CONTRALORÍA SOCIAL EN PROGRAMAS SOCIALES ESTATALES

GTO íntegro

2020

EDUCAFIN

• INFORME DE RESULTADOS •

GTO
Grandeza de México

Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Introducción

La participación ciudadana en acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal es un compromiso alineado a la Agenda 2030 de la ONU y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y al objetivo 6.1.4 Fortalecer la gestión pública.

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

Con lo anterior, el Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social toma mayor relevancia al ser el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y, contribuye a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

Objetivo

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

Marco jurídico

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

- ✔ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- ✔ Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- ✔ Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 79).
- ✔ Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social**.**
- ✔ Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).
- ✔ Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

Estrategia

I. **Meta 2020:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.

II. **Enlace:** Lic. Guadalupe Minerva Galicia Tovar.

III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y el Instituto de Financiamiento e Información para la Educación.

II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

Metodología para la definición de la Muestra

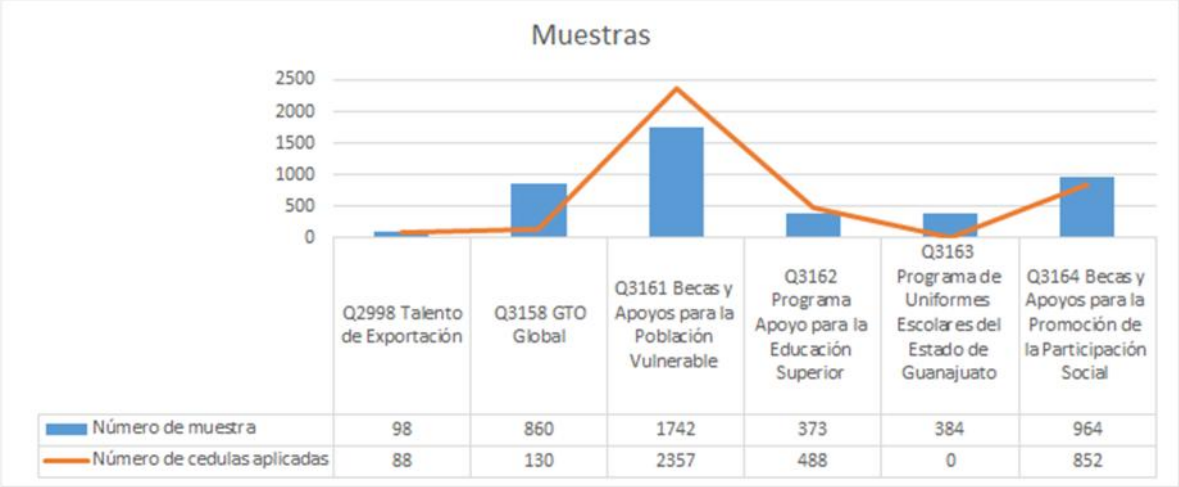
En apego al artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

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

Dónde:

- α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)
- e = Margen de error
- N = Tamaño Población (universo)

A continuación se presenta el nivel de cumplimiento:



Acciones realizadas

Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en 5 de los 6 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2020, esto representó el 83 %.

Programas Sociales Participantes

- Q2998 Talento de Exportación
- Q3158 GTO Global
- Q3161 Becas y Apoyos para la Población Vulnerable
- Q3162 Programa Apoyo para la Educación Superior
- Q3163 Programa de Uniformes Escolares del Estado de Guanajuato
- Q3164 Becas y Apoyos para la Promoción de la Participación Social

Q2998 Talento de Exportación



Objetivo del programa

El programa tiene por objetivo general financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones nacionales y en el extranjero.

Características del apoyo

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

I. Beca-Crédito Talentos, y

II. Talentos de Exportación

Educafin podrá celebrar convenios con Instituciones privadas o públicas, los acuerdos que se suscriban deberán tener por objeto el incremento en los beneficios, por consecuencia, los apoyos otorgados en el marco de los convenios que al respecto se suscriban se sujetarán a los requisitos establecidos por la institución participante.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q2998 Talento de Exportación					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	87	0	1	0	88
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	84	0	3	1	88
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	86	0	1	1	88
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	88	0	0	0	88
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	85	0	0	88
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	87	0	0	1	88
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	84	2	1	1	88
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	77	7	3	1	88
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	87	0	0	1	88
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	46	32	10	0	88
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	81	3	4	0	88
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	80	2	5	1	88
¿Considera de utilidad la información que recibió?	80	0	0	8	88
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	28	45	0	15	88

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 87 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas entrevistadas; el 52% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el

programa y 98% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

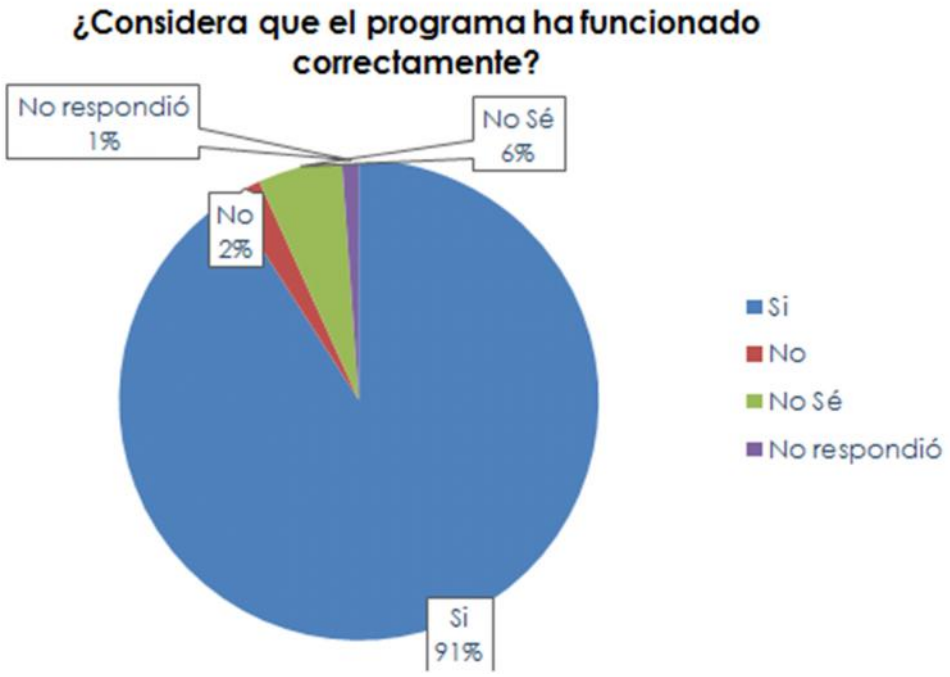
Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

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

> “Agradezco mucho todo su apoyo y seguimiento durante el proceso de mi solicitud en el programa de talentos de exportación”
>
> *Beneficiaria de León*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 91% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✔ Más opciones para la entrega del proyecto final.
- ✔ Que el programa continúe brindando el apoyo.
- ✔ Hacer más difusión sobre este excelente programa.
- ✔ Información más clara sobre los requerimientos y el cambio de estos.
- ✔ Ser más claros con respecto al proceso en general, al entregar el apoyo, durante y después.
- ✔ Brindar capacitación previa sobre el idioma y temas importantes del país a donde se viajará.
- ✔ Aumentar el monto del apoyo.
- ✔ Que las transferencias sean mensuales.
- ✔ Mayor seguimiento al entregar y finalizar el apoyo, para conocer los requisitos para retribuir el recurso otorgado.

- ✔ Proporcionarnos toda la información necesaria que debemos conocer antes de realizar el viaje.

Servidores públicos destacados:

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

- ✔ Antonio Delgado (Sin especificar)
- ✔ Tanya Ayala (Sin especificar)
- ✔ Miriam Gaona (Sin especificar)
- ✔ Mario Ramírez Ávalos (Instructor y Director)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3158 GTO Global



Objetivo del programa

El Programa tiene por objeto general fomentar competencias globales en la comunidad académica del estado de Guanajuato a través del otorgamiento de apoyos para actividades educativas formativas o de representación nacionales e internacionales.

Características del apoyo

El Programa para vivencias fuera de su lugar de residencia, oferta los siguientes tipos de apoyos:

I. Estancias en el Extranjero: Apoyo para vivencias en el extranjero realizados con la participación de otras instancias, dirigido a personas guanajuatenses que:

a) Se encuentren cursando la educación Media Superior o Superior en una institución con registro RVOE (Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios):

b) Integrantes de la Comunidad Académica, o

c) Requieran desarrollar sus competencias académicas y/o profesionales.

El monto del apoyo para las Estancias en el extranjero será definido en los convenios que al efecto suscriba Educafin con la institución educativa o el socio de enlace. Se podrán establecer requisitos adicionales a los que aquí se establecen, en función de los perfiles requeridos por la institución educativa o el socio de enlace.

II. Apoyo único para Movilidad: Dirigido a personas guanajuatenses que:

a) Se encuentren cursando la educación Básica, Media Superior o Superior: en una institución con registro RVOE

b) Integrantes de la Comunidad Académica, o

e) Requieran desarrollar sus competencias académicas y/o profesionales.

El monto del Apoyo Único para Movilidad se podrá otorgar por única ocasión para cubrir alguno de los siguientes conceptos:

I. Para boletos de transporte el apoyo será de hasta $20,000.00 (Veinte mil pesos 00/100 M.N); de acuerdo a la revisión del flujo de efectivo y criterios para el apoyo definidos por la dirección y/o

II. El pago del trámite de pasaporte con vigencia de hasta tres años y/o visa (trámites migratorios) de acuerdo con los derechos y tarifas vigentes; y/o

III. El pago de la manutención de su estancia, la cual será hasta por la cantidad de $15,000.00 (quince mil pesos 00/100 M.N) para estancias dentro del territorio nacional y hasta $30,000.00 (treinta mil pesos 00/M.N.) para estancias internacionales de acuerdo a la revisión del flujo de efectivo y criterios para el apoyo definidos por la Dirección.
En caso de solicitar el apoyo el pago del trámite de pasaporte y/o visa y/o manutención puedan participar en los demás programas; es facultad discrecional de la Dirección evaluar y resolver si a la persona solicitante se le puede otorgar el Apoyo único de Movilidad para cubrir más de uno de los conceptos mencionados, así como determinar el porcentaje de apoyo de las cantidades señaladas en los puntos anteriores con la información presentada.
La Dirección podrá autorizar apoyos para gastos de repatriación una vez concluidos los estudios realizados en el extranjero.

III. Movilidad de Arranque: Dirigido a personas guanajuatenses que deseen realizar su primera estancia nacional o internacional bajo los apoyos de Educafin que:

a) Se encuentren cursando la educación Media Superior o Superior en una institución con registro RVOE;

b) Integrantes de la Comunidad Académica;

c) Requieran desarrollar sus competencias académicas y/o profesionales; y

d) Que radiquen y estudien en el estado de Guanajuato.

El monto del apoyo para Movilidad de Arranque será definido en los convenios que al efecto suscriba Educafin con la institución educativa o el socio de enlace. Se podrán establecer requisitos adicionales a los que establecen en aquí, en función de los perfiles requeridos por la institución educativa o el socio de enlace.
Las convocatorias a esta modalidad serán publicadas oportunamente por la institución participante, bajo los mecanismos y medios de difusión que considere pertinentes. Asimismo, se podrá apoyar con el pago del trámite
de pasaporte con vigencia de hasta tres años y/o visa de acuerdo con los derechos y tarifas vigentes, cuando así lo determine Educafin. Las personas que hayan obtenido en este ejercicio fiscal un apoyo de Movilidad de Arranque para el territorio nacional, podrán volver a tener el apoyo de Movilidad de Arranque para experiencias internacionales durante el mismo ejercicio fiscal 2020.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3158 GTO Global					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	127	2	1	0	130
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	122	3	4	1	130
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	124	4	0	2	130
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	128	2	0	0	130
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	3	125	1	1	130
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	125	2	1	2	130
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	121	4	2	3	130
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	122	2	3	3	130
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	124	0	5	1	130
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	73	46	10	1	130
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	111	7	3	9	130
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	117	4	5	4	130
¿Considera de utilidad la información que recibió?	126	1	0	3	130
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	23	89	0	18	130

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 127 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 56% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el

programa y 95% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

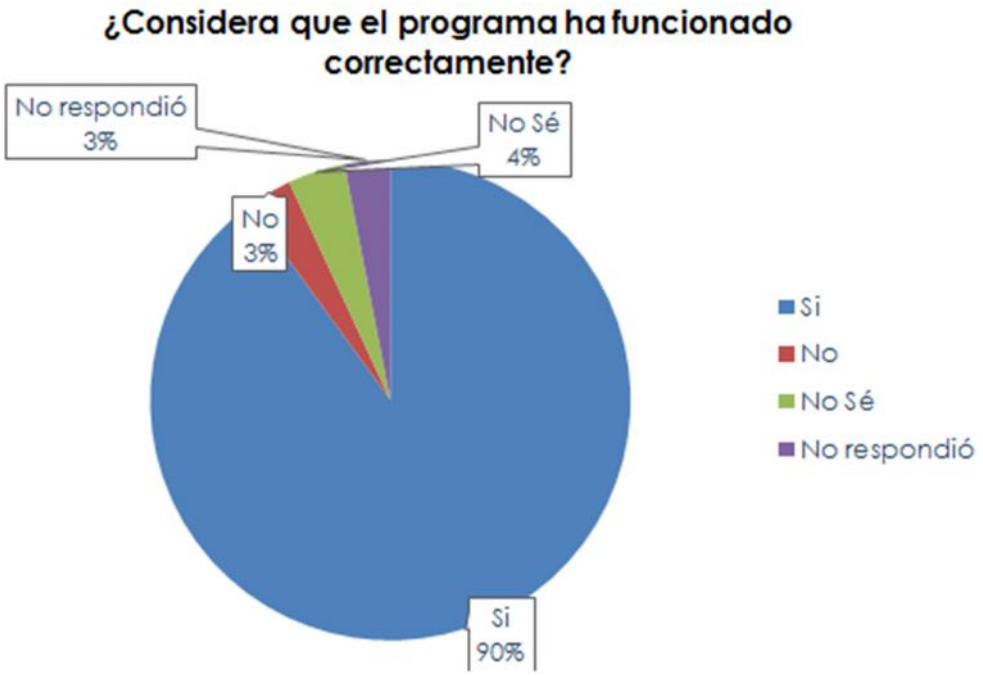
Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

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

> “Solo quiero decir este tipo de programas son una gran oportunidad para los estudiantes y me encantaría volver a participar en alguno, además de expresar mi agradecimiento con todas las instituciones involucradas en hacer posibles este tipo de programas”
>
> *Beneficiaria de Juventino Rosas*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 94% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✔ Mejorar las indicaciones en el registro.
- ✔ Facilidad de adquirir los boletos de avión en cualquier agencia de viajes y no solo en "Mundo Joven" y poder tomar el vuelo en otras ciudades para que sea más barato el boleto.
- ✔ Poder ajustar los tiempos del viaje de cada becario.
- ✔ Un lugar de atención más cercano a cada municipio.
- ✔ Dar oportunidad de participar a los jóvenes con poca trayectoria social.
- ✔ Facilidad de comprar los boletos de avión con tiempo.
- ✔ Programar con tiempo las estancias en el extranjero.
- ✔ Respetar las fechas de la convocatoria.
- ✔ Más personal atendiendo a los beneficiarios para que den respuesta oportuna.
- ✔ Más días de estancia en el extranjero.
- ✔ Poder aplicar para más convocatorias aunque ya haya sido beneficiado.
- ✔ Mejorar la explicación sobre los pasos a seguir.
- ✔ Mejorar la vinculación con la agencia de viajes.
- ✔ Mejorar la comunicación con los becarios.
- ✔ Mensualidades más bajas.
- ✔ Solicitar solo 1 aval.

Servidores públicos destacados:

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

- ✔ Diego Sinhue (Gobernador del Estado)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3161 Becas y Apoyos para la Población Vulnerable



Objetivo del programa

El Programa tiene por objeto instrumentar becas y apoyos para estudiantes guanajuatenses que presenten alguna desventaja, situación vulnerable o en riesgo de deserción con la finalidad de contribuir a su permanencia durante el ciclo escolar en el ejercicio fiscal 2020.

Características del apoyo

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

I. Beca Discapacidad;
II. Beca Raíces;
III. Beca Guardián;
IV. Beca a tu lado;
V. Beca Esperanza;
VI. Beca Por mi, para ti;
VII. Becas Sube-T;
VIII. Apoyo para la promoción del Acceso y Permanencia en nivel Medio Superior y Superior;
IX. Apoyo Único para acceso a esquemas de crédito educativo privado.

La Dirección realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3161 Becas y Apoyos para la Población Vulnerable					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	2173	120	40	24	2357
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	2114	155	65	23	2357
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	2078	190	64	25	2357
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	2240	79	20	18	2357
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	51	2283	9	14	2357
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	2297	15	13	32	2357
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	2209	110	15	23	2357
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	2171	91	48	47	2357
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	2221	21	65	50	2357
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	1530	648	141	38	2357
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	2207	62	16	72	2357
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	2247	24	52	34	2357
¿Considera de utilidad la información que recibió?	2238	12	0	107	2357
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	892	1079	0	386	2357

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 2173 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del

programa, lo que representa el 92% del total de las personas entrevistadas; el 65% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 88% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

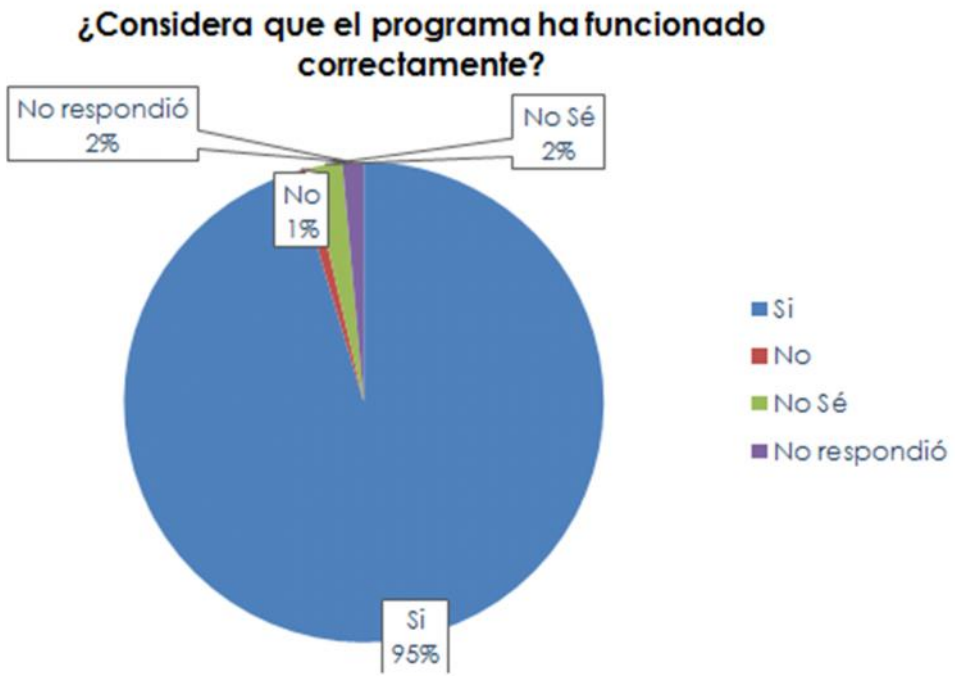
Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

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

> “Felicito a todos y cada uno de ustedes”
>
> *Beneficiaria de Irapuato*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 95% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✔ Entregar el apoyo de manera mensual y no bimestral.
- ✔ Continuar apoyando a las personas con discapacidad.
- ✔ Entregar un calendario de entrega de apoyos.
- ✔ Verificar que las personas que están recibiendo el apoyo son las que deben recibirlo.
- ✔ Trámites más fáciles ya que muchas personas no sabemos manejar una computadora ni tenemos internet.
- ✔ Enviar información sobre fechas de pago y demás avisos por WhatsApp o correo electrónico.
- ✔ Entregar tarjeta bancaria a todos los beneficiarios.
- ✔ Dar más de una beca por familia.
- ✔ Realizar los trámites en línea.
- ✔ Enviar información de fechas de pago, avisos, por WhatsApp, mensajes SMS, y correo electrónico.
- ✔ Otorgar el apoyo de acuerdo al aprovechamiento escolar.
- ✔ Brindar el apoyo de acuerdo a la modalidad de estudios del beneficiario (semestral o cuatrimestral).
- ✔ Dar el apoyo directamente al beneficiario, no a la institución educativa.

Servidores públicos destacados:

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

- ✔ Rocío León (Coordinadora Inclusión Social)
- ✔ Diego Sinhue (Gobernador)
- ✔ Ricardo Reyes (Inclusión a la vida)
- ✔ Cinthia Quero (Coordinadora)
- ✔ María Soledad Rico (Promotora)

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3162 Programa Apoyo para la Educación Superior



Objetivo del programa

El Programa tiene por objetivo general contribuir a la permanencia en el nivel superior en instituciones públicas a través de instrumentar un programa de becas y apoyos para estudiantes guanajuatenses con desventaja económica.

Características del apoyo

Este Programa ofrecerá apoyo económico dirigido a personas estudiantes guanajuatenses que cursen el nivel superior de escuelas públicas, cuyo ingreso per cápita sea igual o menor en función de la línea de crédito de bienestar urbano mensual determinado por el CONEVAL El monto del apoyo será de $1 ,000.00 mensuales dando un máximo total de $9,000.00 por ciclo escolar, de acuerdo al número de exhibiciones que Educafin establece. Educafin podrá emitir campañas para la población objetivo del presente Programa para que ingresen, transiten y terminen el ciclo escolar. La Dirección podrá realizar las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos a que se refiere este artículo; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

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

Este Programa ofertará apoyo económico dirigido a personas estudiantes guanajuatenses que cursen el nivel superior de escuelas públicas, cuyo ingreso per cápita sea igual o menor en función de la línea de crédito de bienestar urbano mensual determinado por el CONEVAL El monto del apoyo será de $1 ,000.00 mensuales dando un máximo total de $9,000.00 por ciclo escolar, de acuerdo al número de exhibiciones que Educafin establece. Educafin podrá emitir campañas para la población objetivo del presente Programa para que ingresen, transiten y terminen el ciclo escolar.

La Dirección podrá realizar las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3162 Programa Apoyo para la Educación Superior					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	461	9	9	9	488
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	433	35	11	9	488
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	459	15	10	4	488
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	481	0	4	3	488
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	11	471	3	3	488
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	472	5	3	8	488
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	466	16	1	5	488
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	440	29	10	9	488
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	473	3	6	6	488
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	272	161	52	3	488
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	461	7	7	13	488
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	467	3	13	5	488
¿Considera de utilidad la información que recibió?	459	2	0	27	488
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	60	336	0	92	488

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 461 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 94% del total de las personas entrevistadas; el 56% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 94% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

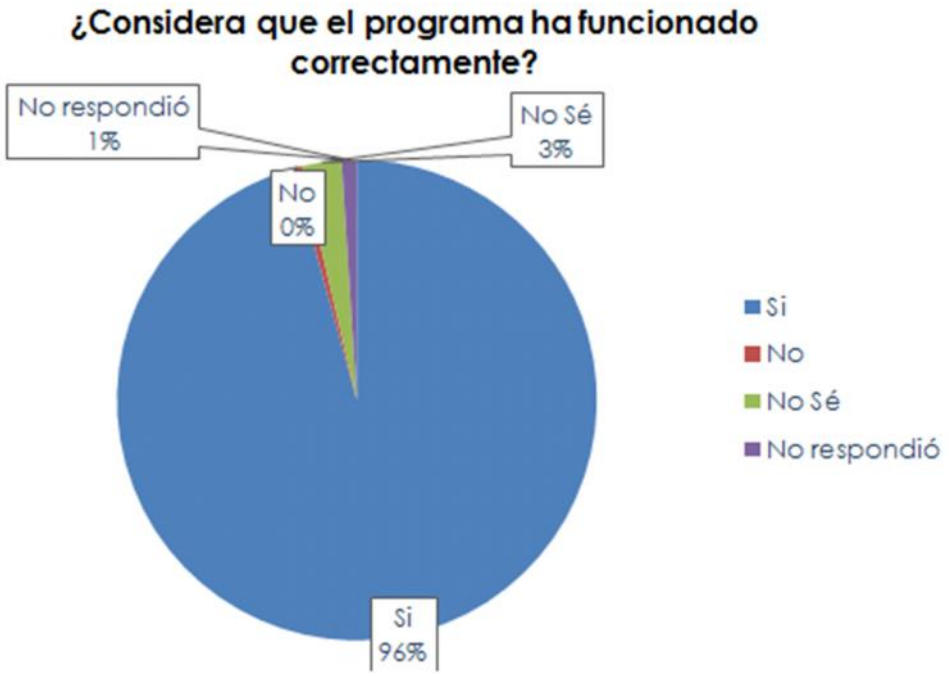
Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

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

> "Un programa excelente y más por la situación por la que pasa mi familia y aparte el tema de COVID"
>
> *Beneficiario de Irapuato*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 96% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✔ Trámites más sencillos
- ✔ Mayor difusión
- ✔ Entregar el apoyo más seguido
- ✔ Mayor información sobre el programa.
- ✔ No tener que renovar constantemente para recibir el apoyo.
- ✔ Que las becas se otorguen en las fechas que indican.
- ✔ Mayor difusión del programa.

Servidores públicos destacados:

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

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3163 Programa de Uniformes Escolares del Estado de Guanajuato



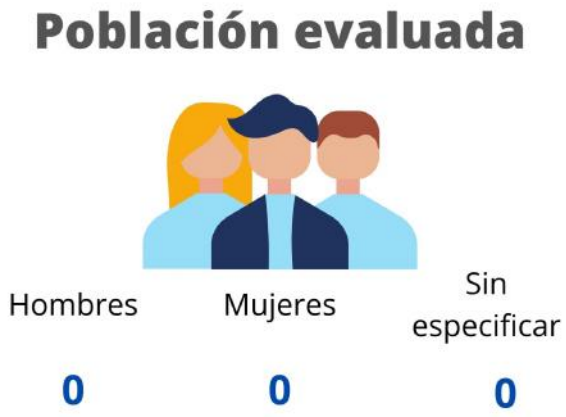
Objetivo del programa

El Programa tiene por objetivo general instrumentar apoyos a la economía familiar de las personas beneficiarias mediante la entrega de Uniformes Escolares.

Características del apoyo

El Programa oferta apoyo único consistente en la entrega de un uniforme para las personas inscritas en primer grado, en Secundarias Públicas ubicadas dentro de la circunscripción territorial del estado de Guanajuato.

La Dirección podrá realizar las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos



Debido a la contingencia por COVID-19, este programa no cumplió con la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.



Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato

EducaFin Evoluciona

Prof. J. Ramón Hernández Hernández
Director General de Contraloría y Evaluación Social
PRESENTE

En seguimiento al programa de Contraloría Social, le comento lo siguiente:

Para el programa de Uniformes Escolares del Estado de Guanajuato, y debido a la contingencia sanitaria derivada por COVID 19, no tuvo avance en la meta de aplicación de cédulas, de acuerdo con lo que señalan los Lineamientos de Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales en el Artículo 12 Fracc. VIII, donde menciona la aplicación de cédulas de evaluación a los Programas Sociales.

La suspensión de actividades que inició en marzo de 2020 impidió que se aplicaran las cédulas a los padres de los alumnos ya que no acudieron a clases; aún desconocemos la fecha probable en que se pueda llevar a cabo estas acciones, ya que dependemos de las determinaciones que la Secretaría de Educación emita para que los alumnos regresen a los centros educativos; una vez definido este punto, lo haremos de su conocimiento de manera inmediata.

Lo anterior con la finalidad de contar con la justificación correspondiente sobre la falta de aplicación de cédulas.

Agradeciendo de antemano el apoyo brindado, envío un cordial saludo.

Jorge E. Hernández M.

Ing. Jorge Enrique Hernández Meza
Director General del Instituto para el Desarrollo y Atención
a las Juventudes del Estado de Guanajuato.

C.c.p. Benjamín Velázquez Valtierra. Director de Becas
Rosa María Campos Delgado. Coordinadora de Becas
María Melissa Palma Ortiz. Coordinadora de Contraloría Social de la STRC

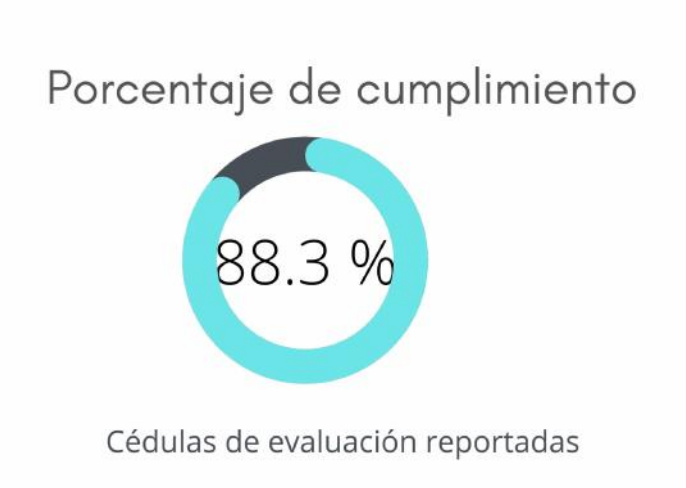
Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato
Fray Martín De Valencia 102, Fracc. Santo Domingo | León, Gto. México | C.P. 37557 | Tel. (477) 710 3400
www.educafin.gob.mx | Educafin-Sube

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

2. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q3164 Becas y Apoyos para la Promoción de la Participación Social



Objetivo del programa

El Programa tiene por objeto impulsar y desarrollar el liderazgo social en las personas estudiantes guanajuatenses de nivel medio superior, superior o jóvenes que no se encuentran estudiando pero que cumplen con las habilidades definidas en el Programa en beneficio de sus comunidades mediante el otorgamiento de un apoyo económico.

Características del apoyo

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

I. Beca Embajadores Educativos;
II. Beca Redes de Liderazgo Social, y
III. Beca Servicio Social.

La Dirección realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos; la modalidad para la entrega de dichos apoyos se podrá realizar a través de medios electrónicos de dispersión de recursos.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3164 Becas y Apoyos para la Promoción de la Participación Social					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	843	2	3	4	852
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	825	12	11	4	852
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	819	13	15	5	852
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	834	8	6	4	852
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	7	827	5	13	852
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	832	0	2	18	852
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	774	37	15	26	852
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	696	68	41	47	852
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	668	107	28	49	852
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	566	191	80	15	852
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	779	11	9	53	852
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	806	13	15	18	852
¿Considera de utilidad la información que recibió?	831	4	0	17	852
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	191	499	1	161	852

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 843 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas entrevistadas; el 67% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 96% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

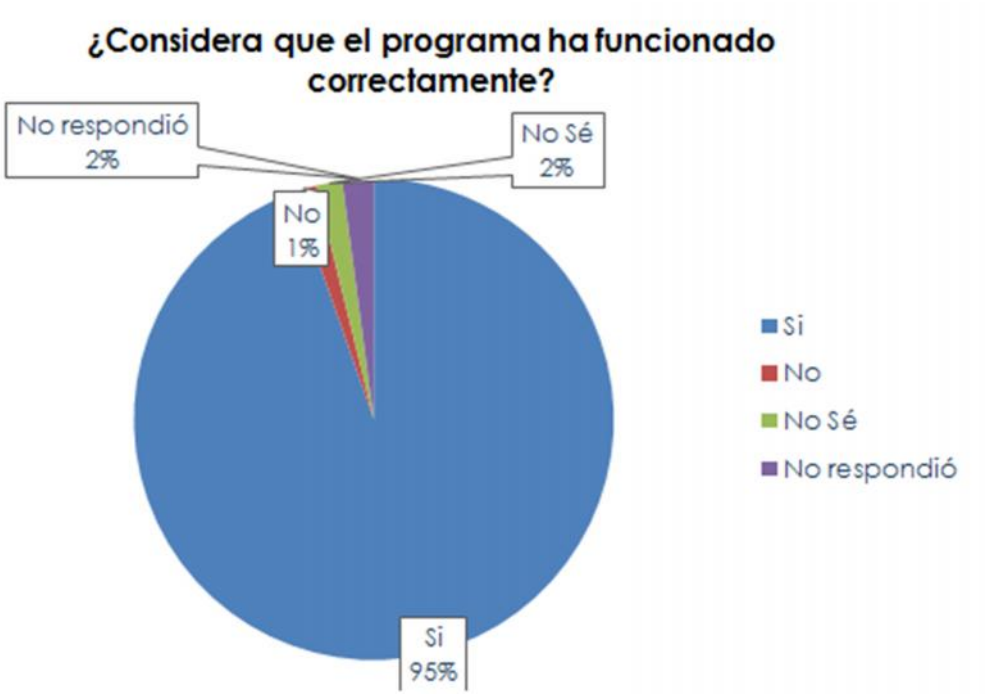
Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

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

> “¡Muchas felicidades por su gran labor!”
>
> *Beneficiario de León*

Aspectos destacables de la evaluación:

- El 95% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

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

- ✔ Incrementar el monto del apoyo.
- ✔ Más consistencia en las fechas de pago.
- ✔ Dar a conocer los derechos y obligaciones de los beneficiarios
- ✔ Aumentar en número de becas
- ✔ Evitar proselitismo dentro de las redes
- ✔ Extender el programa a estudiantes que no tengan excelencia académica.
- ✔ Informar los montos del programa de manera explícita.
- ✔ Que el pago sea mensual o bimestral.
- ✔ Agilizar la recepción de documentos.
- ✔ No retrasar los pagos.

Servidores públicos destacados:

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

- ✔ Diego Sinhue Rodríguez (Gobernador del Estado)
- ✔ Jorge Hernández (Director Educafin)
- ✔ Itzel Vianey Casillas (Talento Educafin)

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre, apellido y cargo para que puedan ser debidamente identificados y reconocidos.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

2. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

3. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora	
Programa	**Puntualidad:** Se brindaron los beneficios de los programas conforme a las fechas programadas, esto de acuerdo a las respuestas del 87% de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación. **Desarrollo de la comunidad:** El 92% de los comentarios vertidos por los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida. **Quejas y Denuncias:** Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios. Dar respuesta a los reportes ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes) en un plazo no mayor a 20 días hábiles de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales en el Artículo 12 fracción XI. Se deberá subir la evidencia de atención correspondiente al sistema. **Cumplimiento de la meta:** Se logró implementar la contraloría social en 5 de los 6 programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio. **Recomendaciones**: • Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de la meta en el 2021. • Realizar avances periódicos en la captura de cédulas en el sistema (semanal, quincenal) a fin de garantizar la atención oportuna a los reportes ciudadanos. • Revisar las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.