para la Atención de los Migrantes en Tránsito. Se recomienda integrar un Listado de Instancias para la Atención de los Migrantes en Tránsito en el que se establezcan las Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes nacionales y extranjeros en tránsito donde figure el número aproximado de migrantes que hayan atendido de 2022 a 2024 y los municipios en los que tienen cobertura principalmente.

3. Revisar las cargas de trabajo del personal del Programa para solicitar un aumento en la plantilla. Se recomienda preparar un Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal que opera el Programa durante un año completo de enero a diciembre para determinar con información documentada si están laborando algunos de ellos más de 40 horas a la semana, y si trabajan fines de semana, con la finalidad de saber el grado de estrés al que están sometidos, por lo que sea necesario solicitar un aumento en la plantilla en el personal en el Programa, y este informe se considere como material justificativo en el proceso de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.

4. Contratar a un servicio de carga. Se recomienda integrar un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar un servicio de carga (transporte y estibadores) para que junto con el personal del programa recojan la mercancía del Almacén de la SMEI y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria, el cual sirva como elemento justificativo en la etapa de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.

Conclusiones

El Programa Atención de Migrantes en Tránsito contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$2,950,000.00 pesos, y estableció como meta otorgar: 1,000 apoyos en especie, 5 organizaciones con apoyos económicos, 15 apoyos especiales y 4,000 apoyos, correspondientes a los cuatro componentes del Programa.

El grado de consolidación de los procesos del Programa Atención a Migrantes en Tránsito es de 84%. Esto se debe al resultado favorable que se encontró en los procesos que se encuentran estandarizados, el cumplimiento que se hace del sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores y los mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. Existe un área de oportunidad para que el Programa eleve su grado de consolidación operativa en la medida que documente los procesos de este en forma y los acompañe con procedimientos detallados, esto debido a que en el caso de procesos documentados se considera que el Programa sólo cumple parcialmente.

Asimismo, aunque la Coordinadora y la única persona que opera el Programa tienen un conocimiento completo y detallado sobre la operación del programa ya que son responsables de todas las actividades que se realizan, apoyándose, sobre todo, en su experiencia, no hay un procedimiento bien documentado del Programa que refleje la gran cantidad de actividades que estas dos personas realizan en cada proceso del Programa.

Es por ello que se solicita al Programa elaborar dichos documentos para avanzar hacia la institucionalización de la Administración Pública, lo cual significa que independientemente de la persona que ocupe un puesto y del nivel de conocimiento que tenga para hacer las cosas y su gran experiencia deben existir los documentos donde se describan cuáles son todos los procesos que involucran el desarrollo del

Programa y los procedimientos o actividades particulares que se llevan a cabo como parte de cada proceso.

Una vez publicadas las Reglas de Operación del Programa, las Organizaciones y Asociaciones, Enlaces Municipales, y Albergues o Casas para migrantes que atienden a población migrante envían su solicitud de apoyo en escrito libre al Programa para beneficio de un colectivo de migrantes. Asimismo, también los migrantes de forma individual pueden solicitar el apoyo del Programa, o en ocasiones, el propio programa puede apoyar a migrantes en una determinada situación plenamente justificada sin que medie una solicitud.

Posteriormente a recibidas las solicitudes, se integran los expedientes conforme a cada componente. Para la selección de las solicitudes que se apoyan, cada componente tiene una ruta diferente.

El proceso de selección de beneficiarios tiene una connotación diferente en este Programa, ya que no se lleva a cabo propiamente una selección de beneficiarios, sino que se van otorgando los apoyos conforme van llegando las solicitudes mes con mes. No obstante, esto no representa una limitación del Programa debido a las características de la población que atiende.

Para las modalidades I y IV, la ayuda otorgada se hace conforme a la prelación de las solicitudes y el Plan de Trabajo que se elabora al iniciar el año y se describen las actividades y la logística a seguir para la entrega de los apoyos durante el año. En dicho Plan se plasma el conocimiento que se tiene sobre las Organizaciones de la sociedad civil, Enlaces Municipales y Albergues y casas en el estado encargadas de brindar atención, hospedaje, y asistencia humanitaria a personas migrantes en tránsito extranjeras, con las que han trabajado año con año, y conocen muy bien la labor en pro de las personas migrantes nacionales y extranjeras que ellas realiza, y que, inclusive, son ellas quienes guían a los responsables del Programa a los lugares en donde se registra la presencia de migrantes.

Con base a esto, no se recomienda que se defina ningún comité o mecanismo equivalente para la selección de las solicitudes que ingresan a la dependencia, en el entendido de que las instancias que generan las solicitudes al Programa son conocidas, aunque cabe mencionar que en las ROP está abierta la posibilidad a que los migrantes de manera individual presenten sus solicitudes, aunque esto último es muy poco frecuente.

Por lo anterior, se recomienda que se integre un documento en el cual se establezcan las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes donde figure su domicilio, responsables y, sobre todo, antecedentes sobre dichas figuras de apoyo a los migrantes, así como su infraestructura y personal, y a cuántas personas migrante atienden y en qué fechas, con la finalidad de que este documento funja como un Padrón de Aliados Estratégicos para la Atención de los Migrantes en Tránsito, a fin de apoyar el principio de que no se requiere un mecanismo de selección de las solicitudes que ingresan al Programa si es que los solicitantes se encuentran en dicho Padrón.

Esto último sin detrimento para que una nueva organización o grupo solicite apoyo, para lo cual primero deberá solicitar su ingreso al Padrón de Aliados Estratégicos para la Atención de los Migrantes en Tránsito, para lo cual deberá de cumplir con una serie de condiciones, a fin de verificar que realmente los apoyos serán destinados a personas migrantes y no utilizados para otro fin.

Para el caso del componente II, que contempla otorgar ayudas sociales económicas para el fortalecimiento a asociaciones civiles para la atención de personas migrantes en tránsito, conforme a las ROP se establece un Comité de Validación. Una vez realizada la selección de las solicitudes aprobadas y emitida el Acta se les informa a los solicitantes de dicha resolución mediante un oficio de notificación, y se gestiona ante la Dirección Administrativa se les transfiera los recursos a los que son beneficiarios para su operación.

Para el caso del componente III, en el cual se brindan apoyos especiales, la meta es de 15 apoyos especiales en el año, por lo cual es este caso si es viable que el personal del Programa atienda las solicitudes que hacen los migrantes de manera individual, y que, de hecho, así ocurre en la mayoría de las veces, dado que estas son solicitudes personalizadas para cada caso. Conforme a la entrevista realizada, para este componente, las solicitudes son analizadas, y se autorizan conforme al monto establecido en ROP y a la situación que presente la propia solicitud.

Se identificó que, para todo este trabajo administrativo, solamente hay dos personas, la Coordinadora y una persona operativa, por lo que se recomienda ampliar el personal operativo a dos personas, ya que con una persona para la operación del Programa se genera una sobre carga de trabajo durante toda la semana laboral para la única persona operativa.

Se encontró que para preparar la logística para la entrega de ayuda humanitaria y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora en otra área, pero que es prestado para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén. Es importante señalar que esta es una situación muy inconveniente debido a que la única persona que opera el Programa no tiene las capacidades físicas ni el entrenamiento para realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 20 kilogramos de peso y cobertores en grandes cantidades.

Por lo anterior, se recomienda que se integre un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar a un servicio de carga que recoja la mercancía del Almacén y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria.

al término del proceso de entrega de los apoyos, el personal operativo del Programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a los migrantes. Para tal fin,

las organizaciones, municipios y asociaciones reportan al Programa el número de migrantes beneficiados por los apoyos humanitarios. Esta información más la recopilada por el propio personal operativo del Programa al otorgar los apoyos especiales y la entrega de apoyos de forma directa a migrantes que requirieran se integra la relación definitiva de personas beneficiadas por el Programa.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Secretaría del Migrante y Enlace Internacional
	Unidad Responsable	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno
	Clave Presupuestal	QC3179
	Nombre del Programa	Atención a Migrantes en Tránsito
	Año de Inicio	
	Responsable titular del programa	Karla Stephanie Villegas Arellano
	Teléfono de contacto	Tel. 473 450 97 94
	Correo electrónico de contacto	smei@guanajuato.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior de la SMEI. Reglas de Operación del Programa Atención a Migrantes en Tránsito para el ejercicio fiscal 2024
	Eje del Programa (Actualizado) de Gobierno con el que está alineado	3. Agendas 3.3.1 Agenda transversal Derechos Humanos
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Estrategia 6 Generación de oportunidades para el ejercicio de los derechos de las personas migrantes y sus familias.
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	Línea de acción 4 Garantizar la protección de los Derechos Humanos de las personas migrantes en tránsito, fortaleciendo las redes de atención humanitaria.

	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Programa Sectorial de Desarrollo Humano y Social 2021 – 2024. Eje 2.8 Desarrollo de la población en situación de vulnerabilidad.
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	2.8.1 Brindar atención de calidad a las personas migrantes y sus familias. 2.8.1.1 Fortalecer el trabajo interinstitucional para incidir en la calidad de vida de las personas migrantes y sus familias.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica
	Propósito del programa	Asistencia humanitaria y social para las personas migrantes y su familia.
Población potencial	Definición	En las Reglas de Operación del Programa (ROP) considera como población potencial a las 600,000 personas migrantes en tránsito, extranjeras y PeMiJoAg, por territorio mexicano.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	600,000 personas
Población objetivo	Definición	Como población objetivo del programa son las 18,000 personas migrantes en tránsito por Guanajuato, siendo estas personas hombres y mujeres, niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, que estén de paso por el estado.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	18,000 personas
Población atendida	Definición	La población beneficiada directamente por el programa son aproximadamente 5,020 personas migrantes en tránsito atendidos en el estado de Guanajuato. Este programa se podrá aplicar preferentemente en las zonas de atención prioritaria.
	Unidad de medida	Persona (Asociaciones)
	Cuantificación	5,015 personas (5 Asociaciones)
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$2,950,000.00 pesos
	Presupuesto modificado (MDP)	\$2,950,000.00 pesos
	Presupuesto ejercido (MDP)	
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todo el Estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	Áreas de Atención Prioritarias

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1.	<p>Planeación. Este proceso se lleva a cabo la programación y presupuestación, el establecimiento de metas, la elaboración de la Matriz de Indicadores de Resultados y la actualización de las Reglas de Operación.</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. En este proceso la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno envía a la Coordinación de Comunicación Social una solicitud para que se publique en la página electrónica de la SMEI las Reglas de Operación publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Guanajuato y se habilite en la misma página electrónica un spot con la convocatoria para el componente II (Apoyo económico a Asociaciones Civiles).</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. Por una parte, las Organizaciones y Asociaciones, Enlaces Municipales, y Albergues o Casas para migrantes que atienden a población migrante envían su solicitud de apoyo en escrito libre al Programa para beneficio de un colectivo de migrantes. Asimismo, también los migrantes de forma individual pueden solicitar el apoyo del Programa, o en ocasiones, el propio programa puede apoyar a migrantes en una determinada situación plenamente justificada sin que medie una 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. Para la selección de las solicitudes que se apoyan, cada componente tiene una ruta diferente. Para las modalidades I y IV se consideran las solicitudes que hacen las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes, los cuales atienden a migrantes.</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.
		<p>Para el caso del componente II que contempla ayudas económicas a las organizaciones se establece un Comité de Validación</p> <p>Para el caso del componente III, en el cual se brindan apoyos especiales, la meta es de 15 en el año, por lo cual es este caso si es viable atender las solicitudes que hacen los migrantes de manera individual.</p>
<p>Producción de bienes y servicios. Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa. Cabe aclarar que, en este proceso, aun cuando se habla de producción, se deberá tener en mente que se puede referir a servicios de asistencia y capacitación, el cual propiamente no se produce en el sentido de un bien físico, pero debe entenderse como aquella actividad por la cual el servicio se tiene disponible para ser entregado a los beneficiarios en forma de una sesión de trabajo o capacitación.</p>	<p>5.</p>	<p>Contratación de bienes y servicios.</p> <p>Para el caso de este Programa, el proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos establecido en el capítulo 5 de este documento, es equivalente a la contratación de bienes y servicios que se entregan a los migrantes. Este proceso sigue tres rutas diferentes dependiendo de las distintas modalidades del Programa.</p> <p>Para el componente I y IV.</p> <p>Definidos los artículos que se van a adquirir, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno elabora la Requisición y le solicita al Área de Compras de la Dirección Administrativa su apoyo para llevar a cabo la adquisición de los bienes acordados previamente a través de la modalidad de adjudicación directa, o a través del portal de compras de la SFIA según sea el monto del presupuesto a ejercer mediante compras que correspondan a una misma partida presupuestal.</p> <p>Para el año 2024 en específico, una vez lanzada la Licitación Pública por la SFIA se declaró desierta en dos ocasiones, por lo cual, conforme a la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato, en la que se señala en el numeral I del artículo 93 que la SFIA tiene que liberar el recurso del Programa para que la SMEI pueda hacer las compras a través de la Dirección Administrativa de la SMEI.</p> <p>Por lo anterior, el Área de Compras de la Dirección Administrativa de la SMEI procedió a realizar las compras de manera directa, para lo cual solicitó su cotización a tres proveedores y después de analizar las propuestas se adjudicó a aquel proveedor que presentó las mejores condiciones.</p> <p>Para el componente II.</p> <p>La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita a la Dirección General Jurídica la elaboración de Convenio con las organizaciones o asociación seleccionadas para brindar un apoyo social económico. Una vez que la</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.
		<p>Dirección General Jurídica elabora el Convenio y lo entrega a la Coordinación, esta última solicita al responsable de la Organización o Asociación presentarse para firma del Convenio.</p> <p>Hecho lo anterior, la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno solicita al Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI lleve a cabo el trámite para la liberación del recurso y haga la transferencia electrónica de fondos a las Organizaciones o Asociaciones beneficiadas.</p> <p>Para el componente III.</p> <p>Para el componente III, de acuerdo con lo solicitado por la persona migrante en tránsito, se pueden realizar actividades distintas con funerarias, con agencias de viajes en caso de tratarse de una repatriación, tratamientos de la vista, o bien se llevan a cabo gestiones para realizar investigaciones y/o estudios de mercado para adquirir aparatos de movilidad asistida como sillas de ruedas, muletas, entre otros.</p> <p>Una vez que esta Coordinación recibe las cotizaciones de distintos proveedores, integra el expediente con el estudio de mercado para gestionar la compra de bienes y servicios. Posteriormente, la Coordinación elabora Requisición para contratación del proveedor que ofrezca las mejores condiciones, la cual canaliza al Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI.</p>
<p>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).</p>	6.	<p>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 entrega de los bienes y servicios solicitados en los componentes I, II y IV del Programa, así como la transferencia de los recursos económicos correspondientes al componente II del Programa.</p>
<p>Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.</p>	7.	<p>Entrega de los apoyos. Como parte de este proceso se desarrollan las actividades tendientes a realizar las entregas de paquetes o cajas con bienes alimenticios, de higiene personal, así como cobertores y otras necesidades básicas. Por otra parte, la Dirección Administrativa de la SMEI hace la dispersión de recursos hacia las organizaciones, asociaciones y municipios solicitantes del apoyo económico para la operación de sus actividades en pro de los migrantes.</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.
<p>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.</p>	8.	<p>Seguimiento a beneficiarios. En el proceso de seguimiento a beneficiarios justamente implica dar seguimiento a las personas migrantes y llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa.</p>
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.</p>	9.	<p>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 los beneficiarios, una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. 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”, SMEI a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SMEI y la STRC.</p>
<p>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.</p>	10.	<p>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.</p>
	10.1	<p>Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que la SMEI alimenta al SED. Es así como 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).</p>
	10.2	<p>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, la SMEI, a través de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno proporciona información</p>

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de asistir y dar atención a las personas migrantes en tránsito en el estado de Guanajuato, para garantizar la protección y respeto de sus derechos humanos en los trámites o requerimientos que soliciten.
		requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

Anexo III Atención a Migrantes en Tránsito ver 1.1

IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos		3			El Programa cuenta con un documento denominado "Procedimiento – Atención a Migrantes en Tránsito", elaborado por la SMEI, que en parte describe la ruta de atención y los procesos que deben ser llevados a cabo, pero que no constituyen un Manual de Procesos con la descripción de sus procedimientos para cada proceso.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.		3			Ante la interrogante de si es del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados, cabe la interrogante de que cada persona del Programa lo interprete de cierta manera, ya que no hay un Manual de Procesos que sirva de referencia contra el cual se pueda contrastar el conocimiento que tiene cada integrante del Programa.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				Puesto que no hay diferentes sedes en las que opera el Programa, no se puede señalar que existan diferentes formas de atender los distintos componentes. En este sentido, el proceso, aunque no documentado mediante un Manual de Procesos y sus respectivos procedimientos, se puede decir que está estandarizado por cuanto es una sola sede.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				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).
5) Si se cuenta con mecanismos para la	5				A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la SMEI

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
implementación sistemática de mejoras					puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con 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.
Grado de consolidación operativa	15	6			Total 21 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

La calificación máxima es de 25 puntos. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 21, lo que representa un 84% de grado de consolidación.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere contar con un Manual de Procesos y sus respectivos Procedimientos en el que se describan los procesos y con detalle cada uno de los procesos involucrados en la operación del programa (procedimientos) que sirva como guía para los ejecutores del Programa, y con esto, avanzar en la institucionalización de la vida pública y la mejora continua de las instituciones.

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	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	Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de a septiembre a diciembre.
	Personal	El personal del Programa Atención a Migrantes en Tránsito es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones. También se contó con el apoyo del personal de la Dirección Administrativa de la SMEI, la Coordinación de Planeación para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas y de la Dirección General Jurídica en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.
	Recursos financieros	El proceso de Planeación estratégica del Programa Atención a Migrantes en Tránsito no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a la SMEI y de forma particular a la Coordinación de Planeación y de las demás áreas que lo apoyan.
	Infraestructura	La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno cuenta con oficinas para la operación del Programa Atención a Migrantes en Tránsito, en las instalaciones de la SMEI, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto autorizado para el Programa Atención a Migrantes en Tránsito. • Metas del Programa.

		<ul style="list-style-type: none"> • Modificación y Actualización de la MIR del Programa Atención a Migrantes en Tránsito. • Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas permiten determinar el número de beneficiarios a incluir en el Programa, en tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño
	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.
¿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		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia a partir de la solicitud de difusión de las ROP del Programa en la página electrónica de la SMEI.
	Fin	Termina con la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMEI, con lo que queda a disposición de la población en general para su consulta y en su caso acceso la información contenida en ella: el objetivo, criterios de elegibilidad, requisitos y etc.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La reunión con Enlaces Municipales y Organizaciones para dar a la conocer el Programa, se realiza anualmente, regularmente en el mes de enero para que puedan realizar el proceso de solicitud de apoyos durante todo el año.
	Personal	A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación y experiencia necesarias para realizar sus funciones para este proceso. Además, se cuenta con el apoyo de las áreas de Comunicación que realizan la mayor parte de este proceso.
	Recursos financieros	Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado a

		las áreas de la SMEI señaladas en el inciso anterior.
	Infraestructura	La Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno y la Coordinación de Comunicación Social cuentan con oficinas para la operación del Programa en las instalaciones de la SMEI, 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.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de la ROP • Difusión de la convocatoria en la página electrónica de la SMEI.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Página electrónica de la SMEI.
	Tipo de información recolectada	Archivos en PDF
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿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	Inicia cuando los migrantes de forma individual o las organizaciones y asociaciones que atienden a población migrante envían su solicitud para recibir el apoyo.
	Fin	Termina cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno registra todas las solicitudes dirigidas a la SMEI.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La recepción de solicitudes por parte del Programa se hace en los periodos de mayor flujo migratorio para la entrega de apoyos humanitarios.

	Personal	El personal operativo para la recepción de las solicitudes es reducido, no obstante, se han atendido las solicitudes que han llegado.
	Recursos financieros	Para este proceso no cuenta con una partida presupuestal específica, sino que se cubre con el sueldo del personal operativo.
	Infraestructura	La infraestructura que utiliza este proceso son las oficinas y el equipo de cómputo.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	• Solicitud de apoyo revisada y expedientes integrados
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Se utilizan archivos en Excel para llevar los registros de solicitudes y los bienes entregados.
	Tipo de información recolectada	Datos de las solicitudes recibidas.
	¿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	Inicia cuando las solicitudes que recibe la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno las revisa y clasifica según la modalidad de apoyo.
	Fin	Y termina cuando se informa a los beneficiarios de cada modalidad del Programa que su solicitud fue aprobada.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	De la información recuperada de las entrevistas al personal que administra el Programa indica que para este proceso se cuenta con el tiempo justo debido a que no hay una gran cantidad de solicitudes y documentación requerida que revisar porque la mayoría de las solicitudes son de organizaciones y casas de migrantes que agrupan a una importante cantidad de migrantes.
	Personal	En este proceso participa la coordinadora y la persona operativa de la Coordinación de Atención

		a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.
	Recursos financieros	Los recursos financieros para este proceso derivan de los sueldos establecidos para la coordinadora y la persona operativa del programa.
	Infraestructura	Se utilizan las oficinas y equipo de cómputo disponible para la coordinadora y la persona operativa del Programa.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Listado de solicitudes aprobadas Notificaciones que se hace a cada solicitante
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Para desarrollar las actividades relacionadas con el proceso de Selección de beneficiarios se utilizan archivos en Excel y en Word.
	Tipo de información recolectada	Registros
	¿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. Contratación de bienes y servicios

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	<p>Para los componentes I y IV. Inicia el proceso cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno define los productos que conforman la ayuda humanitaria y prepara la Requisición.</p> <p>Para el componente II. Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno establece el monto de la ayuda económica para cada asociación seleccionada.</p> <p>Para el componente III. Inicia el proceso cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino</p>

		y Retorno define el servicio a contratar e inicia una investigación o estudio de mercado.
	Fin	<p>Para los componentes I y IV. Termina el proceso cuando la Coordinación genera el oficio de conformidad con los bienes entregados en el Almacén de la SMEI conforme al contrato.</p> <p>Para el componente II. Termina cuando la Coordinación solicita a la Dirección Administrativa de la SMEI lleve a cabo el trámite para la liberación del recurso y haga la transferencia electrónica de fondos a las Organizaciones y Asociaciones beneficiadas.</p> <p>Para el componente III. Termina el proceso cuando el Área de Recursos Financieros de la Dirección Administrativa de la SMEI procede a tramitar el pago al proveedor conforme a lo pactado en el contrato.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado. Las actividades para este proceso por parte del personal operativo de Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno son continuas durante todo el año.
	Personal	Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso, tanto de compras de bienes para la ayuda humanitaria, la contratación de servicios para ayudas especiales y el apoyo económico a las organizaciones y asociaciones, se realizan por una sola persona encargada de la operación del programa.
	Recursos financieros	Los recursos financieros que se utiliza para la operación de este proceso, independientemente de cuál de los cuatro componentes se trate, provienen del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos de la Coordinación y las áreas de administración de la SMEI y la SFIA, así como las áreas jurídicas.
	Infraestructura	Existen oficinas dentro de las instalaciones de la SMEI para la operación de este proceso, las cuales son amplias y adecuadas para la operación del Programa donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<p>Para los componentes I, y IV y en ocasiones del III del Programa se tiene como parte del proceso de compras los siguientes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación o estudio de mercado • Requisición para la contratación del prestador de servicios • Invitación a proveedores

		<ul style="list-style-type: none"> • Licitación pública • Presentación de propuestas de proveedores • Dictamen de Propuestas • Contrato • Pantalla de liberación del recurso Para el componente II se tiene: <ul style="list-style-type: none"> • Convenio • Pantalla de liberación del recurso
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso, de los cuales destaca el portal de compras y el manejo de transferencia de recursos de las áreas de administración de la SMEI o la SFIA.
	Tipo de información recolectada	Registro de las acciones realizadas en cada modalidad.
	¿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: 6. Distribución de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Para los componentes I, III y IV. Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno determina la logística para la entrega de ayuda humanitaria. Para el componente II. Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno gestiona con la Dirección Administrativa de la SMEI la liberación del recurso.
	Fin	Para los componentes I, III y IV. Termina cuando el personal del Programa recoge en las instalaciones del Almacén los bienes adquiridos para entregarlos a las organizaciones y asociaciones solicitantes.

		Para el componente II. Termina cuando la Dirección Administrativa hace la transferencia de recursos hacia las organizaciones y asociaciones beneficiarias del Programa para recibir el apoyo económico para su operación.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Para los componentes I, III y IV. Prepara la logística para la entrega de ayuda humanitaria, ir desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones lleva dos días por evento. Se hacen en promedio dos o tres entregas por mes. Para el componente II. La realización de actividades para realizar la transferencia de recursos a las organizaciones y asociaciones tarda aproximadamente una semana.
	Personal	Para los componentes I, III y IV. Para preparar la logística para la entrega de ayuda humanitaria y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora en otra área, pero que es prestado para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén.
	Recursos financieros	Las actividades de todos los componentes de este proceso del Programa se cubren con los sueldos de los servidores públicos que participan, por lo que no hay recursos del Programa dispuestos para este proceso de Distribución de los apoyos.
	Infraestructura	Para los componentes I, III y IV. Se dispone de las instalaciones del Almacén de la SMEI y de un vehículo para recoger los paquetes con alimentos u otros productos necesarios del Almacén y trasladarlos hacia las sedes de las organizaciones y asociaciones. Para el componente II. Se utiliza la plataforma informática de la Dirección Administrativa y de la Tesorería de la SMEI para hacer la transferencia electrónica de fondos como parte del apoyo económico a las organizaciones y asociaciones para su operación.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Para los componentes I, III y IV. • Oficio de solicitud de entrega de bienes del Almacén

		<ul style="list-style-type: none"> • Documento de entrega del Almacén al personal de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno • Documento de recepción de bienes por parte de la organización o asociación Para el componente II. • Listado con las cuentas bancarias de cada organización o asociación • Comprobante de transferencia de recursos
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se realizan en controles propios de Excel.
	Tipo de información recolectada	Registro de las acciones realizadas en cada modalidad.
	¿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: 7. Entrega de apoyos		
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso	
Límites	Inicio	<p>Para los componentes I y IV. Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno entrega de apoyo humanitario asociaciones, grupos, municipios. Para el componente II. Inicia cuando la Tesorería de la SMEI realiza el traspaso electrónico de fondos hacia la cuenta de la organización o asociación beneficiaria. Para el componente III. Inicia cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno cita a la persona migrante beneficiaria para que asista al punto de encuentro para recibir el servicio o se le entregue el bien en cuestión.</p>
	Fin	<p>Para los componentes I y IV. Termina cuando las asociaciones, grupos, municipios u organizaciones que apoyan a personas migrantes jornaleros agrícolas entregan</p>

		<p>las cajas con alimentos y otros bienes de primera necesidad a los migrantes.</p> <p>Para el componente II.</p> <p>Termina cuando la organización o asociación solicitante ve reflejado en su cuenta bancaria el apoyo económico.</p> <p>Para el componente III.</p> <p>Termina cuando se le entrega al migrante el apoyo especializado directamente por el proveedor que puede ser un bien o un servicio.</p>
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	<p>Para los componentes I y IV.</p> <p>La entrega de apoyo humanitario a asociaciones, grupos y municipios por parte de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno se lleva un día y se realiza de tres a cuatro veces por mes.</p> <p>Para el componente II.</p> <p>El tiempo que se lleva la transferencia de recursos de fondos por la Tesorería de la SMEI se hace en cuestión de minutos, por lo que propiamente la entrega de recursos se lleva unos pocos minutos.</p> <p>Para el componente III.</p> <p>Cuando la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno cita a la persona migrante beneficiaria para que asista al punto de encuentro para recibir el servicio o se le entregue el bien en cuestión se lleva un día o dos para supervisar la entrega del apoyo especializado o servicio.</p>
	Personal	<p>Para los componentes I y IV.</p> <p>Una vez que el personal del Programa entrega a las organizaciones, asociaciones y municipios las cajas con alimentos y productos de higiene, entre otros bienes, la entrega de los apoyos humanitarios a los migrantes se hace por parte de las organizaciones, asociaciones y municipios, por lo que en esta actividad no participa personal del Programa.</p> <p>Para el componente II.</p> <p>Las transferencias electrónicas de fondos las realiza el personal de la Tesorería por lo que el personal del Programa no participa en este proceso.</p> <p>Para el componente III.</p> <p>Para la entrega de apoyos especializados participa la única persona que opera el Programa, pues supervisa la entrega del servicio o bienes que se solicitan por migrantes de forma individual.</p>
	Recursos financieros	<p>La mayor parte de las actividades de entrega de los apoyos lo hacen las organizaciones y asociaciones, por lo que no representa un gasto</p>

		de los recursos del Programa. Los únicos recursos públicos comprometidos son el sueldo de los servidores públicos que participan en la entrega de los apoyos.
	Infraestructura	Para la entrega de los apoyos se utiliza la infraestructura de las organizaciones y asociaciones, sobre todo por lo que respecta a los apoyos humanitarios, por lo que no se utiliza infraestructura del Programa. Para el caso de los apoyos económicos tampoco se utiliza infraestructura del Programa. En el caso de los apoyos especiales si se utiliza un vehículo para el traslado de la única persona que opera el Programa.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de recepción por parte de las organizaciones de las cajas con alimentos y otros productos suministrados por el Programa. • Evidencia de la entrega de las cajas con ayuda humanitaria por parte de las organizaciones a la población migrante. • Evidencia de la entrega de ayuda especial a migrantes por parte del proveedor de servicios o de entrega por parte del personal del Programa. • Comprobante de la transferencia electrónica de fondos
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	En el caso de la entrega de apoyos humanitarios y especiales a migrantes solamente se llevan registros en bases de datos en Excel. Para el caso de la transferencia electrónica de fondos se utiliza la plataforma de pagos de la Tesorería.
	Tipo de información recolectada	Registros
	¿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: 8. Seguimiento a beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia con la sistematización de toda la información generada en los diferentes procesos de apoyo a migrantes
	Fin	Termina cuando la información generada sobre los migrantes beneficiados se envía al SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios, y esta información también se utiliza para cargar en el SED el avance de las metas del programa.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo que se dedica a los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED es de aproximadamente 8 horas cada mes.
	Personal	Hay una sola persona que opera el Programa, que es la que genera los reportes para enviar al Padrón de Beneficiarios y al SED, además de hacer todas las demás funciones, lo que no se considera suficiente.
	Recursos financieros	El pago de sueldos del personal administrativo del Programa que lleva a cabo el seguimiento está considerado como parte de presupuesto con el que opera la SMEI.
	Infraestructura	Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas y plataformas informáticas para realizar dichas actividades.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Padrón de Beneficiarios del Programa • Metas registradas en el SED
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de los migrantes beneficiarios generados en Excel se utilizan para cargar dicha información en el Padrón de Beneficiarios, lo cual se hace vía Internet a través de la plataforma del Padrón de Beneficiarios del Gobierno del Estado de Guanajuato administrada por la SEDESHU. Asimismo, los registros son utilizados para cargar la información del avance de metas, lo cual se hace vía Internet en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) administrado por la SFIA.
	Tipo de información recolectada	Información de las acciones de seguimiento para cada modalidad.
	¿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: 9. Contraloría social y satisfacción de los usuarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social.
	Fin	STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a la SMEI, para que, a través de la Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno, elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La STRC entrega la muestra en el mes de abril. Los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de julio del año en curso.
	Personal	Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social. Personal de la SMEI elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	Recursos financieros	La remuneración y los gastos de las actividades que realiza el personal de la STRC y de la SMEI ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de la STRC y la SMEI.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Plan de mejora” elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	El Plan de mejora que realiza la SMEI puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de la STRC para captura de la Cédula de Contraloría Social.
	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 es el único mecanismo formar 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: 10. Evaluación y monitoreo		
Subproceso 10.1 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 la SMEI en el SED.
	Fin	Generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” SMEI. Atención a Migrantes en Tránsito, el cual se difunde 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 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” SMEI Atención a Migrantes en Tránsito.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación a la SMEI. Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno.
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: 10. Evaluación y monitoreo		
Subproceso: 10.2 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. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración del Documento de Opinión y Plan de Acción con 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 la SMEI 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 la SMEI, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción con 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 la SMEI para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador
	Tipo de información recolectada	Información 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

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 Artículo 3	Los componentes mencionados se desarrollan a través de las siguientes actividades: I. Componente I a) Publicación de las ROP b) Elaboración de plan de trabajo ... c) Realización de la investigación / estudio de mercado II. Componente II a) Publicación de ROP b) Elaboración de plan de trabajo c) Elaboración de convocatoria. ...	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. En concreto, en el Artículo 3 de las ROP se describen de manera muy general y limitada el proceso que sigue cada uno de los cuatro componentes.	Definir con claridad los procesos para cada componente conforme se sugiere en el capítulo 6 de este documento, a fin de incluirlos en el Artículo 3 de las ROP en vez de los actualmente señalado.	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de las ROP.
ANEXOS	No se presentan los Flujogramas de los procesos del Programa	En los flujogramas se deberá indicar el área responsable de realizar las actividades descritas.	Indicar en los flujogramas de las ROP, los responsables de las actividades plasmadas en los mismos.	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación de los flujogramas para incluirlos en las ROP.

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Personal comprometido con el quehacer institucional

Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de personas migrantes en tránsito, el cual tiene el perfil y la experiencia para operar el Programa.

2. Coordinación entre actores involucrados

Existe una adecuada coordinación entre el personal operativo del Programa y los responsables de las Organizaciones y Enlaces Municipales, entre otros, a fin de establecer los puntos para la entrega de los apoyos humanitarios cuando la es requerida conforme a los flujos migratorios y rutas que siguen.

3. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo

El Programa genera información de manera oportuna sobre el número de migrantes beneficiados, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

Oportunidades

Las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes en el estado encargadas de brindar atención a los migrantes en tránsito son ampliamente conocidas por el trabajo que realizan y debido a que son pocas. Por ello, los responsables del Programa tienen contacto permanente con estas instancias, las cuales pueden ser incorporadas como aliados estratégicos para la atención de la población migrante.

Debilidades

1. No se cuenta con un Manual de Procesos del Programa y sus respectivos procedimientos

No cuenta con un Manual de Procesos y tampoco con los Procedimientos que describan cada proceso, aun cuando el Programa cuenta con el un “Procedimiento - Atención a Migrantes en Tránsito”, el cual es muy general y no cumple con las características de un Manual de Procesos y tampoco se cuenta con procedimientos para cada proceso identificado del Programa.

2. Daños físicos al personal operativo del Programa.

Para retirar los bienes del Almacén adquiridos para ayuda humanitaria, el escaso personal del Programa tiene que realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 40 kilogramos de peso, colchonetas y cobijas en grandes cantidades, siendo que este personal es administrativo y no cuenta con las capacidades ni el entrenamiento para hacer este tipo de maniobras, lo que es realmente una situación muy inconveniente, por cuanto puede provocar en dicho personal lesiones graves, y exponer a la institución a demandas por incumplir los derechos laborales.

Amenazas

1. Agotamiento del personal

El personal del Programa muestra un gran compromiso en la atención de personas migrantes, sin embargo, actualmente existente una sola persona que se encarga de la operación de este y la Coordinadora del Programa, lo cual genera una sobre carga de trabajo debido a que el personal operativo tiene que hacer todas las actividades del Programa en sus cuatro

componentes, actividades de planeación, modificaciones presupuestales, recepción-análisis de solicitudes y revisión de la logística para las entregas y visitas en campo, elaboración de padrones de beneficiarios por asociaciones beneficiadas, padrones comunitarios y padrones individuales, atendiendo a los beneficiarios atendidos mes con mes, dichos padrones son elaborados de manera trimestral

Aunado a lo anterior, se debe cumplir con las obligaciones en materia de transparencia, acciones de difusión de la contraloría social del programa, capturas de acciones y seguimiento en las plataformas SED e iGTO tanto de manera mensual como trimestral, entre otras actividades propias del programa en estudio.

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.	No cuenta con un Manual de Procesos y tampoco con los Procedimientos que describan cada proceso, aun cuando el Programa cuenta con el un "Procedimiento - Atención a Migrantes en Tránsito", el cual es muy general y no cumple con las características de un Manual de Procesos y tampoco se cuenta con procedimientos para cada proceso identificado del Programa.	Elaborar un documento en el que se documenten los procesos y procedimientos específicos del programa donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada procedimiento se haga una detallada 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.	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Se puede utilizar los resultados presentados en el capítulo 6 y el Anexo III de este documento de evaluación.	La elaboración del Manual de Procesos con sus respectivos Procedimientos es viable, dada la experiencia operativa que tiene el personal del Programa.	Contribuirá sustancialmente al logro de los objetivos del Programa y a un uso más eficiente de los recursos disponibles.	Manual de Procesos del Programa, con sus respectivos procedimientos.	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) *
Todos los procesos	Las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes en el estado de Guanajuato encargadas de brindar atención a los migrantes son ampliamente conocidas por el trabajo que realizan y debido a que son pocas. Por ello, los responsables del Programa tienen contacto permanente con estas instancias, las cuales pueden ser incorporadas como aliados estratégicos para la atención de la población migrante.	Integrar un Listado de Instancias para la Atención de los Migrantes en Tránsito en el que se establezcan las Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes nacionales y extranjeros en tránsito donde figure el número aproximado de migrantes que hayan atendido de 2022 a 2024 y los municipios en los que tienen cobertura principalmente.	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Organizar un directorio de las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes en el estado de Guanajuato.	Viable una vez que se organiza un directorio de Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes.	Un Listado de Organizaciones y Asociaciones para la Atención de los Migrantes en Tránsito apoya el principio de que no se requiere un mecanismo de selección de las solicitudes que ingresan al Programa, sino que está dirigido principalmente a aliados estratégicos que están plenamente identificados y que actúan como ventanilla de decenas o centenas de migrantes que no cuentan con la capacidades o habilidades para solicitar de manera individual el apoyo humanitario.	Listado de Organizaciones y Asociaciones para la Atención de los Migrantes en Tránsito.	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) *
	El personal del Programa muestra un gran compromiso en la atención de personas migrantes, sin embargo, actualmente existe una sola persona que se encarga de la operación de este y la Coordinadora del Programa, lo cual genera una sobre carga de trabajo debido a que el personal tiene que hacer todas las actividades del Programa en sus cuatro componentes.	Preparar un Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal que opera el Programa durante un año completo de enero a diciembre para determinar con información documentada si están laborando algunos de ellos más de 40 horas a la semana, y si trabajan fines de semana, con la finalidad de saber el grado de estrés al que están sometidos, por lo que sea necesario solicitar un aumento en la plantilla en el Programa, y este informe se considere como material justificativo en el proceso de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Bitácora de las actividades diarias de la operación del programa.	Viable por cuanto las actividades diarias se pueden ir registrando.	Contribuir a la salud física y mental del personal del Programa.	Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal 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) *
	Para retirar los bienes del Almacén adquiridos para ayuda humanitaria, el escaso personal del Programa tiene que realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 20 kilogramos de peso y cobertores en grandes cantidades, siendo que este personal es administrativo y no cuenta con las capacidades ni el entrenamiento para hacer este tipo de maniobras.	Integrar un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar un servicio de carga (transporte y estibadores) para que junto con el personal del programa recojan la mercancía del Almacén de la SMEI y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria, el cual sirva como elemento justificativo en la etapa de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Recursos presupuestales para la contratación de servicios de carga.	Viable por cuanto los gastos de este tipo de servicios no son elevados.	Contribuir a la salud física del personal del Programa.	Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar a un servicio de carga.	Alto

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
Secretaría del Migrante y Enlace Internacional	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	7 de agosto 2024	Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes (Consultor)	Lic. Celia Barrientos Ortiz Operadora del Programa Lic. Luz María Barrón Guzman Coordinadora de Planeación	Entrevista a profundidad en sus oficinas empleando la Guía para Evaluación de Procesos	120 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento detallado de los procesos del programa y las principales limitaciones para su operación.

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 realizaron 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:	Beatriz Castillo Rojas
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 a tres invitados
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 Atención a Migrantes en Tránsito (QC3179) de la Secretaría Derechos Humanos (SEDEH)	
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 de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<p>a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.</p> <p>b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.</p> <p>c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.</p> <p>d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.</p>	
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	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Metodología CONEVAL		

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al coordinador del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
---	---

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación
<p>2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:</p> <p>El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación de este. Sin embargo, puesto que las ROP en realidad solamente describen en general los objetivos del Programa, su población objetivo y sobre todo los requisitos para su ingreso, no describe el proceso operativo del Programa. De hecho, en el Artículo 3 de las ROP se describen de manera muy general y limitada el proceso que sigue cada uno de los cuatro componentes.</p> <p>En este sentido, es recomendable contar con un Manual de Procesos con sus respectivos procedimientos por cada proceso, para contar con una normatividad que permita identificar con claridad los procesos y los procedimientos en los que incurre el Programa.</p> <p>Con base a la información proporcionada y las entrevistas realizadas al personal del Programa se pudo observar que los procesos se articulan adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos sean satisfactorios, aunque, la operación no se encuentra debidamente documentada.</p> <p>Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso, tanto de compras de bienes para los apoyos humanitarios, la contratación de servicios para apoyos especiales y las ayudas sociales económicas a las organizaciones y asociaciones de la sociedad civil, se realizan por una sola persona encargada de la operación del programa y la Coordinadora de este. De la visita realizada al personal del Programa en sus oficinas, es evidente la excesiva carga de trabajo de la única persona que opera el Programa, ya que tiene que atender al mismo tiempo diversas actividades propias de los diferentes procesos del Programa.</p> <p>En otro punto, para preparar la logística para la entrega de ayudas humanitarias y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao de la Victoria, y de ahí realizar el traslado a las instalaciones de la organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora en otra área, pero que es prestado para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén. Es importante señalar que esta es una situación muy inconveniente debido a que la única persona que opera el Programa no tiene las capacidades físicas ni el entrenamiento para realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 40 kilogramos de peso, colchonetas y cobijas en grandes cantidades. La otra persona que le asiste en calidad de préstamo tampoco tiene el entrenamiento para esta labor ya que es un trabajador administrativo.</p> <p>En entrevista con los responsables del programa se menciona que la SMEI ha tenido año con año una coordinación constante con Organizaciones y los Enlaces de Atención a Migrantes de diferentes Municipios, ya que ellos son los que tienen el primer contacto con las personas migrantes en tránsito tanto nacionales como extranjeras, y ellos son quienes indican a los responsables del Programa los lugares en donde se registra presencia de migrantes.</p> <p>Para las ayudas humanitarias (componentes I y IV) no existe propiamente un comité que selecciona los beneficiarios, sino que como está establecido en las ROP, el Programa canaliza los apoyos humanitarios hacia las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues o casas de atención a migrantes conforme se van presentando las solicitudes, los cuales funcionan como aliados estratégicos para la atención de la población migrante. Por lo anterior, se recomienda es que se integre un</p>

<p>documento en el que se establezca las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes donde figure su domicilio, responsables y, sobre todo, antecedentes sobre dichas figuras de apoyo a los migrantes, así como su infraestructura y personal, a cuanta población migrante atienden y en qué fechas, con la finalidad de que este documento funja como un Padrón de Aliados Estratégicos para la Atención de los Migrantes en Tránsito.</p>	
<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>	
<p>2.2.1 Fortalezas:</p>	<p>1. Personal comprometido con el quehacer institucional</p> <p>Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso en la atención de personas migrantes, el cual tiene el perfil y la experiencia para operar el Programa.</p>
	<p>2. Coordinación entre actores involucrados</p> <p>Existe una adecuada coordinación entre el personal del Programa y los responsables de las Organizaciones y Enlaces Municipales, entre otros, a fin de establecer los puntos para la entrega de la ayuda humanitaria cuando la es requerida conforme a los flujos migratorios y rutas que siguen.</p>
	<p>3. Entrega oportuna de información al sistema de monitoreo</p> <p>El Programa genera información de manera oportuna sobre el número de migrantes beneficiados, lo cual le permite mandar información sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
<p>2.2.2 Oportunidades:</p>	<p>1. Contar con aliados estratégicos</p> <p>Las Organizaciones, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes en el estado encargadas de brindar atención a los migrantes son ampliamente conocidas por el trabajo que realizan y debido a que son pocas. Por ello, los responsables del Programa tienen contacto permanente con estas instancias, las cuales pueden ser incorporadas como aliados estratégicos para la atención de la población migrante.</p>
<p>2.2.3 Debilidades:</p>	<p>1. No se cuenta con un Manual de Procesos del Programa y sus respectivos procedimientos</p> <p>No cuenta con un Manual de Procesos y tampoco con los Procedimientos que describan cada proceso, aun cuando el Programa cuenta con el un "Procedimiento - Atención a Migrantes en Tránsito", el cual es muy general y no cumple con las características de un Manual de Procesos y tampoco se cuenta con procedimientos para cada proceso identificado del Programa.</p>
	<p>2. Daños físicos al personal operativo del Programa.</p>

	<p>Para retirar los bienes del Almacén adquiridos para ayuda humanitaria, el escaso personal del Programa tiene que realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 40 kilogramos de peso, colchonetas y cobijas en grandes cantidades, siendo que este personal es administrativo y no cuenta con las capacidades ni el entrenamiento para hacer este tipo de maniobras, lo que es realmente una situación muy inconveniente, por cuanto puede provocar en dicho personales lesiones graves, y exponer a la institución a demandas por incumplir los derechos laborales.</p>
<p>2.2.4 Amenazas:</p>	<p>1. Agotamiento del personal</p> <p>El personal del Programa muestra un gran compromiso en la atención de personas migrantes, sin embargo, actualmente existente una sola persona que se encarga de la operación de este y la Coordinadora del Programa, lo cual genera una sobre carga de trabajo debido a que el personal tiene que hacer todas las actividades del Programa en sus cuatro componentes, actividades de planeación, modificaciones presupuestales, recepción-análisis de solicitudes y revisión de la logística para las entregas y visitas en campo, elaboración de padrones de beneficiarios por asociaciones beneficiadas, padrones comunitarios y padrones individuales, atendiendo a los beneficiarios atendidos mes con mes, dichos padrones son elaborados de manera trimestral</p> <p>Aunado a lo anterior, se debe cumplir con las obligaciones en materia de transparencia, acciones de difusión de la contraloría social del programa, capturas de acciones y seguimiento en las plataformas SED e iGTO tanto de manera mensual como trimestral, entre otras actividades propias del programa en estudio</p>

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El Programa Atención de Migrantes en Tránsito contó con un presupuesto asignado para 2024 de \$2,950,000.00 pesos, y estableció como meta otorgar: 1,000 apoyos en especie, beneficiar a 5 organizaciones con apoyos económicos y/o ayudas sociales económicas, 15 apoyos especiales y entregar 4,000 apoyos en especie, correspondientes a los cuatro componentes del Programa.

El grado de consolidación de los procesos del Programa Atención a Migrantes en Tránsito es de 84%. Esto se debe al resultado favorable que se encontró en los procesos que se encuentran estandarizados, el cumplimiento que se hace del sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores y los mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. Existe un área de oportunidad para que el Programa eleve su grado de consolidación operativa en la medida que documente los procesos de este en forma y los acompañe con procedimientos detallados, esto debido a que en el caso de procesos documentados se considera que el Programa sólo cumple parcialmente.

Una vez publicadas las Reglas de Operación del Programa, las Organizaciones y Asociaciones, Enlaces Municipales, y Albergues o Casas para migrantes que atienden a población migrante envían su solicitud de apoyo en escrito libre al Programa para beneficio de un colectivo de migrantes. Asimismo, también los migrantes de forma individual pueden solicitar el apoyo del Programa, o en ocasiones, el propio programa puede apoyar a migrantes en una determinada situación plenamente justificada sin que medie una solicitud.

Posteriormente recibidas las solicitudes, se integran los expedientes conforme a cada componente. Para la selección de las solicitudes que se autorizan, cada componente tiene una ruta diferente.

El proceso de selección de beneficiarios tiene una connotación diferente en este Programa, ya que no se lleva a cabo propiamente una selección de beneficiarios, sino que se van otorgando los apoyos conforme van llegando las solicitudes mes con mes. No obstante, esto no representa una limitación del Programa debido a las características de la población que atiende.

Para las modalidades I y IV, la ayuda otorgada se hace conforme a la prelación de las solicitudes y el Plan de Trabajo que se elabora al iniciar el año y se describen las actividades y la logística a seguir para la entrega de los apoyos durante el año. En dicho Plan se plasma el conocimiento que se tiene sobre las Organizaciones de la sociedad civil, Enlaces Municipales y Albergues y casas en el estado encargadas de brindar atención, hospedaje, y asistencia humanitaria a personas migrantes en tránsito extranjeras, con las que han trabajado año con año, y conocen muy bien la labor en pro de las personas migrantes nacionales y extranjeras que ellas realiza, y que, inclusive, son ellas quienes guían a los responsables del Programa a los lugares en donde se registra la presencia de migrantes.

Con base a esto, no se recomienda que se defina ningún comité o mecanismo equivalente para la selección de las solicitudes que ingresan a la dependencia, en el entendido de que las instancias que generan las solicitudes al Programa son conocidas, aunque cabe mencionar que en las ROP está abierta la posibilidad a que los migrantes de manera individual presenten sus solicitudes, aunque esto último es muy poco frecuente.

Para el caso del componente II, que contempla otorgar ayudas sociales económicas para el fortalecimiento a asociaciones civiles para la atención de personas migrantes en tránsito, conforme a las ROP se establece un Comité de Validación. Una vez realizada la selección de las solicitudes aprobadas y emitida el Acta se les informa a los solicitantes de dicha resolución mediante un oficio de notificación, y se gestiona ante la Dirección Administrativa se les transfiera los recursos a los que son beneficiarios para su operación.

Para el caso del componente III, en el cual se brindan apoyos especiales, la meta es de 15 apoyos especiales en el año, por lo cual es este caso si es viable que el personal del Programa atienda las solicitudes que hacen los migrantes de manera individual, y que, de hecho, así ocurre en la mayoría de las veces, dado que estas son solicitudes personalizadas para cada caso. Conforme a la entrevista realizada, para este componente, las solicitudes son analizadas, y se autorizan conforme al monto establecido en ROP y a la situación que presente la propia solicitud.

Se identificó que, para todo este trabajo administrativo, solamente hay dos personas, la Coordinadora y una persona operativa, por lo que se genera una sobre carga de trabajo durante toda la semana laboral para la única persona operativa.

Se encontró que para preparar la logística para la entrega de ayuda humanitaria y asistir al Almacén de la SMEI desde Guanajuato ciudad a Silao y de ahí ir a las instalaciones de las organizaciones y asociaciones solamente hay dos personas, donde una es la única persona que opera el Programa y la otra es un trabajador administrativo que labora en otra área, pero que es prestado para que acompañe a la única operadora del programa a recoger los bienes adquiridos al Almacén. Es importante señalar que esta es una situación muy inconveniente debido a que la única persona que opera el Programa no tiene las capacidades físicas ni el entrenamiento para realizar labores de carga y estiaje de cajas con hasta 20 kilogramos de peso y cobertores en grandes cantidades.

Al término del proceso de entrega de los apoyos, el personal operativo del Programa sistematiza toda la información del proceso de apoyo a los migrantes. Para tal fin, las organizaciones, municipios y asociaciones reportan al Programa el número de migrantes beneficiados por los apoyos humanitarios. Esta información más la recopilada por el propio personal operativo del Programa al otorgar los apoyos especiales y la entrega de apoyos de forma directa a migrantes que requirieran se integra la relación definitiva de personas beneficiadas por el Programa.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:	
1.	Elaborar un Manual de Procesos con sus Procedimientos donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada procedimiento se describa 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.	Integrar un Listado de Instancias para la Atención de los Migrantes en Tránsito en el que se establezcan las Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes nacionales y extranjeros en tránsito donde figure el número aproximado de migrantes que hayan atendido de 2022 a 2024 y los municipios en los que tienen cobertura principalmente.
3.	Preparar un Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal del Programa para determinar con información documentada si están laborando algunos de ellos más de 48 horas a la semana y el grado de estrés al que son sometidos, por lo que sea necesario solicitar un aumento en la plantilla en el personal en el Programa, el cual se considere como elemento justificativo en el proceso de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.
4.	Integrar un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar un servicio de carga que recoja la mercancía del Almacén de la SMEI y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria, el cual sirva como elemento justificativo en la etapa de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.

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:	Beatriz Castillo Rojas

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 21 29 06 66

Anexo 5. Identificación del programa	
5.1 Nombre del programa evaluado:	Atención a Migrantes en Tránsito
5.2 Siglas:	No aplica
5.3 Ente público coordinador del programa:	Secretaría de Derechos Humanos
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:	Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Karla Stephanie Villegas Arellano @guajuato.gob.mx Tel. 473 450 97 94

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
Atención a Migrantes en Tránsito	QC3179	Secretaría del Migrante y Enlace Internacional	SMEI		Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Karla Stephani e Villegas Arellano	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Elaborar un documento en el que se documenten los procesos y procedimientos específicos del programa donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, y para cada procedimiento se haga una detallada 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 Atención a Migrantes en Tránsito
Atención a Migrantes en Tránsito	QC3179	Secretaría del Migrante y Enlace Internacional	SMEI		Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Karla Stephani e Villegas Arellano	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Integrar un Listado de Instancias para la Atención de los Migrantes en Tránsito en el que se establezcan las Organizaciones y Asociaciones de la Sociedad Civil, Enlaces Municipales, Albergues, Casas y Grupos para la atención de migrantes nacionales y extranjeros en tránsito donde figure el número aproximado de migrantes que hayan atendido de 2022 a 2024 y los municipios en los que tienen cobertura principalmente.	Evaluación de Procesos del Programa Atención a Migrantes en Tránsito

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
Atención a Migrantes en Tránsito	QC3179	Secretaría del Migrante y Enlace Internacional	SMEI		Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Karla Stephani e Villegas Arellano	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Preparar un Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal que opera el Programa durante un año completo de enero a diciembre para determinar con información documentada si están laborando algunos de ellos más de 40 horas a la semana, y si trabajan fines de semana, con la finalidad de saber el grado de estrés al que están sometidos, por lo que sea necesario solicitar un aumento en la plantilla en el personal en el Programa, y este informe se considere como material justificativo en el proceso de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.	Evaluación de Procesos del Programa Atención a Migrantes en Tránsito
Atención a Migrantes en Tránsito	QC3179	Secretaría del Migrante y Enlace Internacional	SMEI		Coordinación de Atención a Migrantes en Origen, Tránsito, Destino y Retorno	Karla Stephani e Villegas Arellano	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Integrar un Informe donde se justifique la utilización de una parte del recurso del Programa para contratar un servicio de carga (transporte y estibadores) para que junto con el personal del programa recojan la mercancía del Almacén de la SMEI y la entregue en las instalaciones de las organizaciones y asociaciones que solicitan la ayuda humanitaria, el cual sirva como elemento justificativo en la etapa de planeación para determinar el presupuesto del Programa ante la SFIA.	Evaluación de Procesos del Programa Atención a Migrantes en Tránsito



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, Irapuato, 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 QC3179 Atención a Migrantes del CONTRATO DGA-DSE/ESHU-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 Ramírez Martínez,
Articulador y Evaluador.

Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos

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