CONTRALORÍA SOCIAL EN PROGRAMAS SOCIALES ESTATALES



2020

Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable

INFORME DE RESULTADOS



Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas



Introducción

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

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

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

Objetivo

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

Marco jurídico

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

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

Estrategia

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



Vinculación

- I. Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS): Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable.
- 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=
$$\frac{N*(r_c*0.5)^2}{1+(e^2*(N-1))} =$$

Dónde:

 α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

A continuación se presenta el nivel de cumplimiento:





Acciones realizadas

Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en los 5 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2020, esto representó el 100 %.

Programas Sociales Participantes

Q0323 Mi Chamba Formación para la Empleabilidad y la Profesionalidad Laboral

Q0324 Yo Emprendo

Q0325 MiPyme al 100

Q0326 Mi Tienda al 100

Q3075 Impulso Productivo Social e Infraestructura

Q0323 Mi Chamba Formación para la Empleabilidad y la Profesionalidad Laboral

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Incrementar la empleabilidad de las personas a través del desarrollo de capacidades, habilidades, destrezas y/o certificación en perfiles laborales de las personas en búsqueda de mejorar sus ingresos, así como fortalecer las competencias y habilidades de personal en activo para mejorar su profesionalidad laboral.



Características del apoyo

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

El apoyo que se facilitará al solicitante mediante el pago a proveedor, en Materia de Vinculación y Reclutamiento de Personal, será bajo los siguientes conceptos:

- I. Estrategia de Promoción y Difusión por un monto de hasta \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) por evento:
- II. Renta de equipo y mobiliario para la realización del proceso de reclutamiento por un monto de hasta \$60,000.00 (Sesenta mil pesos 00/100 M.N.) por evento;
- III. Renta de equipo de transporte para el traslado de las personas buscadoras de empleo por un monto de hasta \$100,000 00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) por evento
- IV. Renta de Inmueble por un monto de hasta \$80,000.00 (Ochenta mil pesos 00/100 M.N.) por evento; y V. Materiales y/o consumibles para el proceso por un monto de hasta \$30,000.00 (Treinta mil pesos 00/100 M.N.) por evento.

En el caso de realización de eventos masivos de ferias de empleo y servicios, la SEFL (Subsecretaría de Empleo y Formación Laboral) analizará y determinará en base a suficiencia presupuestal, el monto a considerar para la realización integral de la acción.

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

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes





Aplicación de cédulas de evaluación social

a Formación po	ara la Empleabili	dad v la Profesio	onalidad Laboral			
	Q0323 Mi Chamba Formación para la Empleabilidad y la Profesionalidad Laboral Cédulas Aplicadas a Beneficiarios					
	300 500		18/4 Charles and the Control of the			
Si	No	No Sé	No respondió	Total		
				Carriero		
338	5	1	0	344		
330	8	4	2	344		
330	6	8	0	344		
325	11	5	3	344		
6	338	0	0	344		
341	1	2	0	344		
337	6	0	1	344		
330	3	4	7	344		
330	1	6	7	344		
293	31	6	4	334		
		0.50	188			
317	6	8	13	344		
55,000		1/2/	10000	11071111111		
338	0	5	1	344		
		3 7		1000000		
342	0	0	2	344		
			-	-		
72	221	1	50	344		
	341 337 330 330 293	338 5 330 8 330 6 325 11 6 338 341 1 337 6 330 3 330 1 293 31 317 6 338 0 342 0	338 5 1 330 8 4 330 6 8 325 11 5 6 338 0 341 1 2 337 6 0 330 3 4 330 1 6 293 31 6 317 6 8 338 0 5 342 0 0	338 5 1 0 330 8 4 2 330 6 8 0 325 11 5 3 6 338 0 0 341 1 2 0 337 6 0 1 330 3 4 7 293 31 6 7 293 31 6 4 317 6 8 13 338 0 5 1 342 0 0 2		

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 338 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 88% 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.

"Mi agradecimiento por la oportunidad que se nos brinda a los trabajadores para que nuestra labor se profesionalice de la mano de gente muy capacitada".



Aspectos destacables de la evaluación:

El 98% 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:

- ✔ Realizar una segunda fase del curso para que aquellas personas que tomamos esta primera fase podamos dar continuación y seguir con nuestra actualización.
- ✔ Compartir una lista de los participantes para generar una red de profesionales en el estado.
- ✔ Visitar físicamente las bodegas y el campo para complementar.
- Seguimiento en los niveles.
- Más cursos como este.
- Más fechas de cursos.
- ✔ Alargar el periodo del cierre del curso ya que es muy corto.
- ✓ Que fueran 8 sesiones para tener un mayor aprendizaje.
- Que se invite a más personas a participar.
- ✓ El horario es demasiado tarde, sugiero terminar a las 9 pm.
- Mayor difusión del programa.
- Mejorar la información.
- ✔ Dar un certificado que acredite los conocimientos.



Servidores públicos destacados:

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

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

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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

Debido a la contingencia por COVID-19, una de las vertientes que integran este programa no cumplió con la meta en la aplicación de cédulas de evaluación. Se anexa oficio de justificación.







Dirección General de Estrategia Económica y Comunicación Asunto: Justificación de participación Oficio no: DGEEyC 001/2021 Irapuato, Gto. 03 de Febrero de 2021

Prof. J. Ramón Hernández Hernández Director General de Contraloría y Evaluación Social Secretaria de la Transparencia y Rendición de Cuentas PRESENTE.

Por medio del presente le envío un cordial saludo y a su vez me permito informarle que para el programa denominado Q0323-1 "Mi Chamba: Capacitación sin fronteras" cuyo objetivo es impulsar la especialización y/o profesionalización mediante una capacitación multicultural en el extranjero, fue irrealizable el cumplimiento de las metas pactadas de contraloría social correspondientes al ejercicio 2020, en virtud de que la mayoría de empresas y beneficiarios contemplados desistieron de participar, principalmente por salvaguardar su integridad, aunado a las restricciones sanitarias establecidas en diversos países por la consabida pandemia del SARS CoV-19 y sus implicaciones contrastantes al proposito fundamental del programa.

No omito mencionar que si las condiciones sanitarias lo permiten, se dará continuidad al programa en el ejercicio fiscal 2021.

Sin otro particular me despido de usted reiterándole un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Ing. Arturo Nieto Sanchez Director General de Estrategia Económica y Comunicación Secretaria de Desarrollo Económico Sustentable

C.o.g. Archivo.

- Lic. Maria Melissa Palma Ortiz.- Coordinadora de Contraloria Social en Programas Sociales Estatales. STRC.

- Lic. Héctor Hugo Castro Flores.- Enlaca de Contraloria Social. SDES.

GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Centro de Gobierno Irapuato | Vialidad Interior Sobre Av. Siglo XXI No. 412, Predio Los Sauces Piso 7



Q0324 Yo Emprendo

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Apoyar mediante la entrega de mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta a los Buscadores de empleo que, aun teniendo competencias y experiencia laboral, no han logrado vincularse a un puesto de trabajo y desean iniciar o fortalecer una actividad por cuenta propia.

Características del apoyo

El Programa oferta los siguientes tipos de apoyos, los cuales deberán ser en especie, tales como mobiliario, maquinaria, equipo y/o herramienta, o vehículo adaptado a la persona beneficiaria.

El monto máximo de los apoyos que comprende el Programa se determinará conforme a la siguiente tabla, de acuerdo con el número de participantes:

- a) Para 1 participante el monto máximo de apoyo será de hasta \$60,000.00 (Sesenta mil pesos 00/100 M.N.);
- b) Para 2 participantes el monto máximo de apoyo será de hasta \$120,000.00 (Ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.);
- c) Para 3 participantes el monto máximo de apoyo será de hasta \$150,000.00 (Ciento cincuenta mil pesos 00/100 M.N.);
- d) Para 4 participantes el monto máximo de apoyo será de hasta \$180,000.00 (Ciento ochenta mil pesos 00/100 M.N.);
- e) Para 5 o más participantes el monto máximo de apoyo será de hasta \$200,000.00 (Doscientos mil pesos 00/100 M.N.

Para el caso específico de Sociedades o Asociaciones, el monto máximo de apoyo será acordado en sesión de Comité Interno de Evaluación, ajeno a los montos anteriormente descritos.



Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
	Q	0324 Yo Emprend			
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	\	111405-022	190410000000	2005-01-000000-000 00-0 -0	
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del					
programa?	242	0	0	0	242
¿Conoce sus derechos u obligaciones					
como beneficiaria o beneficiario del					
programa?	242	0	0	0	242
¿Conoce las características de los					
beneficios o apoyos que otorga el					
programa?	242	0	0	0	242
¿Conoce los requisitos para ser					
beneficiaria o beneficiario del programa?	242	0	0	0	242
¿Tuvo que pagar indebidamente para					
recibir su apoyo?	1	241	0	0	242
¿Los responsables del programa la/lo					
atendieron de forma amable y	242	0	0	0	242
¿Se le informó la fecha o fechas para la					
entrega del bien o servicio?	242	0	0	0	242
¿El bien o servicio fue entregado de					
acuerdo a la fecha programada?	242	0	0	0	242
¿El bien o servicio que recibió tiene las					
características que señala el programa?	241	1	0	0	242
¿Sabe dónde puede presentar una queja					
o denuncia para reportar alguna					
irregularidad en el programa?	242	0	0	0	242
¿El bien o servicio que recibe ha generado					
que este en una mejor situación?	242	0	0	0	242
¿Considera que el programa ha					
funcionado correctamente?	236	0	0	6	242
¿Considera de utilidad la información que					
recibió?	200	1	0	41	242
¿Requiere que el programa le asesore,					
capacite o le brinde algún taller?	1	202	0	39	242



Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 242 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de las personas entrevistadas; el 100% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 100% 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.

"El programa es muy bueno y apoyan a los pequeños negocios para crecer".

Beneficiario de Abasolo

Aspectos destacables de la evaluación:

El 98% 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 información sobre estos recursos.
- Promocionar más el programa.
- Que las entregas sean más rápidas.
- Que se tarde menos el trámite.
- Aumento del monto en el recurso.
- Más equipo para seguir trabajando.
- Ampliar el apoyo
- Apoyar a más personas.

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:

Ingeniero Rubén Miguel López González (Especialista en fomento al empleo)

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

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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



Q0325 MiPyme al 100

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Incorporar a las unidades económicas a la dinámica económica, promoviendo y desarrollando proyectos y opciones para contribuir al incremento de su competitividad a fin de promover su integración al mercado.

Características del apoyo

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

Las modalidades y estrategias de atención que integran el Programa de competitividad y productividad, podrán ser las siguientes, enumeradas de manera ilustrativa y no limitativa. Dichas modalidades se irán acumulando de acuerdo al diseño de la planeación estratégica al fin de dar cumplimiento al Programa:

1. Incremento a la productividad.- Acciones, apoyos, servicios y productos que impulsan el desarrollo y fortalecimiento de las empresas.

Estrategias de atención:

- 1. 1. Capacitación y Consultoría Empresarial
- 1. 2. Estandarización
- 1. 3. Certificación
- 2. Promoción y Comercialización.- Impulsar y atender las necesidades de promoción y articulación comercial de las MiPyMEs, para facilitar su inserción en el mercado nacional y coadyuvar al incremento del consumo o uso de los productos guanajuatenses.

Estrategias de atención:

- 2.1. Estrategias comerciales:
- 2.2. Consultoría para la Generación de Alianzas Comerciales
- 2.3. Desarrollo de Modelos de Negocios, de Imagen Comercial y Corporativa



3. Emprendedores (as).- Alentar el espíritu emprendedor en Guanajuato, a través de la red estatal de incubadoras, de las aceleradoras de empresas y de los parques tecnológicos para fomentar y facilitar la generación y/o consolidación de empresas, así como la formalización en su caso de las empresas que cuenten con menos de un año de operación al momento de iniciar su proceso de atención.

Estrategias de atención:

3.1 Consultoría Especializada

4. Articulación Productiva.- Facilitar la interacción entre empresas, favoreciendo la colaboración, la relación de negocios, la integración de proveedores y el fortalecimiento de la cadena de valor.

Estrategias de atención:

- 4.1. Encuentros Sectoriales de Negocios
- 4.2. Desarrollo de Proveedores (as)
- 4.3. Desarrollo de Distribuidores
- 4.4. Asociacionismo
- **5. Proyectos Productivos.-** Acciones tendientes a facilitar las actividades alternas, complementarias y/o de nuevas unidades de negocios, para impulsar el fortalecimiento de los sectores productivos, las comunidades y zonas urbano marginales, así como del fortalecimiento de la infraestructura productiva de los organismos intermedios, para mejorar, optimizar y facilitar el desarrollo de los apoyos del programa de competitividad y productividad en las MiPyMEs.

Estrategias de atención:

- 5.1. Planeación sectorial
- 5.2. Planes estratégicos de los sectores productivos
- 5.3. Proyectos de Integración Sectorial
- 5.4. Proyectos Transversales
- 5.5. Proyectos Productivos Regionales
- 5.6. Capital Semilla
- 5.7. Chatarrización de Equipo Productivo
- 5.8. Guías Empresariales
- 5.9. Infraestructura Productiva
- 5.10. Mantenimiento y/o mejoras a la infraestructura física

Todos los apoyos antes mencionados, se encontrarán sujetos a la disponibilidad presupuestaria de la Secretaría de Desarrollo Económico Sustentable

Justificación de la evaluación al programa

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



Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

	Nombre del Programa					
and the second s	Q0325 MiPyme al 100					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios						
	Si	No	No Sé	No respondió	Total	
¿Conoce el objetivo o propósito del						
programa?	376	2	2	1	381	
Conoce sus derechos u obligaciones						
como beneficiaria o beneficiario del						
orograma?	370	6	2	3	381	
Conoce las características de los						
beneficios o apoyos que otorga el						
orograma?	371	6	1	3	381	
¿Conoce los requisitos para ser						
beneficiaria o beneficiario del programa?	377	1	0	3	381	
¿Tuvo que pagar indebidamente para						
recibir su apoyo?	4	375	0	2	381	
Los responsables del programa la/lo						
atendieron de forma amable y	379	0	0	2	381	
Se le informó la fecha o fechas para la	100000					
entrega del bien o servicio?	376	2	1	2	381	
El bien o servicio fue entregado de	, 1					
acuerdo a la fecha programada?	377	0	1	3	381	
El bien o servicio que recibió tiene las	MED AV	V.T.		V.E.		
características que señala el programa?	375	2	1	3	381	
Sabe dónde puede presentar una queja						
o denuncia para reportar alguna		×.				
rregularidad en el programa?	348	20	8	5	381	
El bien o servicio que recibe ha generado	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,					
que este en una mejor situación?	358	2	17	4	381	
Considera que el programa ha	0-2-2-2		1,5,5	100		
uncionado correctamente?	367	1	9	4	381	
Considera de utilidad la información que						
ecibió?	240	1	0	140	381	
Requiere que el programa le asesore,	2-10			1.10	001	
capacite o le brinde algún taller?	98	130	0	153	381	
separation of the brillian digori railors	,,,	100		100	001	

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 376 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 99% del total de las personas entrevistadas; el 92% manifiesta conocer dónde presentar una



queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 97% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

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

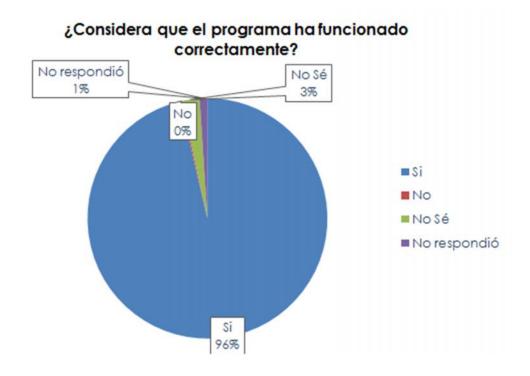
Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

"Me ayudo a llevar mejor mi negocio".

Beneficiaria de León

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:

- Crear una APP para la aplicación de encuestas de satisfacción.
- ✔ Generar estadísticas de participación de los clientes en la plataforma.
- Difusión sobre le programa
- Hacer más eventos.
- Capacitaciones más frecuentes.
- Continuidad en el programa.
- Más organización.
- Mejorar la plataforma de internet.
- Mejores canales de promoción al evento.
- ✔ Ampliar la cartera de clientes y ver que todos los proveedores tengan oportunidad de venta.

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.

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



Q0326 Mi Tienda al 100

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Atender unidades económicas fijas, semifijas y populares a través de la modernización de imagen comercial y/o equipamiento productivo y/o competencias empresariales que conlleven a:

- a) Mejorar e impulsar las prácticas tradicionales de los sectores comercio, servicios e industria con nuevos esquemas en: exhibición, equipamiento, promoción publicidad y atención comercial entre otros.
- b) Propiciar que los sectores comercio, servicios e industria, tengan una mayor participación en el crecimiento económico de la entidad, implementando acciones que permitan mejorar y modernizar sus procesos.

Características del apoyo

Los apoyos económicos y/o en especie que se otorgarán con la implementación y desarrollo del Programa a las Unidades Económicas y/o Emprendedores que resulten beneficiados, será uno o varios de los rubros de:

- a) Capacitación.- Consisten en capacitar y/o certificar a los beneficiados partícipes del programa en temas de formación empresarial y/o especializada.
- **b) Mejora de la Imagen Comercial.-** Consiste en implementar acciones y/o equipo de imagen en general que promuevan y favorezcan el consumo y posicionamiento comercial, de las unidades económicas atendidas, las cuales podrán consistir en:

Establecidos:

- Imagen exterior del negocio como: pinta de punto de venta y/o toldo, y/o rótulo, y/o anuncio.
- Uniformes e indumentaria.



• Elementos de publicidad.

Popular:

- Imagen aplicada al punto de venta y/o negocio.
- Uniforme e indumentaria
- Elementos de publicidad.
- **c) Equipamiento.-** Consiste en dotar de equipo semi fijo, popular y/o productivo, y/o básico, y/o de exhibición, y/o estratégico de acuerdo al giro, en atención a las necesidades de operación y funcionamiento de la unidad económica y/o emprendedores.

La unidad responsable del programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de instrumentos jurídicos que se determinen para tal efecto.

Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes





Aplicación de cédulas de evaluación social

	Nombre del Programa Q0326 Mi Tienda al 100					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios						
	Si	No	No Sé	No respondió	Total	
¿Conoce el objetivo o propósito del						
orograma?	713	2	11	12	738	
¿Conoce sus derechos u obligaciones						
como beneficiaria o beneficiario del						
orograma?	734	2	1	1	738	
¿Conoce las características de los						
beneficios o apoyos que otorga el						
programa?	713	4	16	5	738	
¿Conoce los requisitos para ser						
beneficiaria o beneficiario del programa?	709	11	18	0	738	
¿Tuvo que pagar indebidamente para						
recibir su apoyo?	18	694	5	21	738	
¿Los responsables del programa la/lo						
atendieron de forma amable y	735	1	1	1	738	
¿Se le informó la fecha o fechas para la						
entrega del bien o servicio?	712	5	15	6	738	
¿El bien o servicio fue entregado de						
acuerdo a la fecha programada?	724	5	6	3	738	
¿El bien o servicio que recibió tiene las						
características que señala el programa?	717	0	11	10	738	
Sabe dónde puede presentar una queja				.55.75		
o denuncia para reportar alguna						
rregularidad en el programa?	709	17	10	2	738	
El bien o servicio que recibe ha generado			4,000			
que este en una mejor situación?	728	1	6	3	738	
Considera que el programa ha	VS- SHIP /	70	1000			
funcionado correctamente?	730	3	2	3	738	
Considera de utilidad la información que		-			1175	
recibió?	729	4	3	2	738	
Requiere que el programa le asesore,						
capacite o le brinde algún taller?	223	505	2	8	738	

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 713 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 97% del total de las personas entrevistadas; el 96% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 97% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

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.

"Felicidades por realizar y coordinar apoyos para la mejora de los negocios y el bien de los emprendedores".



Aspectos destacables de la evaluación:

El 99% 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:

- ✔ Agilizar la entrega del apoyo.
- Mayor aportación gubernamental.
- Más capacitaciones.
- Aumentar el número de beneficiados.
- Que continúe el programa.
- Que se maneje lo que se establece.
- Revisar los tiempos entrega del apoyo.

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:

Claudia Alejandra Acosta Rodríguez (Coordinadora de PYMES)

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



Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

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



Q3075 Impulso Productivo Social e Infraestructura

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Favorecer la diversificación de los ingresos, a través de la entrega de paquetes productivos a las personas beneficiarias.

Características del apoyo

El programa oferta los siguientes tipos de apoyos:

- I.- Proyectos productivos con vocación netamente económica: consistentes en paquetes productivos básicos e indispensables de maquinaria, equipo, herramientas y mobiliario productivo para el inicio, consolidación o mejora de un oficio o una actividad económica de tipo industrial, comercial y/o de servicios.
- II.- Proyectos productivos con vocación y enfoque económico-social: consistente en maquinaria, equipo, herramientas y mobiliario necesario para iniciar, consolidar o mejorar una actividad económica de tipo industrial, comercial y/o de servicios, orientada a personas en condición de vulnerabilidad y/o pobreza.

El monto de los proyectos productivos, aprobados por la Comisión, podrá ser hasta por un monto máximo de \$45,000.00 (Cuarenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.), Siendo el porcentaje máximo de aportación estatal del 80% calculado sobre el monto referido anteriormente.

Cuando el equipamiento requerido sea especializado y rebase el monto señalado en el párrafo anterior, el solicitante podrá complementar su proyecto hasta por un monto adicional de \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.), debiendo manifestarlo así y justificarlo en el guión de proyecto productivo y/o guión técnico de proyecto productivo.

Las personas beneficiarias deberán realizar la Aportación Económica Complementaria del 20% de la participación conjunta Estado y Beneficiario que corresponda según el guión del proyecto productivo y/o guión técnico de proyecto; y en los casos donde exceda el monto de las reglas deberá



Justificación de la evaluación al programa

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

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q3075 Impulso Productivo Social e Infraestructura					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios				- coinide	
	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del					
programa?	303	1	2	11	317
¿Conoce sus derechos u obligaciones					
como beneficiaria o beneficiario del					
programa?	297	7	3	10	317
¿Conoce las características de los					
beneficios o apoyos que otorga el					
programa?	300	6	1	10	317
¿Conoce los requisitos para ser					
beneficiaria o beneficiario del programa?	306	0	11	0	317
¿Tuvo que pagar indebidamente para					
recibir su apoyo?	15	290	0	12	317
¿Los responsables del programa la/lo					
atendieron de forma amable y	301	5	0	11	317
¿Se le informó la fecha o fechas para la					
entrega del bien o servicio?	298	6	1	12	317
¿El bien o servicio fue entregado de					
acuerdo a la fecha programada?	279	19	6	13	317
¿El bien o servicio que recibió tiene las					
características que señala el programa?	290	7	8	12	317
¿Sabe dónde puede presentar una queja					
o denuncia para reportar alguna					
irregularidad en el programa?	235	61	9	12	317
¿El bien o servicio que recibe ha generado					
que este en una mejor situación?	301	1	3	12	317
¿Considera que el programa ha					
funcionado correctamente?	302	0	1	14	317
¿Considera de utilidad la información que				1000	
recibió?	227	0	0	90	317
¿Requiere que el programa le asesore,					
capacite o le brinde algún taller?	87	131	0	99	317



Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 303 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 96% del total de las personas entrevistadas; el 74% 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.

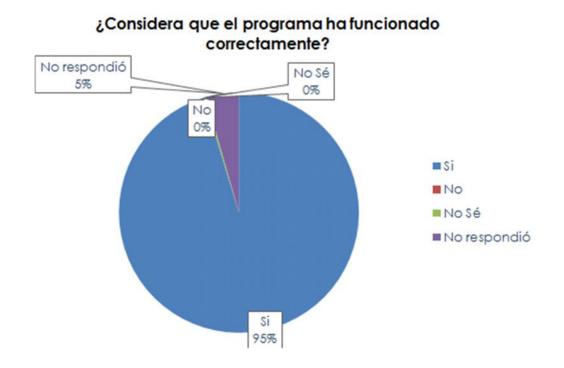
Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

"Agradecer al gobernador ya que me apoyará a mejorar mi economía familiar y felicitario por hacer posible más apoyos para mi municipio".

Beneficiario de Villagrán

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:

- Seguir apoyando a más personas.
- Continuar brindando el apoyo.
- Apoyos más frecuentes.
- Aumentar la cantidad de apoyos.
- ✔ Tiempos de respuesta más cortos.
- Agilizar la entrega del apoyo.
- Más agilidad para evaluar los proyectos.
- Mejorar la información de estos programas.
- Brindar asesoría.
- Revisar las especificaciones del proyecto.
- ✓ Elevar el monto del apoyo.
- Más talleres o capacitaciones.
- Más tiempo para reunir los requisitos.
- Entregar los apoyos más cerca del domicilio de residencia del solicitante.
- Promoción o publicidad.
- Cumplir con las reglas de operación.
- Entregar el apoyo de acuerdo a las características.

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:

- Sarahí Falcón (Proyectos Productivos)
- ✓ Diego Sinhue (Gobernador del Estado de Guanajuato)

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. 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 96% de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación.

Desarrollo de la comunidad: El 99% de los comentarios vertidos por los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida.

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 los 5 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.