

## Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Procesos del Fondo de Apoyo a Migrantes (AM), ejercicio fiscal 2018.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: Febrero 2019	
1.3 Fecha de término de la evaluación: Junio 2019	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: C.P. Martha Aguilar Torrentera	Unidad administrativa: Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED)
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Fondo de Apoyo a Migrantes (AM) que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de sus metas y objetivos	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión operativa del AM mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación administrativa y operativa donde se lleva a cabo.</li> <li>• Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del AM, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.</li> <li>• Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del AM.</li> <li>• Elaborar recomendaciones generales y específicas que el AM pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios__ Entrevistas <u>X</u> Formatos__ Otros <u>X</u> Especifique: reuniones de trabajo con operadores del fondo y solicitud de información a las Unidades Responsables	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: La metodología para el desarrollo de la evaluación se realizó a través de análisis documental, trabajo de campo y análisis de gabinete, es decir, bajo un enfoque cualitativo. El objetivo de esta metodología radicó en contrastar la normativa del fondo	

con la realidad operativa, verificar que los procesos correspondieran con el Modelo General de Procesos del CONEVAL y realizar un mapeo de procesos para su análisis correspondiente.

Para la revisión documental, se analizaron documentos oficiales, registros administrativos, bases de datos y demás documentación, tanto pública como la proporcionada por las Unidades Responsables del fondo. Para el trabajo de campo, se establecieron una serie de entrevistas con los responsables del AM y beneficiarios los cuales se consideraron como informantes clave para proporcionar datos y contextualizar los procesos del fondo con la realidad operativa.

Cabe destacar que la metodología implementada para el desarrollo de la evaluación estuvo en apego a los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos (TdR) emitidos por la DTED. Asimismo, es importante recalcar que los TdR están basados en el Modelo de Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL) en enero de 2017.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

### 2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- Derivado de la revisión documental y el trabajo de campo se identificaron un total de 14 procesos del AM.
- La ejecución del AM ha desarrollado particularidades operativas, como el establecimiento del Convenio de Colaboración y Ejecución de Recursos del AM y el establecimiento de colaboraciones interinstitucionales, que contribuyen al logro de sus objetivos.
- El fondo se ejecuta a través de procesos delineados y articulados, pero no están documentados ni formalizados en un Manual de Procesos.
- Las colaboraciones interinstitucionales son una buena práctica en los procesos del fondo; contribuyen al logro de objetivos y solventan la falta de recursos, infraestructura y conocimientos técnicos de la DAM como brazo operativo.
- Durante las visitas de campo que realiza FOMTLAX, socializa entre los participantes del fondo los financiamientos que ofrece, de tal manera que los beneficiarios tienen la oportunidad de fortalecer y complementar sus proyectos con dichos créditos.
- Se identifica a solicitantes que pierden interés para continuar con el proceso de conformación de expedientes, al conocer los trámites y tiempos que implica la mecánica operativa del fondo.
- El AM actualmente cuenta con operadores comprometidos y proactivos para el cumplimiento de sus objetivos y ejecución de procesos.
- Los apoyos destinados a actividades que fomentan el autoempleo son los más requeridos por los migrantes en retorno. La mayoría de apoyos de pasaje terrestre atiende a reembolsos, presentándose un único caso de solicitud de pago de transporte desde la frontera en 2016.

- Las Unidades Responsables han implementado mejoras en el establecimiento canales de comunicación para fortalecer la coordinación y operación del fondo.
- El Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) no asignó recursos para la operación del fondo durante el ejercicio fiscal 2019, por lo cual se ve amenazada su operatividad para dicho periodo.
- El fondo carece de un proceso de contraloría social y satisfacción de beneficiarios. Es decir, de mecanismos para la atención de quejas y denuncias por parte de la ciudadanía, así como de encuestas, entrevistas, cuestionarios o cualquier otro instrumento que valore la satisfacción de los beneficiarios de participar en el fondo.
- Los beneficiarios valoran de manera positiva su experiencia con el AM.
- Los apoyos del fondo requieren de acompañamiento adicional que permita a los migrantes reforzar su integración a la sociedad y el mercado laboral.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

#### 2.2.1 Fortalezas:

- El AM tiene particularidades operativas que contribuyen al logro de sus objetivos.
- El fondo ejecuta a través de procesos bien delineados y articulados que permiten el cumplimiento de sus objetivos.
- Las colaboraciones interinstitucionales que establecen las UR son una buena práctica del fondo; contribuyen al logro de los objetivos del AM y solventan la falta de recursos, infraestructura y experiencia técnica de la DAM para la realización de procesos concretos.
- El AM cuenta con operadores comprometidos para el cumplimiento de los objetivos y procesos del AM, a pesar de las externalidades operativas que afectan la ejecución del fondo.
- Las UR han implementado mejoras para establecer canales de comunicación, a través de reuniones trimestrales, que les permiten dar seguimiento a los avances del fondo, introducir mejoras y fortalecer la coordinación y operación del fondo.
- Los beneficiarios valoran de manera positiva su experiencia con el AM.

#### 2.2.2 Oportunidades:

- Algunos beneficiarios del AM tienen la oportunidad de fortalecer y complementar sus proyectos con los créditos que ofrece el FOMTLAX.
- Los apoyos del fondo requieren de acompañamiento adicional que permita a los migrantes reforzar su integración a la sociedad y el mercado laboral. En ese sentido, la DAM debe reforzar el seguimiento a beneficiarios para canalizarlos a programas y servicios que les permitan dicha integración.

#### 2.2.3 Debilidades:

- El AM carece de la documentación y formalización de sus procesos en un Manual específico.
- El AM carece de un proceso formal de contraloría social y satisfacción de beneficiarios.
- Algunos solicitantes pierden interés para integrar sus expedientes de manera completa, debido a que deben ceñirse al procedimiento de selección y a la creencia de que los apoyos les serán entregados automáticamente al entregar la documentación requerida.

#### 2.2.4 Amenazas:

- El Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2019 no asignó recursos para el AM, por lo que el fondo corre el riesgo de no operar en dicho ejercicio fiscal.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

#### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- La implementación de los procesos que integran la gestión operativa del AM es eficaz para el logro de sus objetivos.
- Los procesos operativos del AM son suficientes para el logro de sus objetivos, aunque presentan áreas de oportunidad que requieren ser solventadas, específicamente en las que atañen a la documentación de procesos y el diseño de un proceso de contraloría social y satisfacción de beneficiarios.
- Los procesos operativos del AM son pertinentes para el logro de sus objetivos
- No existen problemas y limitantes normativos para la operación del AM.

Considerando el grado de consolidación de los procesos, el fondo obtuvo una valoración de 4.5/5, ubicándose en un grado alto. Pese a ello, es importante mencionar que presenta áreas de oportunidad relevantes en la documentación y formalización de los procesos en un Manual específico que permita no solo mejorar su gestión operativa, sino su enfoque a resultados.

#### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1: Se recomienda a la DAM y a la Dirección de Administración de la SPF documentar los procesos de AM a través de la elaboración de un Manual de Procesos que permita la formalización de los mismos y asegure su continuidad operativa.

2: Se recomienda a la DAM establecer mecanismos que permitan la recepción de quejas y denuncias por parte de los ciudadanos ante posibles inconsistencias surgidas en la operación del fondo.

3: Se recomienda a la DAM implementar un mecanismo (encuestas, entrevistas, cuestionario etc.) que valore e identifique la satisfacción de los beneficiarios del fondo.



Asimismo, es importante implementar los resultados de dicho mecanismo durante la toma de decisiones y las estrategias de mejora continua.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Gabriel Roberto Fuentes Castillo  
 4.2 Cargo: Líder de proyecto  
 4.3 Institución a la que pertenece: IEXE Universidad  
 4.4 Principales colaboradores: María del Coral Reyes Ronquillo y Elda María Ríos Díaz  
 4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: fuentes.gabriel@iexe.edu.mx  
 4.6 Teléfono (con clave lada): (222) 2-11-13-42

#### 5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Fondo de Apoyo a Migrantes  
 5.2 Siglas: AM  
 5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Dirección de Atención a Migrantes (DAM) y Dirección de Administración de la Secretaría de Planeación y Finanzas.  
 5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):  
 Poder Ejecutivo  Poder Legislativo \_\_\_ Poder Judicial \_\_\_ Ente Autónomo \_\_\_  
 5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):  
 Federal  Estatal \_\_\_ Local \_\_\_  
 5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):  
 5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):  
 a) Dirección de Atención a Migrantes  
 b) Dirección de Administración de la Secretaría de Planeación y Finanzas  
 5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):  

Nombre: a) Salvador Cote Pérez vinculacion.dam@hotmail.com (246) 46-6-28-88. b) Dora Elia Martínez Benítez rosa_elvia67@hotmail.com (246) 46-5-09-00 ext. 3604	Unidad administrativa: a) Dirección de Atención a Migrantes. b) Dirección de Administración de la Secretaría de Planeación y Finanzas.
--	--

#### 6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:  
 6.1.1 Adjudicación Directa  6.1.2 Invitación a tres \_\_\_ 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 Administrativa de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala  
 6.3 Costo total de la evaluación: \$ 223,300.00  
 6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Estatales

#### 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:



<http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/>

7.2 Difusión en internet del formato:  
<http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/>