

**Evaluación de Procesos del Programa Talentos
de Exportación (Q2998) del Instituto de
Financiamiento e Información para la Educación
(EDUCAFIN)
(Preliminar)**

Producto 3

Vicente de Jesús Cell Reyes

Persona Física

31 de diciembre de 2020

1. Resumen Ejecutivo.

PENDIENTE HASTA VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	3
3. INTRODUCCIÓN.....	4
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2020	5
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	8
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	21
7. HALLAZGOS.	92
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	101
9. ANEXOS:	104
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	104
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	106
III. Flujograma del Programa.....	110
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	111
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	116
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	128
VII. Análisis FODA del Programa.	129
VIII. Recomendaciones del programa.	132
IX. Trabajo de campo realizado.	134
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	135
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	138

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del **Programa Talentos de Exportación (Q2998)** del Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN), que permita valorar los resultados y si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa. Así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

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

El Programa Talentos de Exportación es administrado y operado por personal de la Dirección de Crédito Educativo dependiente del Instituto de Financiamiento e Información para la educación (EDUCAFIN), quienes son los responsables de la operación del mismo.

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

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2020²

Contexto

En el Estudio sobre Internacionalización y Movilidad Académica para la Educación Superior en el estado de Guanajuato, publicado en 2017, bajo la coordinación de EDUCAFIN, en colaboración de la COEPES y la Secretaría de Educación en el estado; el cual recoge la participación de 148 universidades, 114 empresas, 987 alumnos y 213 docentes encuestados, adicional a entrevistas y grupos de enfoque, se señala que la mayoría de expertos define a la internacionalización académica como la respuesta de las instituciones de educación superior a los procesos de globalización. Asimismo, se señala que la experiencia de movilidad internacional provee oportunidades a los estudiantes de aumentar su competencia intercultural, conocimientos y habilidades de interacción en una sociedad global, así como se señala que integrar a estudiantes a la vida y cultura de otros países es altamente benéfico, ya que los estudiantes adquieren un mayor conocimiento y perspectiva que les ayuda a “expandir sus horizontes y abrir su pensamiento” hacia nuevas metas tanto laborales como de formación.

El programa Talentos de Exportación (Q2998) a cargo del Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN) surge en un contexto social, en el que se requiere que los jóvenes guanajuatenses cuenten con una perspectiva internacional, lo cual significa el desarrollo de “competencias globales o interculturales”, lo que involucra el desarrollo de habilidades de empatía, adaptabilidad, actitud positiva, desarrollo de idiomas, estabilidad emocional, madurez, conocimiento de otro contexto, habilidad de usar información de otras

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

regiones, conocer nuevas perspectivas y discutir problemas o temas de alcance global.

Como conclusión del estudio citado se señala que se debe poner énfasis en la formación de guanajuatenses capaces de interactuar con personas de distintas culturas, de manera que contribuyan a lograr un mayor desarrollo económico y social del estado.

Objetivos del Programa

En las Reglas de Operación para el Ejercicio Fiscal 2020 se señala que el Programa tiene por objetivo general financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones educativas nacionales y el extranjero.

Son objetivos específicos del Programa: I. Identificar estudiantes de nivel medio superior y superior para prepararlos como candidatos a estudiar una licenciatura, maestría o doctorado en México o el extranjero; II. Financiar al estudiante para el acceso, permanencia y/o egreso del nivel superior en México y el extranjero; y III. Vincular con el mercado laboral a los egresados de la modalidad Talentos de Exportación.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las Reglas de Operación citadas anteriormente, se señala que la población potencial del Programa son los estudiantes guanajuatenses de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado.

La población objetivo la constituyen estudiantes Guanajuatenses con posibilidades de ser aceptados en programas de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado

en México o el extranjero que cumplan con el perfil, requisitos y documentación establecidos.

La población beneficiada directamente por el Programa es de 130 estudiantes Guanajuatenses, inscritos o aceptados en programas de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado en México o en el extranjero que cumplan con el perfil, requisitos, documentación y sean seleccionados por el Comité.

Cobertura geográfica

En todo el estado de Guanajuato. Este Programa se podrá aplicar preferentemente en zonas de atención prioritaria.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

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

Evaluación de Procesos

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

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

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

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE,

se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

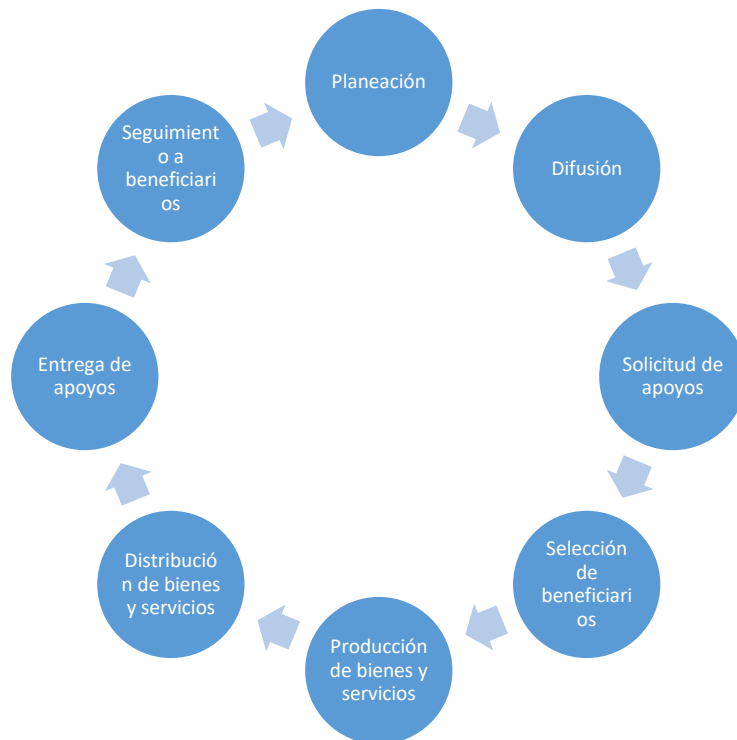
En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

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

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

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

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



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

- Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
- Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.
- Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.

- Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
- Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
- Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
- Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
- Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.
- Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

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

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

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

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

- 1) si existen documentos que normen los procesos;
- 2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;

- 3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;
- 5) si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos (para este tema se debe considerar un rango de valoración de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa y se tiene que desarrollar la metodología empleada para la valoración de cada uno de los elementos considerando el contexto de operación del programa.

Estrategia de Trabajo de Campo

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

Sin embargo, debido a la situación de salud pública declarada a consecuencia del COVID-19, las autoridades federales y estatales han insistido en que en la medida

de lo posible se limiten los contactos personales y las reuniones de trabajo se hagan vía remota, ya sea a través de llamadas telefónicas o videollamadas. Lo anterior, se encuentra documentado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, con fecha del 10 de Julio de 2020, los “Lineamientos para la reactivación económica acorde a los semáforos federales epidemiológico y estatal de reactivación en Guanajuato”. En el Considerando de estos Lineamientos se menciona que a partir del 23 de marzo de 2020, se instrumentó por la autoridad sanitaria federal, la Jornada Nacional de Sana Distancia, para reducir la tendencia de casos del COVID-19, incluyendo acciones como la suspensión de actividades no esenciales, cancelación de eventos masivos; el exhorto a la población para evitar aglomeraciones, aislamientos domiciliarios, guardar el distanciamiento social para disminuir el riesgo de contagio y proteger a los adultos mayores.

Asimismo, en los citados Lineamientos, en el Considerando, se menciona que el 29 de mayo de 2020, las secretarías de Salud, de Economía, del Trabajo y Previsión Social, y el Instituto Mexicano del Seguro Social, emitieron el Acuerdo con el objeto de establecer los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas, [...]”.

En el Artículo 6 de los Lineamientos arriba citados, se establece que “Los empleadores que reanuden actividades económicas conforme al Semáforo Estatal para la Reactivación tendrán la responsabilidad de realizar las acciones conducentes a efecto de que se implementen en las áreas de trabajo, además de las que se establezcan en los lineamientos, protocolos de seguridad sanitaria, mecanismos o reglas que al efecto implemente tomando como referencia la Guía para la Reincorporación a los Centros de Trabajo, la Evaluación de Riesgo en Centros de Trabajo y la Cédula de Evaluación de Riesgo para cada sector económico y actividad, además deberá tener las siguientes medidas sanitarias de protección a sus trabajadores. Entre otras medidas, en particular, se menciona en

la fracción I: *Fomentar el trabajo a distancia, y de manera obligatoria para personas vulnerables.*

En seguimiento a las disposiciones estatales, para la realización de esta evaluación de procesos se llevarán a cabo las entrevistas a profundidad a través de medios remotos (llamadas telefónicas o videollamadas) en la mayoría de los casos, y solamente se realizarán entrevistas a profundidad de manera presencial en caso de que la Dirección del programa evaluado así lo solicite a través de oficio o correo electrónico.

Muestra propuesta

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

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN)	Q2998	Talentos de Exportación	1 Coordinadora de Otorgamiento 1 Especialista en Pagos y Control de Crédito

Instrumentos de recolección de información a aplicar

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

Para la evaluación de procesos del programa se aplica el siguiente instrumento a los directivos y operadores de los mismos mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán por medios remotos y, salvo en casos particulares, se realizarán de manera presencial por así requerirlo el área responsable del programa, dependiendo de su rango de responsabilidad, por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

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

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

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

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

Cronograma de actividades

Las actividades de campo, debido a la pandemia por el COVID-19, se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas a través de medios remotos (conversaciones telefónicas o a través de videollamadas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

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

Agenda del trabajo de campo

Enlace designado para la realización de la Evaluación de Procesos y Resultados del programa.

Dependencia o Entidad	Enlace designado	Clave Programática	Nombre del Programa	Fecha y hora de entrevista inicial
Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN)	Mtra. Ma Cristina Borja Almaguer	Q2998	Talentos de Exportación	Miércoles 21 Octubre; 10:00 AM

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

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

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

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

6.1. Planeación

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados, mantenido su alineación con los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato 2040, en particular la línea estratégica “1.2 Educación para la vida”, así como con el eje Educación de Calidad establecido como parte Programa de Gobierno 2019-2024.

Como parte de este proceso se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) y por

el Área de Planeación / Presupuesto y la Dirección de Crédito Educativo (**DCE**) de EDUCAFIN.

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

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel macro, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma de operar del programa.

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

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del programa la realiza la Coordinación de Planeación, Operación e Informática de EDUCAFIN con la participación de la DCE. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita a EDUCAFIN la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, todo el personal de la Coordinación de Planeación, Operación e Informática (**Coordinación**) participa, además del personal del área de la Dirección de Crédito Educativo por lo que finalmente se sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en

EDUCAFIN sean solventados por el área de Crédito Educativo, personal de Planeación es el encargado de coordinar este esfuerzo.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a la Dirección Finanzas y Administración para su revisión y posterior autorización por parte de la Dirección General, posteriormente se envía a la Dirección de Crédito y demás áreas involucradas en manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento.

Las metas a cumplir con el recurso de inversión Q 2998 Programa Talentos de Exportación se definen en términos del número de estudiantes que serán apoyados durante el ciclo financiero. Para la determinación de las metas en 2020 se tomó en consideración, entre otros factores:

- El presupuesto autorizado en el ciclo anterior, 2019.
- Los compromisos multianuales adquiridos al autorizar en 2019 solicitudes de apoyo crediticio de hasta por dos años, ciclo 2019-2020.
- Los acuerdos establecidos por la Dirección de Vinculación Nacional e Internacional con diferentes instituciones educativas en el mundo.
- Una ampliación del número de estudiantes a ser apoyados en 2020 respecto de los apoyados en el ejercicio 2019.

Finalmente, el presupuesto autorizado que para este 2020 quedó establecido en \$45,000,000.00 (cuarenta y cinco millones de pesos) estuvo destinado a apoyar a un total de 130 estudiantes, se hace disponible para su operación a principios de año.

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), la realiza la Dirección de Crédito Educativo con acompañamiento de personal del área de Coordinación de Planeación, Operación e Informática con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

Por lo que refiere al subproceso de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación (**ROP**), se desarrollan y estructuran con una propuesta de estructuración que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (**STRC**) del gobierno del estado. Tanto Coordinación de Planeación, Operación e Informática como la Coordinación de Asuntos Jurídicos dependientes de la Dirección General de EDUCAFIN dan acompañamiento a la Dirección de Crédito Educativo para su elaboración que se realizan en los meses de octubre - noviembre.

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

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de agosto-septiembre al mes de diciembre previos ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita a EDUCAFIN la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

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

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Elaboración/Actualización de la MIR), así como el de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación, tienen

estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

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

b) Personal

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

La responsable del Programa viene trabajando desde la preparación del Programa a finales del 2018 y su lanzamiento en el año 2019, lo que se traduce en experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa además de que se cuenta con el apoyo de Coordinación de Planeación, Operación e Informática dependiente de la Dirección General de EDUCAFIN para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

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

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación estratégica del Programa Talentos de Exportación no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a EDUCAFIN y de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

La Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el Programa Talentos de Exportación.
- Metas del Programa. Para 2020 la meta fue "...beneficiar al menos ciento treinta estudiantes...".
- Modificación y Actualización de la MIR del Programa Talentos de Exportación.
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de nuevos beneficiarios a incluir en el programa, considerando que se continuaran apoyando a algunos beneficiarios incluidos desde el ejercicio fiscal anterior. En tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del Programa.

5. Sistemas de Información

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

6. Coordinación

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

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Talentos de Exportación en el año fiscal.

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

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Talentos de Exportación ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el programa, la Dirección de Crédito Educativo, para el logro de los objetivos del programa.

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

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

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

6.2 Difusión del programa

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

Como parte de este proceso se identificaron dos componentes que son desarrollados por la Dirección de Crédito Educativo (**DCE**) de EDUCAFIN.

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

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

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

Atendiendo lo señalado en las ROP que posibilitan el otorgar apoyos, para realizar estudios en instituciones educativas extranjeras que previamente hayan establecido acuerdos con EDUCAFIN sujetándose a los requisitos establecidos por dichas instituciones³ o bien que los propios estudiantes soliciten apoyos para realizar, o continuar realizando, estudios en Instituciones de primer nivel que se encuentren dentro del ranking: QS World University Ranking, Shanghai Ranking's, Academic Ranking of World

³ Acuerdos que establece la Dirección de Vinculación Nacional o Internacional de EDUCAFIN con instituciones educativas de alto nivel académico para que estudiantes guanajuatenses realicen estudios en sus instituciones, atendiendo los requisitos establecidos por dichas instituciones.

University, Financial Times u otro que haya establecido el Comité de Talentos de Exportación (**el Comité**) y, las metas y presupuesto establecidos en las ROP respecto al número de estudiantes a ser apoyados en el ejercicio fiscal, la Dirección de Vinculación Nacional e Internacional con instituciones educativas en el ámbito internacional y nacional, la Dirección de Crédito Educativo establece las características de cada una de las convocatorias que se emitirán en el año fiscal correspondiente.

En el ámbito nacional, también se realizan acuerdos con Asociaciones Civiles Nacionales que pueden ofrecer otorgamiento de apoyos complementarios a los aprobados como parte del presupuesto establecido en las ROP y con esto ampliar los recursos disponibles para el otorgamiento de apoyos. Dichos recursos quedan formalizados en “Convenios de Concurrencia”.

Para cada convocatoria se establece: la población a beneficiar (tipo de estudiantes), requisitos a cumplir, condiciones de selección y beneficios a obtener, así como los periodos de publicación y medios de acceso para solicitar el beneficio.

Al tener lista la convocatoria y aprobada por la Dirección General de EDUCAFIN, se procede a solicitar apoyo a la Coordinación de Planeación, Operación e Informática para la configuración y subida de la Convocatoria en el portal de EDUCAFIN⁴, Talentos de Exportación, con lo que finalmente se publica y queda a disposición de la población en general el acceso a la convocatoria.

Adicionalmente la Dirección de Crédito Educativo, con apoyo del proveedor configura la aplicación informática vía Web denominada Plataforma para Registro de Solicitudes y en particular el módulo denominado “Plataforma de

⁴ El formato de presentación de la Convocatoria sigue lineamientos establecidos por la Dirección de Comunicación de EDUCAFIN que a su vez sigue lineamientos del área de Comunicación Social del Gobierno de Guanajuato.

Registro de Solicitudes” considerando las particularidades de la Convocatoria y sus requisitos lo que da lugar a pantallas de captura, para estar acorde con las características propias de la Convocatoria.

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

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

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia a partir de la publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

Concluye con la publicación de la convocatoria en el portal de EDUCAFIN, Talentos de Exportación, con lo que queda a disposición de la población en general para su consulta y en su caso acceso la información contenida en ella: el objetivo, criterios de elegibilidad, requisitos y proceso de la convocatoria y desde luego, los “links” y vigencia de la misma.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los componentes de: Preparación de convocatorias y Publicación de convocatoria consideran en todo momento las características curriculares de los estudios de postgrado en instituciones extranjeras y por tanto los calendarios establecidos por ellas, ciclos anuales, semestrales y en

algunos casos cuatrimestrales, teniendo en todos ellos inicio de cursos a finales de agosto y mediados de enero.

De esta forma, todos los esfuerzos están orientados a que los solicitantes inicien sus programas académicos a finales del mes de agosto. Es así que la mayoría de las convocatorias deben emitirse a más tardar a finales de mayo y estar vigentes hasta el mes de junio.

Es así que la preparación de convocatorias se inicia en el mes de enero de cada año y termina en el mes de mayo con la publicación de la última convocatoria.

La vigencia de las convocatorias, disponibles para que los interesados la consulten y realicen el proceso de Solicitud de Apoyo, se ha establecido en un mes, por lo que a finales del mes de junio ya se han terminado de publicar las convocatorias.⁵

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

b) Personal

A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal que participa en la preparación y publicación de las convocatorias personal de la Dirección de Crédito Educativo, que viene trabajando desde la preparación del Programa a finales del 2018 y su

⁵ Los tiempos establecidos podrían tener variaciones futuro en función de las características de los Acuerdos que establece la Dirección de Vinculación Nacional o Internacional de EDUCAFIN con instituciones educativas.

lanzamiento en el año 2019 es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

Adicionalmente se cuenta con el apoyo de Coordinación de Planeación, Operación e Informática, la Coordinación de Asuntos Jurídicos dependientes de la Dirección General y particularmente con la Dirección de Vinculación Nacional e Internacional de EDUCAFIN para la realización de estas actividades, lo que da fortaleza a su desarrollo.

c) Recursos Financieros

El proceso de Preparación y publicación de convocatorias del Programa Talentos de Exportación no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a EDUCAFIN y de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

e) Infraestructura

La Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso son:

- La Preparación y publicación de convocatorias.

Para este año 2020 se prepararon y publicaron cuatro convocatorias, cada una con vigencia de un mes, lo que les ha permitido cumplir con las metas institucionales establecidas en las ROP.

5. Sistemas de Información

Para las actividades de Publicación de las convocatorias se utiliza el portal de EDUCAFIN por lo que se cuenta con el apoyo de la Coordinación de Planeación, Operación e Informática para la configuración y subida de la Convocatoria en el portal de EDUCAFIN⁶, Talentos de Exportación, con lo que finalmente se publica y queda a disposición de la población en general el acceso a la convocatoria.

Adicionalmente la Dirección de Crédito Educativo, con apoyo del proveedor configura la aplicación informática vía Web denominada Plataforma para Registro de Solicitudes y en particular, el módulo denominado “Plataforma de Registro de Solicitudes” considerando las particularidades de la Convocatoria y sus requisitos lo que da lugar a pantallas de captura, para estar acorde con las características propias de la Convocatoria.

6. Coordinación

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

Además, se cuenta con el apoyo y colaboración de la Coordinación de Planeación, Operación e Informática, la Coordinación de Asuntos Jurídicos dependientes de la Dirección General y particularmente con la Dirección de Vinculación Nacional e Internacional de EDUCAFIN.

⁶ El formato de presentación de la Convocatoria sigue lineamientos establecidos por la Dirección de Comunicación de EDUCAFIN que a su vez sigue lineamientos del área de Comunicación Social del Gobierno de Guanajuato.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Difusión del Programa se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del Programa Talentos de Exportación en el año fiscal.

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

El proceso de Difusión del Programa tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el Programa Talentos de Exportación ya que este proceso es indispensable para la difusión del programa entre la población por parte de la Dirección de Crédito Educativo, para el logro de los objetivos del programa.

En los hechos también se puede considerar como la culminación de las actividades de vinculación que realiza EDUCAFIN con instituciones educativas del extranjero y nacionales, así como asociaciones civiles.

Los productos generados en el proceso de Difusión del Programa son el insumo necesario para que la población interesada (estudiantes) se enteren de las características de los apoyos y, si así lo deciden, solicitar los apoyos.

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

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

6.3 Solicitud de apoyo

El proceso de Solicitud de Apoyo del Programa Talentos de Exportación considera actividades que realiza enteramente el Aspirante a recibir algún beneficio del Programa y se realiza apoyado en una aplicación informática vía Web denominada

Plataforma para Registro de Solicitudes y en particular el módulo denominado “Plataforma de Registro de Solicitudes”.

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

Considera actividades que van desde la consulta de la convocatoria hasta la puesta a disposición de la Dirección de Crédito Educativo (**DCE**) de EDUCAFIN su solicitud, al momento de estar completa, para que pueda ser evaluada.

Acorde a lo establecido en las ROP, Art. 18 y Art 19 debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con carta de aceptación de la universidad en el extranjero, y
- Copia de la identificación oficial vigente con fotografía, que podrá ser: credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral INE o pasaporte de las personas solicitantes y avales;
- Copia del comprobante de domicilio que podrá ser recibo o ticket de pago con domicilio de agua, luz, teléfono, internet, tarjeta de crédito de las personas solicitantes y de los avales, con fecha de expedición no mayor a 2 meses;
- Copia de acta de nacimiento de las personas solicitantes y de los avales;
- Copia del comprobante de ingresos mensuales de las personas solicitantes y avales, si la persona solicitante depende económicamente de otra persona anexar comprobante de ingresos de quien aporte el mayor ingreso familiar y de los avales con fecha de expedición no mayor do 2 meses;
- Documentación con la que acredite la vecindad en el estado de Guanajuato en términos de lo dispuesto en la fracción 1 del artículo 16 de estas Reglas de Operación;
- Comprobante de inscripción o carta de aceptación de la institución educativa;
- Presupuesto de manutención y/o carta de costos de la Institución Educativa;

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

- Consulta del reporte de buró de crédito de las personas solicitantes, de la mayor fuente de ingresos y de los avales;
- Copia del estado de cuenta bancario con fecha de expedición no mayor de 2 meses, que incluya la CLABE, la cuenta deberá permitir depósitos por las cantidades financiadas. Es responsabilidad exclusiva del beneficiario asegurar la calidad de la cuenta de depósito. Cuando por las circunstancias particulares del financiamiento solicitado se requiera hacer depósitos al acreditado;
- Demás requisitos particulares que establezca la convocatoria.

Con apoyo de esta plataforma el aspirante realiza el suministro de información e ingreso de información para su registro en la plataforma, datos de identificación del aspirante, así como, ingreso de documentos solicitados:⁷

- a) Registro como usuario.
- b) Registro de solicitud.
- c) Ingreso de información señalada en las ROP y que puede agruparse como:
 - Personal.
 - Académica.
 - Laboral.
 - Académica.
 - Ensayo.
 - Cuenta bancaria.
 - Estadística.
 - Documentos complemento.
- d) Contestación del Cuestionario Socioeconómico.

⁷ Previamente a la Dirección de Crédito Educativo, con apoyo del proveedor configura los diferentes requisitos que dan lugar a pantallas, para estar acorde con las características propias de la Convocatoria

Para cada convocatoria se establece: la población a beneficiar (tipo de estudiantes), requisitos a cumplir, los cuales son indispensables para que su Solicitud de Apoyo este completa y pueda ser considerada por la DCE, para su evaluación y en su caso, sea sometida a la dictaminación del Comité de Talentos de Exportación para su autorización.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia con el acceso por parte del aspirante al portal de EDUCAFIN, Talentos de Exportación donde puede consultar la Convocatoria, verificar los requerimientos y condiciones de la misma y en su caso registrarse como Usuario de la Plataforma.

Concluye con la aceptación de su solicitud por parte de la DCE, sin embargo, aquellos usuarios que solicitaron el apoyo en tiempo podrán tener acceso a la plataforma para completar, cambiar y/o complementar información, a requerimiento expreso de la DCE, en tanto no termine el proceso de aceptación o rechazo de su solicitud.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

La plataforma y en particular la Convocatoria estará libre para la solicitud de apoyo únicamente durante el periodo que establezca la Convocatoria y hasta el proceso de Dictaminación por parte del Comité de Talentos de Exportación.

Concluye con la aceptación de su solicitud por parte de la DCE, sin embargo, aquellos usuarios que solicitaron el apoyo en tiempo podrán tener acceso a la plataforma para completar, cambiar y/o complementar información, a requerimiento expreso de la DCE, en tanto no termine el proceso de aceptación o rechazo de su solicitud

En términos generales, la disponibilidad de las convocatorias se ha establecido en un mes para solicitar el apoyo lo que deja un periodo de aproximadamente un mes para la evaluación de solicitudes y en su caso dictaminación por parte del Comité de Talentos de Exportación.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan este proceso, es acorde con la normatividad vigente en la materia, se adapta a los calendarios educativos de las instituciones con las cuales se tiene acuerdo.

b) Personal

La consulta de la Convocatoria y en su caso el registro de Usuario y realizar la Solicitud de apoyo es responsabilidad entera del Aspirante apoyado por una plataforma digital, tipo Web que en principio no requiere la intervención de personal de la DCE de EDUCAFIN, salvo cuando algún usuario requiere asesoría para algún tema específico.

Es así que el personal de la Dirección de Crédito Educativo que da soporte a usuarios es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Siendo un proceso que recae enteramente en el ámbito del Aspirante, el proceso no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, en caso de que personal de la DCE intervenga para apoyar a los usuarios, los recursos provienen del asignado a EDUCAFIN y de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

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

f) Infraestructura

La infraestructura que utiliza este proceso es el uso de la Plataforma informática de la cual se responsabiliza la Coordinación de Planeación, Operación e Informática de EDUCAFIN.

Para las actividades de soporte a los usuarios la Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Como productos del proceso se tiene:

- Solicitud de apoyo completa.

La cual contiene información personal del aspirante, además de aquella solicitada específicamente en la Convocatoria y que se registra en la “Plataforma para Registro de Solicitudes” y en particular el módulo denominado “Plataforma de Registro de Solicitudes”:

- Registro como usuario.
 - Registro de solicitud.
 - Ingreso de información señalada en las ROP y que puede agruparse como:
 - Personal.
 - Académica.
 - Laboral.
 - Académica.
 - Ensayo.
 - Cuenta bancaria.
-

- Estadística.
- Documentos complemento.
- Cuestionario de información socioeconómico debidamente requisitado.

5. Sistemas de Información

Para el Registro de Solicitudes de apoyo se utiliza el portal de EDUCAFIN, Talentos de Exportación y en particular la aplicación informática vía Web denominada Plataforma para Registro de Solicitudes, módulo denominado “Plataforma de Registro de Solicitudes” la que se configura considerando, las particularidades de cada Convocatoria y sus requisitos lo que da lugar a pantallas de captura acordes con las características propias de la Convocatoria.

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

6. Coordinación

Por recaer la responsabilidad de este proceso en las manos de cada Aspirante, la coordinación con otros actores del Proceso es mínima y básicamente hablar de coordinación con otros participantes es mínima y se limita a verificar que la plataforma se encuentre en línea y disponible para los Aspirantes y la población en general que desee consultar información de alguna Convocatoria en particular.

Durante la vigencia de la Convocatoria también se cuenta con la participación de personal de DCE quienes van revisando el avance del registro de aspirantes durante el periodo de vigencia de la Convocatoria, verificando

aquellas solicitudes que ya se encuentren completas e identificando faltantes de otras y, de esta forma iniciar un contacto con los aspirantes para apoyarlos en su llenado.

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

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

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

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

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

6.4 Selección de Beneficiarios

El proceso de selección de beneficiarios considera actividades que realiza personal de la DCE tendientes a consultar y revisar la completitud de la información proporcionada por los Aspirantes a una Convocatoria en particular, en su caso la asignación de Evaluadores de solicitudes, en su momento organizarla y entregarla al Comité de Talentos de Exportación (**CTE**) para su autorización y finalmente establecer comunicación con el Aspirante para comunicarle su aceptación o rechazo o bien solicitarle información o documentos complementarios.

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

El proceso inicia con la consulta de expedientes por parte del personal de la DCE en la “Plataforma de Registro de Solicitudes” durante el periodo de vigencia de una convocatoria y en el periodo inmediato posterior para verificar la completitud de la información y documentos solicitados a cada uno de los aspirantes, en su caso la comunicación con los aspirantes para solventar los documentos faltantes o adecuar algunos de ellos.

Conforme van avanzando los aspirantes en el llenado de la Solicitud de Apoyo y la subida de documentos a la Plataforma se les solicita presentar una evaluación psicológica y de personalidad en una aplicación denominada **FOCO**, para la cual les proporcionan los métodos de acceso correspondientes a la misma “Plataforma de Registro de Solicitudes”.

Para el caso de documentos y solicitudes completas, incluyendo la evaluación FOCO, generan y proporcionan claves de acceso a un grupo de evaluadores externos quienes se encargan de hacer una evaluación rigurosa de las solicitudes conforme a los términos de la Convocatoria, de las ROP vigentes y del Manual Operativo de Talentos de Exportación verificando, de

ser el caso, la validez de los mismos, lo que les permite asignar una calificación numérica conforme las reglas establecidas en los **Anexos**.

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

Para aquellos que son evaluados positivamente y cuentan con el otorgamiento de una calificación, la DCE procede a agruparlos para que en su momento pueda convocarse al CTE para la dictaminación de los mismos.

Una vez reunido el CTE, procede a realizar la dictaminación de cada solicitud, tomando como punto de partida la calificación de la evaluación de cada expediente y de ser necesario acceder al expediente individual de cada solicitud vía la “**Plataforma de evaluación para integrantes de Comité**”.

Como resultado de la dictaminación el CTE emite un Acta de Evaluación apoyándose en la misma Plataforma, la cual envía a la DCE para que proceda a recuperar las firmas de los integrantes del Comité y de esta forma darle validez jurídica a la misma. Para el presente ciclo y fomentada por la situación de pandemia que vive el país se utilizó un sistema denominado “**TRATO**” que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados apoyado en un sistema de firma electrónica que permite dar validez jurídica a los documentos.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con la consulta periódica de expedientes por parte del personal de la DCE en la “Plataforma de Registro de Solicitudes” durante el periodo de vigencia de una convocatoria y en el periodo inmediato posterior

para verificar que la información y documentos solicitados a cada uno de los aspirantes estén completos.

Concluye con la emisión del Acta de Evaluación que emite el CTE la cual envía a la DCE para que proceda a recuperar las firmas de los integrantes del Comité y de esta forma darle validez jurídica a la misma.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

De la información recuperada de las entrevistas al personal de la DCE, indica que con la emisión de Convocatorias a más tardar a finales del mes de mayo y por tanto con vigencia a finales de junio, el tiempo para la evaluación por parte de los evaluadores externos y la dictaminación por parte del CTE, les permite terminar el proceso de selección a más tardar a finales de junio y con esto tener el tiempo necesario para realizar los trámites administrativos necesarios para programar las ministraciones correspondientes justo al inicio de cursos en el extranjero que inician a finales de agosto o principios de septiembre cada año.

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

b) Personal

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

La DCE responsable de la consulta y análisis de las solicitudes la distribución de los expedientes entre el grupo de evaluadores externos, así como la organización de los mismos para ser sometidos a la

dictaminación del CTE y finalmente la recuperación de firmas para dar validez jurídica al Acta de Evaluación correspondiente.

Los evaluadores externos los cuales tienen la responsabilidad de analizar a detalle cada uno de los expedientes y otorgar un puntaje siguiendo las normas preestablecidas para cada convocatoria.

Finalmente, la actuación del Comité de Evaluación de Talentos de Exportación que tiene la facultad de dictaminar la procedencia de las solicitudes apoyándose en los puntajes previamente dada a cada expediente y emitiendo su opinión sobre la misma

Es así que, hasta el momento, dado el volumen de Solicitudes presentadas ha sido suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

A excepción de los evaluadores externos encargados de la evaluación de las solicitudes la operación recae en el ámbito del personal de la DCE y de miembros del CTE que utilizan recursos que provienen del presupuesto asignado a EDUCAFIN y de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

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

g) Infraestructura

La infraestructura que utiliza este proceso es el uso de las diferentes plataformas informáticas de la cual se responsabiliza la Coordinación de Planeación, Operación e Informática de EDUCAFIN.

Para las actividades de soporte a los usuarios la Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

Para el caso de los Evaluadores externos, utilizan las plataformas informáticas para tener acceso a la información necesaria para desempeñar sus actividades, sin embargo, hasta el momento de emitir el presente informe no tenemos información que nos permita conocer la infraestructura con la cual operan (oficina o equipamiento).

4. Productos

Como resultado de la dictaminación el CTE emite un Acta de Evaluación la cual contiene la relación de Aspirantes aceptados para recibir los apoyos del Programa, la lista de aspirantes que han sido rechazados y la de aquellos cuya aceptación queda sujeta a completar algún requisito en particular. En todos los casos se argumenta la decisión tomada para cada uno de los aspirantes sometidos al proceso de dictaminación por parte del CTE.

Importante es mencionar que el Acta de Evaluación se envía a la DCE para que proceda a recuperar las firmas de los integrantes del Comité y de esta forma darle validez jurídica a la misma.

5. Sistemas de Información

El proceso se apoya en tres plataformas de carácter informático:

- La **“Plataforma de Registro de Solicitudes”** para la consulta y evaluación de solicitudes que utiliza el personal de la DCE y el grupo de evaluadores.

- La plataforma de la “**Plataforma de evaluación para integrantes de Comité**”, que permite la consulta de los expedientes electrónicos de los aspirantes por parte del Comité de Talentos de Exportación y en su caso la emisión de un Acta de evaluación.
- Un sistema denominado “**TRATO**” que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados apoyado en un sistema de firma electrónica que permite dar validez jurídica a los documentos ya que ha sido validado y homologado por las autoridades jurídicas correspondientes.

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

6. Coordinación

Por recaer la responsabilidad de este proceso en las manos de cada Aspirante, la coordinación con otros actores del Proceso es mínima.

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

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Selección de Beneficiarios se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa de entregar apoyos para que los estudiantes logren acceder programas de estudios en instituciones de alto nivel académico

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

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

De las actividades que desarrollan la DCE, los evaluadores externos y el CTE depende que la selección de los aspirantes sea hecha de manera correcta, imparcial y con la certeza necesaria para que los Aspirantes seleccionados efectivamente cumplan con los requisitos establecidos en la Convocatoria y de esta forma tener mayores posibilidades de cumplir con la metas y objetivos del Programa.

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

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

6.5 Distribución de apoyos

El proceso de distribución de los apoyos permite formalizar la entrega de los apoyos solicitados de aquellos aspirantes que fueron dictaminados de forma positiva.

Las actividades las realiza personal de la DCE que se encarga de recibir las Actas emitidas por el CTE, revisar las condiciones financieras del Crédito solicitado por los aspirantes y solicitarles la formalización de dichos compromisos vía la firma de un Contrato y una serie de Pagarés. A su vez confirmar la forma en que se realizarán las ministraciones de dicho crédito.

Y para complementar lo anterior, el registro de los compromisos financieros que adquiere EDUCAFIN en un sistema de administración financiera denominado “EDUCAFIN” que semi-automatiza el flujo de los recursos financieros a las personas o instituciones correspondientes en las fechas establecidas.

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

El proceso inicia con la consulta y revisión de las Actas de evaluación de expedientes, ya debidamente firmadas y con esto la revisión del expediente del Aspirante en la “Plataforma de Registro de Solicitudes”, principalmente en lo referente a las condiciones financieras para la recuperación de crédito otorgado, la confirmación de los avales del suscrito, así como los compromisos que asumirá EDUCAFIN respecto del Flujo de recursos.

Enseguida el registro del futuro beneficiario en el sistema de administración financiera de EDUCAFIN, donde además de registrar sus datos personales, la institución donde estudiara, se pre-registra la información asociada a la recuperación del crédito y la ministración de recursos, fechas y destinatarios. Importante es mencionar que el Estudiante cuenta con un año de gracia para iniciar el proceso de pago del Crédito.

Con lo anterior se elabora el contrato y se generan los pagarés correspondientes los cuales son presentados al Aspirante para su validación y firma vía el sistema TRATO que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados. De ser el caso, se pueden efectuar adecuaciones respecto a los compromisos de la recuperación del crédito, como son cambio de avales, fechas de pago, etc.

Una vez formalizados los documentos legales, estos son revisados por la DCE, la que a su vez ingresa al Sistema EDUCAFIN para confirmar los compromisos adquiridos, la información asociada a la recuperación del

crédito y la ministración de recursos, fechas y destinatarios, en su caso las modificaciones necesarias derivadas de la formalización del Crédito.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia con la recepción del Acta de Evaluación emitida por el CTE, debidamente formalizada y la revisión del expediente del Aspirante en la Plataforma de Registro de Solicitudes.

La finalización del proceso se da con el ingreso al Sistema EDUCAFIN donde confirman los datos previamente registrados, principalmente, los compromisos adquiridos, la información asociada a la recuperación del crédito y la ministración de recursos, fechas y destinatarios, en su caso efectúa las modificaciones necesarias derivadas de la formalización del Crédito

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

De la información recuperada de las entrevistas al personal de la DCE, indica que el tiempo que transcurre este proceso, entre la emisión del Acta de Evaluación emitida por el CTE y el inicio de las ministraciones, considerando que la emisión de la última acta del CTE se emite a finales de julio y el inicio de las ministraciones se da a finales de agosto principios de septiembre, en la mayoría de las instituciones de educación superior del mundo, es suficiente para realizar las actividades mencionadas.

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

b) Personal

En este proceso participan principalmente personal de la DCE y en contraparte el Aspirante el cual tiene que firmar el Contrato y Pagarés que formalizan el otorgamiento del Crédito.

La DCE responsable de la identificación de los aspirantes dictaminados favorablemente, la consulta y revisión del expediente particularmente en lo referente a las condiciones financieras, la elaboración del Contrato y pagarés, el contacto con el Aspirante para la formalización de los instrumentos jurídicos correspondientes y finalmente el registro de las condiciones financieras del Crédito en el Sistema EDUCAFIN.

Durante el proceso reciben apoyo de otras áreas de EDUCAFIN, principalmente de: la Coordinación de Asuntos jurídicos de la Dirección General y la Dirección de Crédito.

Es así que, hasta el momento, dado el volumen de Solicitudes presentadas y la cantidad de aspirantes dictaminados ha sido suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

En razón de que los responsables del desarrollo de las actividades asociados a este proceso es personal de la DCE y con otras áreas de EDUCAFIN que actúan como apoyo, el proceso de Distribucion de apoyos del Programa Talentos de Exportación no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a EDUCAFIN y de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

Para las actividades de Formalización y Distribución, la Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura que utiliza este proceso es el uso de las diferentes plataformas informáticas de la cual se responsabiliza la Coordinación de Planeación, Operación e Informática de EDUCAFIN.

4. Productos

Como productos del proceso de Formalización y Distribución se tienen dos productos fundamentales:

- Contrato y pagarés firmados por las personas adecuadas que actúan de aquí en adelante como instrumentos jurídicos formales donde se establece el monto del crédito otorgado, las ministraciones que realizará EDUCAFIN, así como los compromisos para el pago del mismo.
- El registro actualizado en el Sistema EDUCAFIN donde confirman los datos previamente registrados, principalmente, los compromisos adquiridos, la información asociada a la recuperación del crédito y la ministración de recursos, fechas y destinatarios. En particular montos y fechas de carácter financiero.

5. Sistemas de Información

El proceso se apoya en tres plataformas de carácter informático:

- La **“Plataforma de Registro de Solicitudes”** para la consulta y evaluación de solicitudes que utiliza el personal de la DCE y el grupo de evaluadores.

- El sistema denominado “**TRATO**”, utilizado para apoyar las actividades de formalización del Contrato y Pagarés asociados al otorgamiento del crédito, el cual que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados apoyado en un sistema de firma electrónica que permite dar validez jurídica a los documentos ya que ha sido validado y homologado por las autoridades jurídicas correspondientes.
- El sistema “**EDUCAFIN**” que permite registrar al sujeto del crédito, los compromisos financieros de ambas partes (EDUCAFIN y Estudiante) en lo referente a la ministración de recursos y la recuperación del crédito.

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

6. Coordinación

Las actividades asociadas al desarrollo del proceso se dan entre personal de la DCE y el Aspirante, aunque el desarrollo de las actividades de consulta de expedientes, elaboración de Contratos y Pagarés, así como el registro de las condiciones financieras en el Sistema EDUCAFIN, las realiza personal de la DCE, durante el proceso de formalización del contrato se hace necesaria una colaboración estrecha con los Aspirantes dictaminados favorablemente.

Afortunadamente el uso de nuevas tecnologías, particularmente WhatsApp y plataformas de videoconferencia, les han permitido mantener una comunicación fluida y el uso de la plataforma TRATO para la firma de documentos han mostrado sus beneficios y con esto el mantenimiento de una comunicación y coordinación estrecha entre ambos actores.

También es necesario destacar la coordinación con las otras áreas de EDUCAFIN de las cuales reciben apoyo, principalmente de área jurídica y el área financiera.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Formalización y distribución se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se formalizan las condiciones financieras tanto de la ministración de los recursos como de las condiciones de recuperación y pago del mismo.

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

Como ya se ha mencionado, el proceso de Formalización y distribución es fundamental, ya que es el camino para formalizar el otorgamiento del crédito, la forma en que se entregará el crédito (ministraciones) y las condiciones de recuperación del mismo lo que permite dar certeza jurídica a los compromisos establecidos por ambas partes y de esta forma contribuir al logro de la metas y objetivos del Programa.

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

En este proceso de Formalización y distribución no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios, considerando como criterio de éxito, el que los Aspirantes dictaminados favorablemente formalicen el otorgamiento del crédito y así estar en condiciones de efectuar sus estudios en los tiempos previstos.

6.6 Entrega de apoyos

Como parte del proceso de Entrega de apoyos se desarrollan las actividades necesarias para realizar las ministraciones de los apoyos comprometidos conforme lo establecido en el Contrato previamente formalizado y los registros efectuados en el Sistema EDUCAFIN.

El proceso es semiautomatizado ya que el sistema identifica los compromisos financieros previamente establecidos y solo basta una autorización para que inicien las transacciones financieras que hacen llegar los montos establecidos a las cuentas del beneficiario o institución educativa participante.

Desde luego existen mecanismos que iniciados el proceso de Seguimiento y registrados por personal de la DCE pueden bloquear la ministración de los apoyos.

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

El proceso es semiautomatizado y sistemático y se da cuando el Sistema EDUCAFIN identifica compromisos financieros previamente establecido para el Programa, lo que dispara una alerta para que las ministraciones correspondientes sean autorizadas y solo basta una autorización para que inicien las transacciones financieras que hacen llegar los montos establecidos a las cuentas del beneficiario o institución educativa participante.

El sistema también permite identificar aquellos compromisos de ministración que han sido bloqueados por la DCE derivados del proceso de Seguimiento a Beneficiarios y Monitoreo de Apoyos

Importante es destacar que el Sistema EDUCAFIN mantiene registros administrativos sobre las transacciones realizadas, lo que permite, accediendo a las funcionalidades desarrolladas para tal propósito, obtener

reportes de carácter financiero y con esto la obtención de informes sobre las ministraciones realizadas.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El proceso inicia en forma automatizada cuando el Sistema EDUCAFIN identifica compromisos financieros previamente registrados en el sistema, lo que dispara una alerta para que las ministraciones correspondientes sean autorizadas.

El límite final, lo constituye el registro de las transacciones realizadas con éxito y con esto la evidencia, vía la emisión de reportes de ministraciones efectuadas.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Por ser un proceso que se realiza casi enteramente con el apoyo de un sistema electrónico, la ministración de recursos es casi inmediata. Sin embargo, por norma institucional las ministraciones reciben una autorización de persona responsable.

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

b) Personal

Como ya se ha visto el personal que interviene en el proceso de Entrega de apoyos, se limita a la autorización de las ministraciones que el sistema identifica como próximas a realizarse y desde luego en la solicitud al Sistema para la emisión de los reportes.

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

Desde luego la DCE cuenta con el apoyo de los responsables de la administración del Sistema EDUCAFIN cuando así se solicita.

Es así que, hasta el momento, dado que la operación es casi automatizada y permite la ministración de recursos con un mínimo de intervención humana, se puede decir que el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros y que son liberados vía las ministraciones son parte del presupuesto comprometido al momento de formalizar el contrato y registrarlos en el Sistema EDUCAFIN, es así que los recursos financieros que utiliza este proceso son parte de los recursos aprobados para el Programa Talentos de Exportación.

En lo referente a las actividades que realiza el personal de la DCE, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de EDUCAFIN y de forma particular de la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

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

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Entrega de apoyos, la Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa

Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura que utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas: Plataforma de Registro de Solicitudes y Sistema EDUCAFIN son propiedad de EDUCAFIN.

4. Productos

Como producto del proceso de Entrega de apoyos se tiene:

- Los registros actualizados en el Sistema EDUCAFIN actualizados de los beneficiarios a los cuales se les efectuó una ministración.
- Reporte de ministraciones realizadas.

5. Sistemas de Información

El proceso se apoya en el sistema “**EDUCAFIN**” que permite mantener el registro actualizado de las ministraciones realizadas a cada beneficiario del Programa.

Derivado del análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que dicho sistema es fundamental para facilitar y automatizar el proceso de ministraciones. También se menciona que su disponibilidad es alta y hasta la fecha no se ha tenido problemas en su operación.

6. Coordinación

Las actividades asociadas al desarrollo del proceso se dan entre personal de la DCE y el Aspirante, aunque el desarrollo de las actividades de consulta de expedientes, elaboración de Contratos y Pagarés, así como el registro de las condiciones financieras en el Sistema EDUCAFIN, las realiza personal de la

DCE, durante el proceso de formalización del contrato se hace necesaria una colaboración estrecha con los Aspirantes dictaminados favorablemente.

También es necesario destacar la coordinación con las otras áreas de EDUCAFIN de las cuales reciben apoyo, principalmente de área jurídica y el área financiera.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se formalizan las condiciones financieras tanto de la ministración de los recursos como de las condiciones de recuperación y pago del mismo.

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

El proceso de Entrega de Apoyos es fundamental, ya que permite hacer llegar los recursos comprometidos vía ministración que se realizan conforme a los compromisos establecido en el contrato celebrado entre EDUCAFIN y el beneficiario de forma puntual y expedita.

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

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

6.7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

En el proceso de **Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos** se da seguimiento al progreso que tienen los beneficiarios en relación a los estudios que realizan y en su caso, recibir reportes de incidencias que puedan afectar el desarrollo de los compromisos establecidos.

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

Como parte de este proceso los beneficiarios reportan los avances en la consecución de las metas previstas durante su estancia en las instituciones de educación donde realizan sus estudios.

Como parte de los compromisos establecidos con EDUCAFIN, los estudiantes tienen que realizar reportes periódicos de avance y pueden realizar reportes extraordinarios y de eventos no previstos:

Reportes periódicos: reportes que deben realizar antes del último día de los meses de agosto y enero informado de tres situaciones:

- Calificación o Informe de Avance sobre el avance de los estudios realizados al término del ciclo educativo que recién ha terminado.
- Comprobantes de inscripción al siguiente ciclo escolar.
- Certificado de terminación de estudios emitido por la Institución educativa donde está terminando sus estudios.

Estos están previstos para realizarse en situaciones regulares y su propósito es verificar que los estudiantes beneficiarios están cumpliendo con sus compromisos y son susceptibles de continuar recibiendo sus ministraciones de forma regular.

Reportes extraordinarios: reportes previstos se pueden considerar:

- Reporte solicitando la extensión de su estancia para terminar sus estudios.
- Reporte solicitando la ampliación del plazo para presentar sus Certificados de estudios.

El primer reporte está previsto para que los estudiantes comuniquen a la DCE la terminación de sus estudios por lo que deberán estar acompañados de un Certificado o documento emitido por la institución educativa que avale la terminación de sus estudios.

El segundo reporte se requiere que sea presentado por el estudiante en fecha próxima a la terminación de sus estudios, pero que por diversas situaciones es necesario alargar su estancia para obtener su certificado o bien esperar la recepción de su comprobante de estudios. Según se establece en las ROP, en estos casos no se efectúan ministraciones extraordinarias y su estancia durante el tiempo de espera o terminación se hará con cargo a recursos propios del estudiante, sin caer en alguna falta que afecte su situación contractual respecto del Crédito otorgado.

En el caso de los Reportes periódicos y Reportes extraordinarios, aunque el estudiante apoyado tiene la obligación de realizarlos, la DCE ha tomado la iniciativa, emitiendo un recordatorio que envía vía mensaje de WhatsApp o correo electrónico en días previos al vencimiento, lo que actúa como un recordatorio para que los realicen.

Ambos tipos de reportes recibidos por la DCE son utilizados para validar la continuación de los compromisos registrados en el Sistema EDUCAFIN y por tanto continuar con la ministración regular de los recursos o bien para confirmar la terminación de las ministraciones y de ser el caso para registrar un evento que alargara el tiempo de recepción del Certificado de terminación de estudios, sin hacer en un caso de incumplimiento.

Reportes no previstos:

- Reportes para comunicar situaciones extraordinarias que tengan posible efecto sobre el desarrollo de sus estudios.

- Reporte para comunicar cambios en la información registrada en los sistemas de EDUACFIN, entre otros, cambio de datos del usuario, solicitudes de cambio de aval.

En este caso, son comunicaciones que establece el usuario por iniciativa propia para comunicar a la DCE situaciones no previstas que pudieran afectar el desarrollo de sus estudios, la estancia en la institución educativa asignada. Estos reportes dan lugar a situaciones que deban ser analizadas con mayor detenimiento e inclusive ser analizadas por el CTE, hasta que se le dé una respuesta o alternativas para regularizar su situación.

A partir de la recepción de los reportes emitidos la DCE procede a realizar asientos en el Sistema EDUACFIN y de esta forma actualizar la situación del Estudiante y en su caso registrar los cambios que procedan.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio de emisión de los reportes del Estudiante beneficiario de los apoyos se da en el próximo mes de enero/agosto posterior al inicio de su estancia, fecha en la cual debe presentar su primer informe regular.

El final del proceso se da con la emisión del reporte de terminación y por tanto de presentación del Certificado de terminación o bien el reporte solicitando la ampliación del plazo para presentar el Certificado correspondiente.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo asociado a la emisión de Reportes periódicos, Reportes extraordinarios o Reportes no previstos, se encuentra circunscrito al tiempo de estancia del Estudiante en su estancia en la institución educativa donde realiza sus estudios.

En cuanto al tiempo que tardan en llegar los reportes a la DCE, se puede decir que es de forma inmediata ya que, al utilizar medios electrónicos, WhatsApp o correo electrónico su transmisión es inmediata

Por lo que se refiere al registro de algún cambio que afecte la información registrada en el Sistema EDUCAFIN, ésta se realiza de inmediato, en su caso con apoyo de los administradores del Sistema.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la DCE, el cual es responsable de la emisión de Recordatorios, la recepción de los reportes y en su caso el registro en el sistema EDUCAFIN. También se cuenta con el apoyo de los responsables de la administración del Sistema EDUCAFIN cuando así se solicita.

Es así que, hasta el momento, dado la operación casi automatizada que permite la ministración de recursos, se puede decir que el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la DCE, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de EDUCAFIN y de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

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

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, la Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura que utiliza este proceso es el uso de las aplicaciones informáticas como el Sistema EDUCAFIN son propiedad de EDUCAFIN.

4. Productos

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

- Los reportes de avance de los estudiantes (en su caso calificaciones).
- Los reportes conteniendo Comprobantes de inscripción al siguiente ciclo escolar.
- Reportes conteniendo Certificados de terminación de estudios.
- Solicitud de extensión del periodo de presentación de certificados.
- Reporte de reporte de situaciones extraordinarias.

Adicionalmente el asiento en los registros del Sistema EDUCAFIN que afecten la situación administrativa o financiera del estudiante beneficiado.

5. Sistemas de Información

Para la comunicación que establece la DCE vía recordatorios y en su caso, el envío de los reportes que envían los estudiantes se utiliza el servicio de mensajería de WhatsApp y correo electrónico

Para el registro de incidencias se utiliza el sistema “**EDUCAFIN**” que permite mantener el registro actualizado a partir de la información reportada por el estudiante beneficiario del Programa.

Derivado de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se pudo conocer que está en proceso de desarrollo un Módulo de Seguimiento de tipo informático que previsto para operar en el año 2021 que apoyará las actividades de seguimiento y comunicación entre la DCE y los estudiantes beneficiarios.

6. Coordinación

Durante el proceso de Seguimiento a beneficiario y monitoreo de apoyos, se establece una comunicación estrecha entre personal de la DCE y los estudiantes vía servicios de mensajería, WhatsApp y correo electrónico, que ha facilitado la comunicación entre ellos.

Por lo que se refiere a la utilización del Sistema EDUCAFIN se destaca la coordinación con los administradores de dicha herramienta, de la cual reciben el apoyo necesario.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte del mismo se logra dar seguimiento al avance de los estudiantes beneficiarios del Programa y establecer una comunicación cercana y fluida con ellos.

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

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite mantener la comunicación con los estudiantes, resolver cualquier situación no prevista y lo más importante recibir información sobre los avances logrados por los estudiantes apoyados.

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

En este proceso de seguimiento de beneficiarios y monitoreo de apoyos no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios en relación a la oportunidad y calidad de la comunicación establecida y en su caso la solución dada a sus solicitudes, sin embargo, se percibe la satisfacción de ellos ya que normalmente no hay reclamos sobre la fluidez del proceso.

6.8 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Las ROP en su Art 44 que como parte de la operación del Programa señala que “La promoción, difusión y operación de la contraloría social del presente programa, se realizará de conformidad con los Lineamientos para la Operación y Promoción de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales y demás normatividad aplicable en la materia.

Hasta el momento no se han desarrollado procesos a través del cual el programa implementa acciones o desarrolla mecanismos para la promoción de una Contraloría social.

Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de estudiantes beneficiados una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, EDUCAFIN a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de EDUCAFIN y la STRC

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

El inicio de este proceso se da a partir de la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar

el Programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene los estudiantes beneficiados sobre la operación del Programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “REPORTE CIUDADANO”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de estudiantes que deberán llenar la Cédula, además de las instrucciones necesarias para que los estudiantes seleccionados accedan al Portal de transparencia de la STRC, para proceder a su llenado. Por su Lado la DCE realiza la selección muestral, identificando los estudiantes a los que se les envía mensaje haciéndoles el requerimiento para que accedan al Portal del STRC y llenen la Cédula.

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

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

Del análisis que realiza EDUCAFIN, y como responsable la DCE, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de la emisión de la muestra estadística que emite Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) acerca de la cantidad de estudiantes beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, con lo que inicia el proceso de selección de beneficiarios por parte de la DCE, así como los elementos necesarios para que accedan al Portal de la STRC.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, EDUCAFIN, Talentos de Exportación” el cual es entregado a EDUCAFIN, para que, a través de la DCE, se elabore un “Plan de mejora” el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística en el mes de abril.

Por lo que corresponde a la DCE de EDUCAFIN, en cuanto recibe la muestra, procede a realizar de inmediato a la selección de beneficiarios el requerimiento de llenado de la Cédula de Contraloría Social, considerando en ello los límites naturales de tiempo que establecen los calendarios educativos de la mayoría de las instituciones de educación superior en el extranjero.

Por lo anterior, se estima que los estudiantes están llenando la Cédula y no tardar en el mes de junio del año en curso.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la DCE, la cual es la intermediaria entre la STRC y los estudiantes, en tanto que el

procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

Es así que se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la DCE, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y de EDUCAFIN, de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

Para el caso de los gastos asociados al uso de las diferentes plataformas informáticas, sus gastos ya están considerados como parte de los gastos de la STRC o de EDUCAFIN, por lo que se refiere al establecimiento de los estudiantes seleccionados para llenar la Cédula, por lo que no existen gastos de uso de la plataforma cargados directamente a los recursos ejercidos por el Programa.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Dirección de Crédito Educativo en las instalaciones de EDUCAFIN, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

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

4. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, EDUCAFIN, Talentos de Exportación” el cual es entregado a EDUCAFIN.

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

5. Sistemas de Información

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

Para la comunicación que establece la DCE con los estudiantes seleccionados, para que accedan al portal y llenen la Cédula, se utiliza el servicio de mensajería de WhatsApp y correo electrónico.

6. Coordinación

Desde el proceso de emisión y entrega de la muestra estadística a EDUCAFIN se establece una comunicación estrecha entre personal de la STRC y la DCE para asegurar la difusión de la Cédula entre los estudiantes seleccionados.

Por otro lado, se establece una estrecha comunicación entre la DCE y los estudiantes vía servicios de mensajería, WhatsApp y correo electrónico, que ha facilitado la comunicación entre ellos.

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

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

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

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

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

- Aspectos destacables de la evaluación,
- Sugerencias de mejora,
- Recomendaciones de mejora para el Programa,

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

6.9 Evaluación y monitoreo

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

En relación a este tema, del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las

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

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

6.9.1 Monitoreo

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

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

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

Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera

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

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

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

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

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

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

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

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

b) Personal

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

c) Recursos Financieros

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

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

d) Infraestructura

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

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

4. Productos

Informes Mensuales el SED.

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

5. Sistemas de Información

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

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

6. Coordinación

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

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

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

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

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

6.9.2 Evaluación

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

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

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.⁸

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

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

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

⁸ Como parte del ejercicio presupuestal 2019, se realizó una Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales para el Programa de Talentos de Exportación por parte de un evaluador externo cuya publicación en la Plataforma de la SEDESHU es en marzo de 2020.

Como parte de la evaluación, partir de información solicitada por el evaluador, EDUCAFIN, a través de la Dirección de Crédito Educativo proporciona información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

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

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

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

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

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal de la DCE de EDUCAFIN:

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

3. Insumos y recursos

e) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas, como la realizada en el 2019 en el programa de Talentos de Exportación la evaluación se desarrolla durante los meses de septiembre a diciembre.

f) Personal

Para el caso de la evaluación del programa realizada en el 2019, se desarrolló a través de un evaluador externo.

g) Recursos Financieros

Para el caso de la evaluación externa realizada en el 2019, los recursos para su elaboración son con cargo a los recursos del programa.

h) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externos se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de la DCE del EDUCAFIN su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

4. Productos

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

5. Sistemas de Información

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

Sistemas propios de EDUCAFIN que apoyan la operación del Programa.

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

6. Coordinación

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

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

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

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

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios,

dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios queda bajo responsabilidad del evaluador.

6.10 Esquema de retribución

El proceso de **Esquema de Retribución**, no previsto como parte del Modelo General de procesos, permite cerrar el ciclo de otorgamiento de apoyos y consiste en establecer, acorde con las ROP (Art, 27), un esquema de retribución del crédito ejercido, vía el establecimiento de un convenio que permita modificar el esquema de pagos establecido en el Contrato firmado al momento de conceder el crédito, lo que puede llevar la condonación parcial o total de la deuda contraída con el Programa.

Para optar por el Esquema de Retribución, el estudiante que ha terminado su compromiso de estudio y presentado su Certificado de grado, cuenta con un periodo de gracia para optar por realizar un Convenio de retribución donde se pueden cambiar las condiciones de pago del crédito recibido y optar por otro esquema que le puede llevar a su condonación total.

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

El inicio de este proceso se da a partir de una solicitud que debe presentar, ante la DCE de EDUCAFIN, el estudiante apoyado a partir de la presentación del Certificado que avale el grado otorgado, siempre y cuando se realice dentro del periodo de un año de gracia que empieza a correr a partir de la fecha de terminación establecida en el Contrato firmado al recibir el crédito.

La solicitud para establecer un esquema de retribución debe estar acompañada de una exposición de razones por las cuales solicita el establecimiento de un esquema de retribución.

Acorde a lo señalado en el Art 27 de las ROP, "...la condonación será conforme a los porcentajes que determine el Comité, considerando los siguientes elementos:

- a) Situación socioeconómica o vulnerabilidad;
- b) Áreas prioritarias de estudio;
- c) Equidad regional;
- d) Proyectos en favor al desarrollo del Estado, y
- e) Servicio público."

La solicitud es revisada por la DCE y en su caso es agendada para someterla a la consideración del CTE en próxima reunión.

A partir de la reunión del Comité y con una resolución favorable a su solicitud, la DCE genera un "Compromiso de retribución", donde se establecen los compromisos a cumplir, el esquema de condonación parcial o total y las afectaciones al Contrato y pagarés previamente firmados. Por su parte el área jurídica realiza la revisión del acta generada y en su caso de los documentos que la acompañan.

El documento de Compromiso de retribución y los documentos que se acompañan son presentados al solicitante para su validación y firma vía el sistema TRATO que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados

Finalmente, y una vez firmados los documentos correspondientes, se realiza la actualización a los compromisos financieros registrados en el Sistema EDUCAFIN para su seguimiento y/o cancelación de compromisos financieros.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de una Solicitud que presenta el beneficiario para establecer un esquema de retribución la cual acompaña con una exposición de razones por las cuales solicita el establecimiento de un

Esquema de Retribución, en su caso señalando los compromisos financieros a que se someterá.

El final del proceso se da con el registro en el Sistema EDUCAFIN del nuevo esquema de retribución y por tanto de la modificación de las condiciones financieras ahí registradas.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Aunque no existe una regla para desarrollar el proceso, este se realiza en el menor tiempo posible, aunque depende de que la solicitud presentada por el Beneficiario ante la DCE y en su caso las posibles adecuaciones que se tengan que realizar.

Una vez que la solicitud esta completa y revisada por la DCE, se agenda para su presentación al CTE en la cual es analizada y aprobada, rechazada o devuelta para complementarla.

Al igual que en otros procesos, el Acta es enviada a la DCE quien la presenta a los interesados vía el Sistema TRATO para realizar el proceso de firma electrónica, lo que permite que el tiempo para realizar esta actividad pueda ser de hasta un día.

Una vez formalizada el Acta y aprobados los compromisos financieros establecidos se procede a realizar el registro de los nuevos compromisos financieros y la modificación de los anteriormente registrados en el Sistema EDUCAFIN lo que no lleva más allá de dos días.

Como un tiempo estándar, se tiene estimada una semana para el desarrollo del proceso total.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la DCE, la cual es la receptora de la Solicitud por parte del Beneficiario, su revisión y en su caso la presentación ante el CTE. De la misma forma la formalización mediante la recuperación de la firma de los interesados, si como del registro de los nuevos compromisos en el Sistema EDUCAFIN.

Es así que, hasta el momento, se puede decir que el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la DCE, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de EDUCAFIN y de forma particular a la Dirección de Crédito Educativo y de las demás áreas que lo apoyan.

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

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Esquema de Retribución, la Dirección de Crédito Educativo cuenta con oficinas para la operación del Programa Talentos de Exportación en las instalaciones de EDUCAFIN, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas como el Sistema EDUCAFIN son propiedad de EDUCAFIN.

4. Productos

Como producto del proceso de Esquema de retribución, se obtiene un Acta de Validación emitida por el CTE, un Compromiso de retribución ratificado y por tanto con un documento jurídico válido que modifica los compromisos establecidos en el Contrato y los pagarés establecido al momento de otorgar el Crédito.

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

5. Sistemas de Información

Para la comunicación con el solicitante se utiliza el servicio de mensajería de WhatsApp y correo electrónico.

También la plataforma de la “Plataforma de evaluación para integrantes de Comité”, que permite la consulta de los expedientes electrónicos de los aspirantes por parte del Comité de Talentos de Exportación y en su caso la emisión de un Acta de evaluación.

Un sistema denominado “TRATO” que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados apoyado en un sistema de firma electrónica que permite dar validez jurídica a los documentos ya que ha sido validado y homologado por las autoridades jurídicas correspondientes.

Para el registro de incidencias se utiliza el sistema “**EDUCAFIN**” que permite mantener el registro actualizado a partir de la información reportada por el estudiante beneficiario del Programa.

6. Coordinación

Durante el proceso de Esquema de Retribución, se establece una comunicación estrecha entre personal de la DCE y los estudiantes vía servicios de mensajería, WhatsApp y correo electrónico, que ha facilitado la comunicación entre ellos.

Asimismo, existe una coordinación adecuada con el CTE ante el cual se agenda la presentación de solicitudes de Esquema de Retribución.

Por lo que se refiere a la utilización del Sistema EDUCAFIN se destaca la coordinación con los administradores de dicha herramienta, de la cual reciben el apoyo necesario.

7. Evaluación de la Pertinencia

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

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

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

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

Este proceso no cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios con relación la oportunidad y calidad de la comunicación establecida y en su caso la solución dada a sus solicitudes, sin embargo, se percibe la satisfacción de ellos ya que normalmente no hay reclamos sobre la fluidez del proceso.

Grado de Consolidación Operativa del Programa

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

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

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos. En el caso del Programa Talentos de Exportación, el programa cuenta con todos los elementos, sólo en lo correspondiente a los procesos documentados, se considera que cumple parcialmente, por la razón que se explica en el apartado de Procesos documentados y del conocimiento de los operadores.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa Talentos de Exportación se encuentran normados en las Reglas de Operación (ROP) 2020 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa y que son resultado de una actualización de las emitidas en el 2019 que fue la fecha en que inició la operación del Programa.

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

Tratando de tener un mayor nivel de especificidad en el año 2019, EDUCAFIN generó un Manual Operativo de Talentos de Exportación para el Ejercicio Fiscal 2019 que presenta una serie de lineamientos acerca de las obligaciones del beneficiario y la institución, así como para la administración financiera de los recursos ejercidos, aunque tampoco alcanza a ser un documento que describa con suficiente detalle la operación de las actividades que desarrollan cada uno de los actores que intervienen durante su desarrollo.

A partir de las entrevistas con personal operativo se supo que dicho manual está en proceso de actualización para incluir algunas particularidades de la operación del Programa en el 2020 y se está en posibilidades de incorporar en su momento las adecuaciones de las ROP que se emitan para la operación del programa en el 2021.

Adicionalmente se cuenta con Anexos específicos donde se establecen criterios para apoyar las actividades de evaluación y selección de solicitantes de apoyos, así como otros documentos que incorporando imágenes sobre la operación de los sistemas que apoyan la operación del programa, se pueden considerar como Instructivos de operación.

Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2020; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaria de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.

2. Procesos documentados y del conocimiento de los operadores

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

Para la operación del Programa se cuenta con una aplicación informática denominada Plataforma de Registro de Solicitudes que da soporte a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.

De información proporcionada por los operadores del Programa, fue posible identificar que la Plataforma de Registro de Solicitudes fue desarrollada partir del diseño de un modelo de “Flujo de trabajo” desarrollado en una aplicación denominada “VizAgi Modeler” lo que permite asegura que los desarrollos informáticos responden a las necesidades de los usuarios y, con esto, que la aplicación responda a un flujo de trabajo real.

Aunque existe documentación diversa que apoya la operación, se recomienda el Desarrollo de un Manual de Procedimientos que permita reunir, lo mismo lineamientos generales que detalles específicos acerca de su operación, así como de las herramientas administrativas e informáticas de las cuales ya disponen.

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

El Manual concebido de esta forma podría servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un

mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.

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

3. Procesos estandarizados

Como ya se ha mencionado, la operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Crédito Educativo por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.

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

Por lo que se refiere a los procesos de Distribución de apoyos y Entrega de apoyos, la operación hace uso de una plataforma informática denominada "EDUCAFIN" que permite llevar un registro y seguimiento detallado de las metas y los compromisos financieros establecidos entre EDUCAFIN y los beneficiarios, en su caso, las instituciones educativas participantes, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

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

El sistema “EDUCAFIN” de seguimiento financiero y de metas, son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED.

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

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

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

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador la DCE se puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda. Así en el año 2019, el Programa tuvo una “Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales”, de la cual se desprendieron Aspectos Susceptibles de Mejora que están siendo atendidos.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son

utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 23 de 25 puntos por lo que el grado de consolidación del programa es de 92%.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere que se elaboren manuales, lineamientos o guías de operación, o bien, que se describan a un mayor detalle las Reglas de Operación de tal manera que efectivamente sirvan como guía para los ejecutores del programa.

Como ya se ha mencionado, la terminación y puesta en marcha, al menos, del Módulo denominado "Plataforma Integrada de Seguimiento". **Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa**

7. Hallazgos.

Hallazgos

El Programa, acorde a lo establecido en Art. 3 de las ROP 2020 tiene el propósito de “apoyar económicamente a estudiantes Guanajuatenses para que realicen estudios de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado en programas de instituciones educativas nacionales y en el extranjero”⁹.

Para lo anterior, en las ROP 2020 el Programa oferta los siguientes tipos de apoyos

- I. Beca-Crédito Talentos, y
- II. Talentos de Exportación.

Así el objetivo presentado inicialmente en las ROP 2019 que señalaba que era “...apoyar a estudiantes de nivel postgrado inscritos y aceptados en los mejores programas de universidades en el extranjero”, se ve ampliado para ahora incluir la posibilidad de participación de estudiantes de nivel preparatoria y licenciatura, así como la participación de Instituciones tanto del extranjero como del país.

En relación al Presupuesto y metas previstas, si en el 2019 se establecía como meta “... financiar a cien estudiantes de postgrados en el extranjero”, destinándose para ello un presupuesto de \$39,000,000.00 (treinta y nueve millones de pesos), en el 2020 la meta aumenta a 130 estudiantes, destinándose ahora un presupuesto de \$45,000,000.00 (cuarenta y cinco millones de pesos), no señalándose explícitamente cuanto para la modalidad Talentos de Exportación. En términos porcentuales un crecimiento de la meta del 30% en tanto que en términos presupuestales se tuvo una ampliación del 15%.

⁹ En las mismas ROP 2020, en el Art. 4 se confirma que el objetivo general del programa es “...financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones educativas nacionales y el extranjero.”

Para lograr su propósito, el programa Talentos de exportación emite Convocatorias invitando a estudiantes para presentar una Solicitud de Apoyo, siendo responsabilidad de los estudiantes lograr su aceptación en una institución educativa, así como de los avales que garanticen el pago del crédito solicitado.

En este punto es necesario mencionar que, aunque las ROP establecen que es posible financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, durante los años 2019 y 2020, solo se han emitido convocatoria para apoyar a estudiantes de maestría y doctorado. También es importante mencionar que los acreditados actuales son estudiantes de programas de maestría ya que, en el caso de estudiantes de doctorado, según comentarios de los responsables del Programa, los posibles aspirantes ven como insuficientes los montos crediticios previstos o el tiempo en que podrán ser apoyados, por lo que optan por buscar otro tipo de patrocinios o apoyos.¹⁰

Por la experiencia previa de EDUCAFIN en el desarrollo de otros programas, propició que desde su puesta en marcha se hicieran uso de diversas aplicaciones informáticas y otras tecnologías de mensajería que le han permitido operarlo con un número reducido de personal y así administrar sin mayores contratiempos las Solicitudes de apoyo presentadas por los aspirantes, canalizarlas al Comité de Talentos de Exportación (CTE) para su dictaminación, su posterior formalización con los interesados y finalmente registrar los compromisos financieros, tanto de EDUCAFIN como de los Estudiantes acreditados, en un sistema de administración financiera que permite realizar las transacciones financieras asociadas con la ministración de recurso, y en su caso los cobros, durante la vigencia de los apoyos casi en tiempo real y de forma segura.

¹⁰ En muchos casos los programas de doctorado son de tiempo variable, en algunos casos de hasta cinco años, además de que requieren erogaciones monetarias mayores.

Es así que la operación del Programa en el año 2019 y lo que va del 2020 se ha desarrollado sin mayores contratiempos, se ha operado con un número reducido de personal y se cuenta con una coordinación adecuada con otras áreas de EDUCAFIN.

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

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

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

En cuanto a la planeación, se pudo observar que este proceso se realiza en el tiempo y forma establecidos ya que los subprocesos que lo integran tienen plazos determinados y están normados por lineamientos específicos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Administración e Inversión. En tanto que la elaboración de las reglas de operación que se hace con base a los lineamientos establecidos por

la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas del estado quien además proporciona el formato que se debe utilizar para su elaboración. Asimismo, para la realización de los subprocesos de planeación, el área responsable del Programa cuenta con la asesoría y acompañamiento del Área de Planeación de EDUCAFIN.

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

Principales problemas detectados en la normatividad.

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

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

Adicionalmente, además de que plantea problemas para documentar las especificidades administrativas y operativas para cada uno de los dos tipos de apoyos con que ahora cuenta el Programa: Beca-Crédito Talentos y Talentos de Exportación.

Aunque en el Manual Operativo de Talentos de Exportación para el Ejercicio Fiscal 2019 se amplían los lineamientos respecto de las obligaciones y responsabilidades de los beneficiarios y las instituciones participantes, este no puede considerarse como un Manual de procedimientos donde se consideren, no solo actividades y flujos, sino también, responsables, límites de acción y recursos involucrados.

Por lo que se refiere al apoyo de la operación, se cuenta con una aplicación informática denominada Plataforma de Registro de Solicitudes que da soporte integral a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.

También se identificó que la Plataforma de Registro de Solicitudes fue desarrollada partir del diseño de un modelo de “Flujo de trabajo” desarrollado en una aplicación denominada “VizAgi Modeler” lo que permite asegura que los desarrollos informáticos responden a las necesidades de los usuarios y, con esto, que la aplicación responda a un flujo de trabajo real.

Por otro lado, derivado de la revisión y análisis de las Reglas de Operación 2019 y 2020, así como del Manual Operativo 2019, se identificaron aspectos que pueden ser mejorados para contar con un documento más claro para el personal que participa en el programa. **Anexo VI Propuesta de modificación a la normatividad.**

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

Áreas de Oportunidad

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

Por lo anterior, y como parte de un proceso de calidad y mejora continua se recomienda contar con un Manual de Procedimientos en donde se describan claramente los procesos involucrados en la operación del programa, la normatividad que regula cada proceso, la descripción de sus actividades, los responsables de su

ejecución, los formatos o registros que se generan en cada uno, los sistemas o aplicaciones que soportan la operación y la relación con las áreas con las que interactúan.

Aunque la operación del Programa contó desde su puesta en marcha en el 2019 con el uso de aplicaciones informáticas que les han facilitado la administración operativa del Programa, se identificó que existen procesos que pueden ser apoyados por otras aplicaciones informáticas, nos referimos en particular a dar soporte a actividades de seguimiento y monitoreo.

Avanzando en esta necesidad, personal de la DCE menciona que en estos momentos ya se está desarrollando un módulo preliminarmente denominado “Plataforma Integrada de Seguimiento” que pretende dar soporte a las actividades de Monitoreo y Seguimiento la cual se espera a que esta que empiece a operar, en el 2021.

Cuellos de Botella

No se detectaron cuellos de botella, y de comentarios externados por los responsables de la DCE, los procesos se desarrollan en tiempo y forma y conforme a los calendarios de operación del Programa, que además son compatibles con la mayoría de los calendarios internacionales que utilizan las instituciones de educación superior del extranjero.

Buenas prácticas

El Programa realiza las actividades inherentes a los procesos en tiempo y forma, con eficiencia en el uso de sus recursos, a pesar de que cuenta con un número muy reducido de personal, en razón de se ha hecho uso de aplicaciones informáticas que les apoyan en el Registro de solicitudes, la consulta de expedientes y con esto

las actividades de evaluación de solicitudes y otorgamiento de puntaje por expediente, la consulta de expediente para la dictaminación por parte del CTE, así como la distribución de documentos para la firma electrónica, la cual está homologada y avalada jurídicamente y finalmente el uso de sistemas para la administración y seguimiento financiero, así como para la ministración de recursos comprometidos:

- La Plataforma para Registro de Solicitudes para la consulta y evaluación de solicitudes que utiliza el personal de la DCE y el grupo de evaluadores, en particular el módulo **“Plataforma de Registro de Solicitudes”**.
- La **“Plataforma de evaluación para integrantes de Comité”**, que permite la consulta de los expedientes electrónicos de los aspirantes por parte del Comité de Talentos de Exportación y en su caso la emisión de un Acta de evaluación.
- Un sistema denominado **“TRATO”** que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados apoyado en un sistema de firma electrónica que permite dar validez jurídica a los documentos ya que ha sido validado y homologado por las autoridades jurídicas correspondientes.
- El sistema **“EDUCAFIN”** que permite registrar al sujeto del crédito, los compromisos financieros de ambas partes (EDUCAFIN y Estudiante) en lo referente a la ministración de recursos y la recuperación del crédito.

Por lo que se refiere a la comunicación con los Aspirantes y Beneficiarios del Programa hasta el momento se hace uso de sistemas de mensajería con son WhatsApp y correo electrónico.

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

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Amenazas y Fortalezas

Fortalezas del Programa

1. Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Talentos de Exportación en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Crédito Educativo que aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa que aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, así como, la adopción y uso de herramientas digitales, como las mencionadas anteriormente.

2. Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Crédito Educativo responsable directo de la administración del Programa, los evaluadores externos a quienes se les responsabiliza de revisión y otorgamiento de puntajes a cada expediente atendiendo la normatividad establecida, así como del Comité de Talentos de Exportación responsable de lleva las actividades de dictaminación de solicitudes. De forma similar la coordinación con personal de otras áreas de EDUCAFIN que les proporciona asesoría y apoyo en materia de sistemas, jurídica y financiera.

3. Utilización de aplicaciones informáticas

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

- La plataforma para registro de solicitudes para la consulta y evaluación de solicitudes que utiliza el personal de la DCE y el grupo de evaluadores, en particular el módulo denominado **“Plataforma de Registro de Solicitudes”**.
- La plataforma de la **“Plataforma de evaluación para integrantes de Comité”**, que permite la consulta de los expedientes electrónicos de los aspirantes por parte del Comité de Talentos de Exportación y en su caso la emisión de un Acta de evaluación.
- Un sistema denominado **“TRATO”** que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados apoyado en un sistema de firma electrónica que permite dar validez jurídica a los documentos ya que ha sido validado y homologado por las autoridades jurídicas correspondientes.
- El sistema **“EDUCAFIN”** que permite registrar al sujeto del crédito, los compromisos financieros de ambas partes (EDUCAFIN y Estudiante) en lo referente a la ministración de recursos y la recuperación del crédito.
- El uso de sistemas de mensajería con son WhatsApp y correo electrónico que les ha permitido establecer un canal permanente de comunicación con los aspirantes y beneficiarios.

Amenazas

El posible retraso en la implementación de un módulo informático preliminarmente denominada “Plataforma Integrada de Seguimiento”, para apoyar las actividades de Monitoreo y Seguimiento y con esto la pérdida de capacidad para realizar una evaluación oportuna del Programa en cuanto al logro de metas e impacto de las acciones que desarrollan.

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

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

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

Recomendaciones a nivel Programa

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

2. Diseño e implementación de un sistema informático que apoye el proceso de monitoreo y seguimiento de los beneficiarios del Programa. Aunque la operación del Programa contó desde su puesta en marcha en el 2019 con el uso de aplicaciones informáticas que les han facilitado apoyar la operación del Programa, no existe una aplicación propia que permita apoyar las actividades de contacto y, por tanto, de seguimiento y monitoreo de los estudiantes beneficiarios por lo que se ha recurrido a aplicaciones comerciales de mensajería instantánea (WhatsApp) y correo electrónico.

Se sugiere propiciar la integración de un mecanismo que apoyaría las actividades de monitoreo y seguimiento de beneficiarios considerando que en este momento ya se encuentra en desarrollo un módulo Integral de Seguimiento, que permitiría una comunicación más fluida con los beneficiarios ya sea para contactarlos, o bien, para que se les facilite la emisión de opiniones acerca de la operación del programa e inclusive, verter propuestas para su mejora.

Conclusiones

La operación del Programa en el año 2019 y lo que va del 2020 se ha desarrollado sin mayores contratiempos. Desde su puesta en marcha en el 2019 se hizo uso de diversas aplicaciones informáticas y otras tecnologías de mensajería que le han permitido operarlo con un número reducido de personal y así administrar sin mayores contratiempos las Solicitudes de apoyo presentadas por los aspirantes, canalizarlas al Comité de Talentos de Exportación (CTE) para su dictaminación, su posterior formalización con los interesados y finalmente registrar los compromisos financieros, tanto de EDUCAFIN como de los Estudiantes acreditados, en un sistema de administración financiera que permiten realizar las transacciones financieras asociadas con la ministración de recursos, y en su caso los cobros, durante la vigencia de los apoyos casi en tiempo real y de forma segura.

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

También cabe destacar que seguramente, parte del éxito en la operación del sistema se debe a que el personal de la DCE recibe apoyo y trabaja de forma coordinada con otras áreas de EDUCAFIN las cuales les proporciona apoyo en materia jurídica, de sistemas y de finanzas.

Por otro lado, es necesario mencionar que, aunque las ROP establecen que es posible financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, durante los años 2019 y 2020, solo se han emitido convocatoria para apoyar a estudiantes de maestría y doctorado. También es importante mencionar que los acreditados actuales son estudiantes de programas de maestría ya que, en el caso de estudiantes de doctorado, según comentarios de los responsables del Programa, los posibles aspirantes ven como insuficientes los montos crediticios previstos o el tiempo en que podrán ser apoyados, por lo que optan por buscar otro tipo de patrocinios o apoyos.¹¹

¹¹ En muchos casos los programas de doctorado son de tiempo variable, en algunos casos de hasta cinco años, además de que requieren erogaciones monetarias mayores.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Instituto de Financiamiento e Información para la Educación (EDUCAFIN)
	Unidad Responsable	Dirección de Crédito Educativo
	Clave Presupuestal	Q2998
	Nombre del Programa	Talentos de Exportación
	Año de Inicio	2019
	Responsable titular del programa	C.P. Tania Violeta Ayala Piña
	Teléfono de contacto	Tel 477 7103400 Ext 325
	Correo electrónico de contacto	tayala@educafin.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones educativas nacionales y el extranjero.
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior del Instituto de Financiamiento e Información para la Educación.
	Eje del Programa de Gobierno con el que está alineado	Eje III. Educación de Calidad. Fin gubernamental 3.1. Transformar la educación en Guanajuato.
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Objetivo 3.1.4 Fortalecer la inclusión educativa.
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	Estrategia 2. Fortalecimiento de los programas de becas, estímulos y apoyos para favorecer las trayectorias educativas.
	Programa (Sectorial,	Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato 2040. Dimensión Humana y Social.

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

	Especial o Institucional) con el que está alineado	
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Objetivo 1.2.2 Incrementar la cobertura de la educación superior con calidad, pertinencia y equidad. Estrategia 1.2.2.4 Impulso a la formación de capital humano de alto nivel académico en disciplinas emergentes y áreas estratégicas para el estado.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica
	Propósito del programa	Mujeres y hombres guanajuatenses con talento en instituciones educativas nacionales y en el extranjero de nivel medio superior y superior.
Población potencial	Definición	Estudiantes guanajuatenses de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	Sin información
Población objetivo	Definición	Estudiantes guanajuatenses con posibilidades de ser aceptados en programas de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado en México o el extranjero que cumplan con el perfil, requisitos y documentación establecidos.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	Sin información
Población atendida	Definición	Estudiantes guanajuatenses, inscritos o aceptados en programas de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado en México o en el extranjero que cumplan con el perfil, requisitos, documentación y sean seleccionados por el Comité.
	Unidad de medida	Persona
	Cuantificación	130
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	47,648,767.10 pesos
	Presupuesto modificado (MDP)	47,648,767.10 pesos
	Presupuesto ejercido (MDP)	14,150,915.20 pesos al 2º trimestre
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todos los municipios del estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	En todo el estado de Guanajuato, pero preferentemente en zonas de atención prioritaria.

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones educativas nacionales y el extranjero.
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1.	<p>Planeación. Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración solicita a EDUCAFIN la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año. La Dirección de Crédito Educativo de EDUCAFIN establece las metas que están definidas en términos del número de estudiantes a apoyar para estudios de posgrado y elabora el Anteproyecto para su autorización.</p> <p>Dentro de la Planeación, está la realización o actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y la elaboración de las Reglas de Operación del siguiente año fiscal partiendo de las ROP del año anterior y con retroalimentación de las áreas participantes en el Programa.</p>
<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	2.	<p>Difusión del Programa. La difusión del programa se realiza a través de la publicación de convocatoria que realiza EDUCAFIN en su página electrónica. En algunos casos, participan en su difusión algunos Socios participantes con la cuales se tienen Convenios de Concurrencia.</p>
<p>Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	3.	<p>Solicitud de Apoyo. La solicitud de apoyo se realiza a través del portal de EDUCAFIN, Talentos de Exportación.</p> <p>En este portal, además de poder registrar sus datos de solicitud podrá adjuntar la documentación requerida y contestar el Cuestionario socioeconómica con lo cual queda registrada su Solicitud de Apoyo.</p>
<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener</p>	4.	<p>Selección de Beneficiarios. En este proceso, EDUCAFIN, a través de la Dirección de Crédito Educativo revisa, verifica completas y califica, con apoyo de evaluadores externos cada una de las solicitudes recibidas. Las que cumplen los requisitos</p>

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general financiero a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones educativas nacionales y el extranjero.
finalmente el padrón actualizado y validado.		son enviadas al Comité de Talentos de Exportación quien se encarga de dictaminarlas favorablemente o rechazarlas. Para aquellas que son dictaminadas favorablemente, solicita que el interesado se someta a la prueba de personalidad FOCO y posteriormente se elaboren y firmen el Contrato y los Pagarés que amparan el otorgamiento del crédito.
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	5.	Distribución de Apoyos. Este proceso actividades relacionadas con la formalización y distribución de apoyos. Se formalizan los compromisos mediante la firma de un Contrato y pagarés, donde se establecen las condiciones de ministración y pago del apoyo otorgado, ya sea al beneficiario o directamente a la institución educativa.
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	6.	Entrega de apoyos. La entrega de apoyos se da mediante transferencia electrónica directamente al Beneficiario o a la institución educativa, según se haya acordado en el contrato firmado.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	7	Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos. Las actividades de seguimiento corresponden hasta hoy en día con la solicitud y recepción que deben realizar los estudiantes en los meses de enero y agosto donde reportan sus informes de avance (calificaciones) y comprobantes de inscripción al siguiente ciclo escolar; en otros casos sus reportes Termino de estudios o en su caso la solicitud de extensión para la presentación de su Carta o Certificado de terminación.
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.	8	Contraloría social y satisfacción de los usuarios. Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de estudiantes beneficiados una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general financiero a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones educativas nacionales y el extranjero.
		la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un "Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales", EDUCAFIN a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de EDUCAFIN y la STRC.
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	9	Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.
	9.1	Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que EDUCAFIN alimenta al SDE. Es así que la SEDESHU Revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
	9.2	Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, EDUCAFIN, a través de la Dirección de Crédito Educativo proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la DCE puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general financiar a estudiantes de preparatoria, licenciatura, maestría y doctorado, inscritos o aceptados en programas de instituciones educativas nacionales y el extranjero.
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Nombre del proceso	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
	10	Esquema de Retribución. Al Finalizar sus estudios, el Estudiante puede optar por un mecanismo que le permita cambiar el esquema de pago de crédito ejercido y optar por un Esquema de retribución que le permite reducir, reprogramar y hasta condonar la deuda adquirida siempre y cuando presente una propuesta de Retribución que considere el impacto de reincorporación a la vida laboral o académica en Guanajuato.

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:
Anexo III Talentos de Exportacion.PDF

VICENTE DE JESÚS CELL REYES*Consultor en Planeación y Evaluación***IV. Grado de Consolidación Operativa.**

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos	5				<p>Los procesos del programa Talentos de Exportación están normados en las ROP 2020 donde se establecen los lineamientos generales que guían la operación del Programa.</p> <p>Se cuenta con un Manual Operativo de Talentos para el Ejercicio Fiscal 2019, donde se incorporan lineamientos adicionales. Aunque este manual no fue actualizado en el 2020, actualmente está en proceso de actualización para apoyar el ciclo 2021.</p> <p>Adicionalmente se cuenta con Anexos específicos donde se establecen criterios para apoyar las actividades de evaluación y selección de solicitantes de apoyos, así como otros documentos que incorporando imágenes sobre la operación de los sistemas que apoyan la operación del programa, se pueden considerar como Instructivos de operación.</p> <p>Por ser un programa de carácter estatal, su operación también se sujeta a: Lineamientos Generales de Gestión para Resultados para la Administración Pública del Estado de Guanajuato, para el ejercicio fiscal 2020; Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato; Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano en Materia de Monitoreo y Evaluación; Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los programas sociales estatales; Reglamento Interior de la Secretaria de Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato.</p>

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.		3			<p>Las personas involucradas en la operación del programa, en sus diferentes componentes, tienen un conocimiento amplio sobre la operación general del programa y, en forma específica, de la operación de los componentes de los cuales son responsables, apoyándose en los diferentes documentos normativos mencionados.</p> <p>Para la operación del Programa se cuenta con una aplicación informática denominada Plataforma de Registro de Solicitudes que da soporte a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.</p> <p>De información proporcionada por los operadores del Programa, fue posible identificar que la Plataforma de Registro de Solicitudes fue desarrollada partir del diseño de un modelo de "Flujo de trabajo" desarrollado en una aplicación denominada "VizAgi Modeler" lo que permite asegura que los desarrollos informáticos responden a las necesidades de los usuarios y, con esto, que la aplicación responda a un flujo de trabajo real.</p> <p>Aunque existe documentación diversa que apoya la operación, se recomienda el Desarrollo de un Manual de Procedimientos que permita reunir, lo mismo lineamientos generales que detalles específicos acerca de su operación, así como de las herramientas administrativas e informáticas de las cuales ya disponen.</p> <p>El contar con un Manual de Procedimientos permitirá facilitar el flujo operativo, establecer claramente los alcances y los límites en las funciones asignadas al</p>

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					<p>personal y los involucrados en la operación.</p> <p>El Manual concebido de esta forma podría servir como un repositorio de información sobre la operación del Programa y por tanto actuar como un mecanismo de referencia y socialización para cualquier persona involucrada en la operación del Programa. Adicionalmente, permite dilucidar posibles mejoras a los procesos, así como realizar comparaciones contra propuesta de soluciones y con esto el establecimiento de un proceso de mejora continua.</p>
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				<p>La operación recae íntegramente en el ámbito de la Dirección de Crédito Educativo por lo que podemos decir que las personas que participan en la operación del Programa, aunque realizan funciones diferentes, tiene una visión estandarizada de la operación del Programa y se coordinan y complementan en la realización de las mismas.</p> <p>La operación de la aplicación informática denominada Plataforma de Registro de Solicitudes da soporte integral a los procesos de: Difusión del programa, Solicitud de apoyo y Selección de beneficiarios, lo que permite realizar un flujo de trabajo estandarizado y controlado.</p> <p>Por lo que se refiere a los procesos de Distribución de apoyos y Entrega de apoyos, la operación hace uso de una plataforma informática denominada "EDUCAFIN" que permite llevar un registro y seguimiento detallado de las metas y los compromisos financieros establecidos entre EDUCAFIN y los beneficiarios, en su caso, las instituciones educativas participantes, lo que permite realizar</p>

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					un flujo de trabajo estandarizado y controlado.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				<p>Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que el programa alimenta al SED.</p> <p>El sistema "EDUCAFIN" de seguimiento financiero y de metas, son la base de obtención de información que mensualmente se reporta en el SED.</p> <p>Es así que la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				<p>A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del "Informe de Contraloría Social, EDUCAFIN, emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de EDUCAFIN y la STRC.</p> <p>A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador la DCE puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.</p> <p>Así en al año 2019, el Programa tuvo una "Evaluación en materia de Diagnóstico y Diseño de Programas Sociales Estatales", de la cual se desprendieron Aspectos</p>

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
					Susceptibles de Mejora que están siendo atendidos.
Grado de consolidación operativa	20	3			Total 23 de 25

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

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

La calificación máxima a alcanzar es de 25. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 23, lo que representa un 92% de grado de consolidación.

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

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

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

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

Proceso: 1. Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, Elaboración o actualización de la MIR y Elaboración de las ROP
	Fin	Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	En los tiempos establecidos en la normatividad, previo al inicio del año fiscal de operación, entre los meses de a septiembre a diciembre.
	Personal	Personal de la Dirección de Crédito Educativo con apoyo de la Coordinación de Planeación, Operación e Informática.
	Recursos financieros	Proviene del presupuesto asignado al Programa en su parte sustantiva y del presupuesto asignado a EDUCAFIN en su parte operativa.
	Infraestructura	Propia del EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Presupuesto Autorizado y Metas del Programa MIR y ROP
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Las metas sirven de insumo para la asignación de talleres entre los promotores y las ROP permiten conocer los aspectos generales para la operación del programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el resultado de los indicadores de la MIR
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información de los indicadores sirve para monitorear el cumplimiento de los indicadores y las metas del programa, aunque no se utiliza.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso: 2. Difusión del Programa		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Reglas de Operación publicadas
	Fin	Publicación de la Convocatoria en Portal EDUCAFIN
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Se pueden publicar varias Convocatoria. Fecha máxima de publicación, finales de del mes de mayo. Vigentes por 30 días.
	Personal	Personal de la DCE.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de EDUCAFIN, en particular de la DCE.
	Infraestructura	Propia del EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Convocatoria para aspirantes a crédito del Programa Talentos de Exportación.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la publicación de la convocatoria es el insumo para que los aspirantes a promotor realicen su solicitud de apoyo
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Portal de EDUCAFIN
	Tipo de información recolectada	Fechas de inicio y fin de su publicación
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso: 3. Solicitud de apoyo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Publicación de la Convocatoria en Portal EDUCAFIN.
	Fin	Solicitud de apoyo y documentos de apoyo presentados.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Durante la vigencia de la Convocatoria Vigente por 30 días.
	Personal	Personal de la DCE.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de EDUCAFIN, en particular de la DCE.
	Infraestructura	Propia del EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Solicitudes de apoyo crediticio para el Programa Talentos de Exportación.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, son el insumo sobre el cual trabaja el proceso de Selección de Beneficiarios.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes que se accede vía el Portal de EDUCAFIN.
	Tipo de información recolectada	Las Solicitudes de Apoyo contienen datos particulares de Aspirante, antecedentes académicos, institución educativa destino, avales, ejercicios de recurso y propuesta para su pago.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso: 4. Selección de beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Solicitudes recibidas durante el periodo de vigencia de la Convocatoria.
	Fin	Emisión de Acta de Evaluación emitida por el Comité de Talentos de Exportación debidamente firmada.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Aproximadamente 30 días posteriores al cierre de cada convocatoria.
	Personal	Personal de la DCE.
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de EDUCAFIN, en particular de la DCE.
	Infraestructura	Propia del EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Acta de Evaluación Talentos de Exportación, conteniendo lista de aspirantes acreditados.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, cada uno de los aspirantes dictaminados favorablemente, se iniciará un proceso de formalización del crédito
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes y Plataforma de Evaluación por parte del Comité. Sistema TRATO para firma electrónica de Documentos.
	Tipo de información recolectada	Datos del aspirante, Indicador de dictaminación favorable, condiciones del crédito.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso: 5. Distribución de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Contratos y pagarés debidamente formalizados con el estudiante acreditado.
	Fin	Registro en sistema EDUCAFIN de información del expediente del estudiante acreditado y condiciones financieras.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Aproximadamente 30 días posteriores al cierre de cada convocatoria.
	Personal	Personal de la DCE y área financiera de EDUCAFIN
	Recursos financieros	Se desprenden del presupuesto de operación de EDUCAFIN, en particular de la DCE.
	Infraestructura	Propia del EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Registro en sistema EDUCAFIN de información del expediente del estudiante acreditado. Registro de condiciones financieras del crédito.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, la información registrada permite ejercer el recurso conforme a lo establecido en las condiciones financieras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes. Sistema TRATO para firma electrónica de Documentos (Contrato y Pagarés). Sistema EDUCAFIN de administración financiera.
	Tipo de información recolectada	Datos del aspirante, Indicador de dictaminación favorable, información asociada a la formalización de Crédito.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso: 6. Entrega de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Registro en sistema EDUCAFIN de información del expediente del estudiante acreditado y condiciones financieras.
	Fin	Ministración de recursos en fechas preestablecidas.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Períodicamente durante la vigencia del crédito, uno o dos años.
	Personal	Área financiera de EDUCAFIN y personal de la DCE.
	Recursos financieros	Presupuesto otorgado al Programa y bajo condiciones establecidas en el Contrato. Para la operación: se desprenden del presupuesto de operación de EDUCAFIN, en particular de la DCE.
	Infraestructura	Propia del EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Ministración de recursos en fechas Registro en sistema EDUCAFIN de información de las ministraciones realizadas.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, al cierre del crédito se hace un análisis retrospectivo y se puede negociar un Esquema de retribución para saldar el crédito.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes. Sistema EDUCAFIN de administración financiera.
	Tipo de información recolectada	Datos de las ministraciones realizadas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso: 7. Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Registro en sistema EDUCAFIN de información del expediente del estudiante acreditado y condiciones financieras. Ministraciones realizadas al estudiante acreditado.
	Fin	Término del plazo de apoyo y terminación del ciclo educativo.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Periódicamente durante la vigencia del crédito, uno o dos años.
	Personal	Área financiera de EDUCAFIN y personal de la DCE.
	Recursos financieros	Para la operación: se desprenden del presupuesto de operación de EDUCAFIN, en particular de la DCE.
	Infraestructura	Propia del EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Ministración de recursos completos, en las fechas preestablecidas. Registro en sistema EDUCAFIN de información de las ministraciones realizadas.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí, al cierre del crédito se hace un análisis retrospectivo y se puede negociar un Esquema de retribución para saldar el crédito.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de Registro de Solicitudes Sistema EDUCAFIN de administración financiera.
	Tipo de información recolectada	Datos de las ministraciones realizadas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo y financiero.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso: 8. Contraloría social y satisfacción de los usuarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de estudiantes beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social.
	Fin	STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a EDUCAFIN, para que, a través de la DCE, elabore un "Plan de mejora" el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La STRC entrega la muestra en el mes de abril. Los estudiantes están llenando la Cédula a más tardar en el mes de junio del año en curso.
	Personal	Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social. Personal de la de la DCE, elabore un "Plan de mejora" el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la DCE, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto
	Infraestructura	Propia de STRC y EDUCAFIN
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	"Plan de mejora" elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, sin embargo, el Plan de mejora que realiza la DCE puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma Web de la STRC para llenado de la Cédula de Contraloría Social.
	Tipo de información recolectada	Opinión de los beneficiarios respecto de la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Hasta el presente momento es el único mecanismo formar para recibir retroalimentación de los beneficiarios.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

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

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

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

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

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

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP		Aunque en las ROP se contemplan las acciones a realizar en el Programa, éstas no están a un nivel de detalle que sirva como una guía para el personal que opera el programa. Las ROP del Programa no cuentan con un apartado específico de Mecánica Operativa en donde se describan las actividades a realizar por cada uno de los procesos identificados, ya que al estar separadas por rubros específicos se pierde la continuidad de los procesos.	Abrir un apartado de mecánica operativa en donde se contemplen las actividades de cada proceso que se lleva a cabo, los participantes y la relación con otras áreas de EDUCAFIN. Acompañar las ROP con un flujograma detallado de la operación del Programa.	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento reglamentario.
ROP ART. 10	El Programa oferta los siguientes tipos de apoyos: I. Beca-Crédito Talentos, y II. Talentos de Exportación.	Los lineamientos se presentan en forma temática. No distinguiendo el tipo de apoyo lo que propicia que a lo largo de su desarrollo se entremezclen definiciones, lo que dificultan su lectura.	Se recomienda reagrupar el articulado por cada tipo de apoyo.	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de cualquier ordenamiento

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas del Programa

Articulación de procesos operativos

Del análisis de los procesos se resalta la buena articulación que tienen los procesos involucrados en el programa Talentos de Exportación en razón de que casi toda la operación recae en el personal de la Dirección de Crédito Educativo que aunado a la experiencia operativa con que cuenta el personal del programa que aportan soluciones prácticas para la realización de sus actividades, así como, la adopción y uso de herramientas digitales, como las mencionadas anteriormente.

Coordinación entre actores involucrados

Se pudo observar con base a las entrevistas realizadas que existe una adecuada coordinación entre el personal de la Dirección de Crédito Educativo responsable directo de la administración del Programa, los evaluadores externos a quienes se les responsabiliza de revisión y otorgamiento de puntajes a cada expediente atendiendo la normatividad establecida, así como del Comité de Talentos de Exportación responsable de lleva las actividades de dictaminación de solicitudes. De forma similar la coordinación con personal de otras áreas de EDUCAFIN que les proporciona asesoría y apoyo en materia de sistemas, jurídica y financiera.

Utilización de aplicaciones informáticas

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

- La Plataforma para Registro de Solicitudes para la consulta y evaluación de solicitudes que utiliza el personal de la DCE y el grupo de evaluadores, en particular el módulo denominado “**Plataforma de Registro de Solicitudes**”
- La plataforma de la “**Plataforma de evaluación para integrantes de Comité**”, que permite la consulta de los expedientes electrónicos de los aspirantes por parte del Comité de Talentos de Exportación y en su caso la emisión de un Acta de evaluación.
- Un sistema denominado “**TRATO**” que permite la distribución de documentos para firma electrónica de los interesados apoyado en un sistema de firma electrónica que permite dar validez jurídica a los documentos ya que ha sido validado y homologado por las autoridades jurídicas correspondientes.
- El sistema “**EDUCAFIN**” que permite registrar al sujeto del crédito, los compromisos financieros de ambas partes (EDUCAFIN y Estudiante) en lo referente a la ministración de recursos y la recuperación del crédito.
- El uso de sistemas de mensajería con son WhatsApp y correo electrónico que les ha permitido establecer un canal permanente de comunicación con los aspirantes y beneficiarios.
- También podemos mencionar la puesta en marcha para el 2021 de una aplicación informática denominada “**Plataforma integral de seguimiento**” que permitirá contar con un instrumento para la comunicación expedita con los beneficiarios del programa, así como, dar un seguimiento virtualmente en tiempo real y con ello fortalecer las actividades de Monitoreo y seguimiento.

Amenazas

El posible retraso en la implementación de un módulo informático denominada **“Plataforma integral de seguimiento”** que permitiría apoyar las actividades de Monitoreo y Seguimiento y con esto la pérdida de capacidad para realizar una evaluación oportuna del Programa en cuanto al logro de metas e impacto de las acciones que desarrollan.

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

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

VICENTE DE JESÚS CELL REYES

Consultor en Planeación y Evaluación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Monitoreo y seguimiento	No existe una aplicación propia que permita apoyar las actividades de contacto y, por tanto, de seguimiento y monitoreo de los estudiantes beneficiarios por lo que se ha recurrido a aplicaciones comerciales de mensajería instantánea (WhatsApp) y correo electrónico.	Es necesario desarrollar una aplicación propia que permita apoyar las actividades de contacto y, por tanto, de seguimiento y monitoreo de los estudiantes beneficiarios.	Personal de la DCE apoyado por la coordinación de Planeación, Operación e Informática dependientes de la Dirección General de EDUCAFIN.	Este sistema ya se encuentra en proceso de desarrollo por lo que ya se cuenta con los recursos necesarios para terminarlo e iniciar su implementación.	Este sistema ya se encuentra en proceso de desarrollo por lo que ya se cuenta con los recursos necesarios para terminarlo e iniciar su implementación.	Contar con información sistematizada que permita dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos de los acreditados. así como aprovechar la información financiera que actualmente ya se lleva registro y con esto monitorear y dar seguimiento oportuno al desarrollo del Programa y las metas alcanzadas.	Prueba y operación del Módulo a partir del siguiente ejercicio fiscal.	Alto.

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
EDUCAFIN	Dirección de Política Educativa y Liderazgo Social	15 de Octubre 2020	Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes	Coordinadora de Investigación y Política Educativa: Mtra Ma. Cristina Borja Almaguer	Correos electrónicos		Contacto inicial con el enlace designado por la SEDESHU para el seguimiento de la evaluación. A partir de este contacto la Mtra. Ma Cristina Borja coordinó las entrevistas con los operadores del programa.
EDUCAFIN	Dirección de Política Educativa y Liderazgo Social Dirección de Crédito Educativo	21 de Octubre 2020	Consultor Vicente de Jesús Cell Reyes	Dirección de Política Educativa y Liderazgo Social Coordinadora de Investigación y Política Educativa: Mtra Ma. Cristina Borja Almaguer Dirección de Crédito Educativo Coordinadora de Otorgamiento: Lic. Judith Viridiana Suárez Porto	Entrevista a través de Videoconferencia empleando la Guía para evaluación del apartado de procesos	50 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento general de los procesos del programa.
EDUCAFIN	Dirección de Crédito Educativo	27 de Noviembre 2020	Consultor Ma. del Rocío García Avilés	Lic. Miriam Milagros Gaona Pérez Especialista en Pagos y Control de Crédito	Entrevista a través de Videoconferencia	1 hora 10 minutos	Se profundizó en las algunas particularidades de los procesos del programa.

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

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

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

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

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

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

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

Concepto	Descripción
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	María del Rocío García Avilez
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Programación y Control. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Luis Ricardo Benavidez Hernández
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Licitación Pública Nacional
Costo total de la evaluación:	\$80,272.00 pesos (IVA incluido)
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales