



Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E002 "Protección y asistencia consular"

Secretaría de Relaciones Exteriores

Septiembre 2015

Índice

INTRODUCCIÓN	4
RESUMEN EJECUTIVO	7
IV. 1.2 ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA	15
IV.1.3 ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS NACIONALES, A OBJETIVOS SECTORIALES Y/O A LOS OBJETIVOS DERIVADOS DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES TRANSVERSALES	25
IV. 1.4 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO	34
IV.1.5 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS	45
IV. 1.6 ANÁLISIS DE LAS POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES	54
IV. 2 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	55
IV.2.1 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN	55
V. 2.2 DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN	61
IV. 2.3 DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN	67
IV. 3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	73
IV. 3.1 Análisis de Cobertura	73
IV.4 OPERACIÓN	85
IV.4.1 Análisis de los Procesos Establecidos en la Normatividad Aplicable	85

IV. 4.2 MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA	116
IV.4.3 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.....	122
IV. 4.4 EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA.....	124
ECONOMÍA.....	134
IV. 4.5 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	135
IV. 4.6 CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS.....	138
IV. 4.7 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	144
IV. 5 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE ATENDIDA.....	146
IV. 6 MEDICIÓN DE RESULTADOS	148
V. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES	164
VII. CONCLUSIONES	165
ANEXOS	169
ANEXO 1 Descripción general del problema	169
ANEXO 2 Metodología para la identificación y cuantificación de las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo	173
ANEXO 3 Procedimiento para la actualización de la base de datos, listado o padrón de beneficiarios	175
ANEXO 4 Árbol de problemas y soluciones.....	176
ANEXO 5 Resumen narrativo de la matriz de indicadores de resultados	178
ANEXO 6 Indicadores.....	179
ANEXO 7 Metas del programa	183
ANEXO 8 Complementariedades y concurrencias entre programas federales	186

ANEXO 9 Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora..	188
avance del documento de trabajo.....	188
ANEXO 10 Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora..	189
.....	189
ANEXO 11 Análisis de las recomendaciones no atendidas derivadas de las evaluaciones externas	189
ANEXO 12 Evolución de la cobertura.....	190
ANEXO 13 Información de la población atendida	191
ANEXO 14 Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave	193
ANEXO 15 Gastos desglosados del programa	196
ANEXO 16 Avance de los indicadores respecto a sus metas.....	204
ANEXO 17 Instrumentos de medición para el grado de satisfacción de la población atendida	206
ANEXO 18 Principales fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y recomendaciones.....	207
Otras Recomendaciones.....	214
ANEXO 19 Valoración con los resultados de la evaluación de diseño anterior	217
ANEXO 20 Valoración final del programa	218
ANEXO 21 Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y costo de la evaluación	222

Introducción

La presente evaluación tiene como objetivo valorar la consistencia y los resultados del Programa Presupuestario E002 “Protección y asistencia consular” de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), a partir de los resultados obtenidos en el segundo trimestre de 2015 por la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior (DGPME), unidad administrativa responsable de la operación del Programa.

De conformidad con los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal 2015, establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la evaluación se enfoca en el diseño, planeación estratégica, cobertura y focalización, operación, percepción de la población objetivo y resultados del Programa E002. A partir de los resultados obtenidos, se pretende retroalimentar su diseño y proporcionar a los responsables herramientas que faciliten la operación y el desempeño y, de ese modo, contribuir a su mejora.

Para el propósito de esta evaluación se realizó un trabajo de gabinete consistente en la revisión y análisis de información documental proporcionada por la unidad responsable del Programa E002 “Protección y asistencia consular”. Los hallazgos y conclusiones de esta información se presentan en el documento de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, así como en las Conclusiones.

El documento está estructurado de acuerdo con los apartados y 52 preguntas establecidas en el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados del Programa Presupuestario E002 “Protección y asistencia consular”: En el Apartado I se desarrolla el diseño del Programa E002 según la Metodología del Marco Lógico (MML). En el Apartado II se analizan el objetivo y la justificación del Programa vinculada a la planeación estratégica. En los Apartados III y V se analizan la cobertura, focalización y percepción de la población objetivo del Programa E002. Éste es un tema de

especial relevancia para la Administración Pública Federal en materia de Programas presupuestarios que buscan atender una parte de la población mexicana vulnerable, ya que contribuye directamente a cumplir con su labor social mediante los mecanismos actuales que el gobierno mexicano decidió aplicar.

En el Apartado IV se exponen las características de operación del Programa Presupuestario E002, considerando a la DGPME como la unidad administrativa responsable del Programa. Asimismo, se detallan los diferentes servicios que brinda y los actores involucrados en la instrumentación del programa, con el fin de asegurar su operatividad.

Posteriormente, se analizan los resultados del Programa E002 de 2014 en el segundo trimestre de 2015 y se revisan los cambios que éste ha sufrido para visualizar áreas de oportunidad. En el apartado final, se presentan las Conclusiones y propuestas de mejora del Programa, con base en la revisión y reajuste de su funcionamiento y en la revisión de las Matrices de Indicadores de Resultados (MIR) de los años 2014 y 2015.

Gran parte de las preguntas contenidas en los Términos de Referencia exigen respuestas binarias y por tanto se procuró dar respuestas categóricas, de acuerdo con los "Criterios generales para dar respuesta a las preguntas de la Evaluación de Consistencia y Resultados de los Programas Federales", emitidos por el CONEVAL. No obstante, cada respuesta en su desarrollo aclara, fundamenta y en, algunos casos, matiza la respuesta binaria.

Aun cuando no existe una metodología exacta y bien definida para realizar evaluaciones a Programas Presupuestarios de esta índole, se intentó adaptar la metodología existente de evaluación a Programas sociales, debido a la importancia que representa la revisión oportuna de la ejecución de los programas federales, con la finalidad de medir el avance en el cumplimiento de las metas, así como la contribución con objetivos de orden superior.

Finalmente, la presente evaluación busca apoyar la mejora del Programa a fin de que permita fortalecer resultados, beneficiando de mejor forma a la población objetivo y dando certeza a la rendición de cuentas y transparencia de la información para un mejor desempeño de los programas públicos federales.

Resumen Ejecutivo

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados analiza y valora los resultados del Programa E002 "Protección y asistencia consular" de la SRE, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. La evaluación se realizó a partir de un análisis de gabinete con base en la información proporcionada por la DGPME, unidad administrativa responsable de la operación del Programa.

El Programa E002 busca brindar apoyo y protección a los mexicanos en el exterior, como parte de las labores sustantivas de la conducción de la política exterior de México; supervisar el desarrollo de la protección brindada; dictar los lineamientos y directrices que normen los programas integrales y acciones tendientes a garantizar la protección de los derechos humanos y otras garantías de los mexicanos en el exterior que deben realizar las representaciones de México en el mundo. Esta labor ha permitido que a través del Programa se dé atención a los mexicanos en el exterior que por diversas circunstancias se encuentran en situación de vulnerabilidad. Dicho programa proporciona servicios de protección y asistencia consular en las áreas de derechos humanos, penal, migratoria, laboral, civil y administrativa, para lo cual el Programa E002 cuenta con siete subprogramas: a) Repatriación de Cadáveres, b) Protección al Migrante en Situación de Indigencia, c) Visitas de Protección, d) Repatriación de Personas Vulnerables, e) Protección al Migrante y Campaña de Seguridad al Migrante, f) Apoyo a Mujeres, Niñas, Niños y Adultos Mayores en Situación de Maltrato y g) Protección y Asistencia a Víctimas de Trata de Personas.

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND) y el Programa Sectorial de Relaciones Exteriores 2013-2018 (PSRE) señalan que: "Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero es un deber central de una política exterior responsable". En este sentido, la política pública debe atender las particularidades del fenómeno migratorio en sus múltiples dimensiones, involucrando aspectos tales como: la diversificación del flujo migratorio, los lugares de origen y destino, los perfiles migratorios, la repatriación, inseguridad y

los derechos humanos. La perspectiva de género adquiere una importancia mayor, dadas las condiciones de vulnerabilidad a las que están expuestas las mujeres migrantes.

El Programa Presupuestario E002 se encuentra alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND) a través de la Meta Nacional V. "México con Responsabilidad Global", y el Objetivo 5.4 "Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional", así como de la Estrategia 5.4.1 "Ofrecer asistencia y protección consular a todos aquellos mexicanos que lo requieran". Lo que contribuye al logro del Objetivo 5 del PSRE 2013-2018, "Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país", y de la Estrategia 5.1, "Atender y proporcionar seguimiento a casos de protección y asistencia consular de los mexicanos que se encuentran en el exterior".

La relación del objetivo del Programa con los objetivos nacionales y sectoriales de estos documentos normativos ha sido clave para el cumplimiento de las metas a mediano y largo plazos, que se han visto reflejadas en y representan la sustentabilidad del Programa.

Durante la evaluación también se determinó que la DGPME cuenta con un Manual de Organización actualizado; sin embargo, no cuenta con manuales de procedimientos específicos, pero ya se inició su elaboración.

Además de lo anterior, cuenta con otros documentos normativos que permiten agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes, tales como la Guía de Procedimientos de Protección Consular (diciembre de 2012), los lineamientos para la designación de abogados consultores en las Representaciones Diplomáticas y Consulares de México en el Exterior (2009), los lineamientos para la operación del Programa de Asistencia Jurídica a Mexicanos a través de Asesorías Legales Externas en Estados Unidos de América y las Normas para la Ejecución de los Programas de Protección a Mexicanos en el Exterior (diciembre de 2011).

Finalmente, se identificó que el Programa E002 tiene complementariedades o coincidencias con otros programas federales, tal es el caso del Programa E001, "Atención a mexicanos en el exterior", coordinado por el Instituto de Mexicanos en el Exterior (IME), del E003, "Expedición de pasaportes y servicios consulares", y del E004, "Defensa de los intereses de México y de sus nacionales en litigios internacionales", ya que contribuyen a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero. Asimismo, atienden una parte del área de enfoque potencial del Programa E002. Sin embargo, los servicios que ofrecen son diferentes.

Se identificó como población potencial a las personas mexicanas que residen en el exterior y/o viajan al extranjero, delimitada en el PND y el PSRE, la cual posee características de orden cualitativo y cuantitativo. A partir de lo anterior fue posible definir la población objetivo como "el conjunto de mexicanos que viajan o residen en el extranjero, y que por alguna razón se encuentran en situación vulnerable".

La población objetivo del Programa no tiene tipologías específicas ni perfectamente definidas, esto se debe a que la población se encuentra ubicada en distintas partes del mundo, con necesidades y situaciones muy variadas. Asimismo, no es posible cuantificar con exactitud la población objetivo, ya que los mexicanos en el exterior no están obligados a registrarse ante las Representaciones Diplomáticas o Consulares, por lo que las bases de datos con que cuenta el Programa sólo reflejan cifras aproximadas.

En las estadísticas de la población mexicana que reside en el exterior, el IME estima que existen 11,913,989 mexicanos que viven fuera del territorio nacional; de los cuales, 97.79% radica en Estados Unidos. Esta información debe ser considerada como una aproximación, ya que es obtenida a partir del registro en Consulados o Representaciones Diplomáticas, estimaciones de los representantes diplomáticos y censos de algunos países.

A partir de la información que recopila cada uno de los servicios y Programas que coordina el Programa se determinó que la población atendida durante el ejercicio 2014 fue de 160,904 casos.

En este sentido, los connacionales son los beneficiarios del Programa, y es posible tener un registro a través de la herramienta informática Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), esta plataforma permite el control y seguimiento de los casos de protección atendidos desde la SRE, los Consulados y las secciones consulares de las Embajadas de México en el mundo, y las delegaciones foráneas en territorio nacional. Permite generar un intercambio de información en tiempo real. Por la naturaleza del Programa no es indispensable contar con los datos socioeconómicos de la población objetivo para que cualquier caso sea ingresado en el sistema.

Conforme a lo establecido en la Metodología de Marco Lógico, el Programa cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) vigente para el ejercicio de 2015, la cual está compuesta por 12 indicadores que cumplen con los cuatro niveles del resumen narrativo: Fin, Propósito, Componente y Actividad. Cuentan con metas, línea base, frecuencia de medición, método de cálculo y demás características establecidas en la metodología para la elaboración de matrices.

Para ello se revisaron los cambios que ha presentado la MIR del Programa en estudio, así como la documentación complementaria proporcionada por la unidad responsable con el fin de encontrar alternativas de mejora para el mismo.

A partir del análisis de la MIR se determinó que el Programa contribuye al fortalecimiento de la asistencia y la protección de los derechos de los mexicanos en el exterior, como propósito de una política exterior responsable que pretende establecer un gobierno cercano y moderno.

En cuanto a los instrumentos de planeación que utiliza el Programa, se identificó que los responsables elaboran un plan anual de trabajo en el que se consideran la visión y misión, sus objetivos y atribuciones, la contribución a los objetivos

nacionales, e indicadores de desempeño correspondientes a la MIR. Sin embargo, el plan de trabajo no señala de manera específica las metas a alcanzar por los servicios y programas que gestiona, coordina y difunde la DGPME. Asimismo, el Programa no cuenta con un plan estratégico en el que se establezcan objetivos, metas e indicadores a mediano y largo plazos, por lo que, para fortalecer el Programa, se recomienda realizar ambos ejercicios de planeación de manera institucionalizada.

Además de lo anterior, y como parte de un proceso de planeación que permita el análisis, evaluación y elaboración de políticas públicas binacionales, se han realizado las acciones para apoyar la atención a los connacionales que se mencionan continuación:

Grupo Ejecutivo de Políticas de Repatriación. Creado con el objetivo de mejorar la atención y el proceso de repatriación de mexicanos, este grupo ha permitido generar un diálogo bilateral de alto nivel sobre repatriaciones desde un aspecto propositivo, constructivo y resolutivo, analizando cada uno de los temas subyacentes en su propio contexto, con el fin de aislar, identificar y resolver de una manera práctica los posibles puntos de divergencia, al tiempo que identifica las mejores prácticas a escala local con el fin de replicarlas y retomar los aspectos operativos que son evaluados por el Grupo de Trabajo Técnico sobre Repatriaciones. Otros temas que se incluyen en las conversaciones de este grupo son: manejo de niñas, niños y adolescentes mexicanos no acompañados, mantenimiento de la unidad familiar en los procesos de repatriación, recuperación de pertenencias de personas mexicanas detenidas y repatriadas, y Programa de Repatriación hacia el Interior de México.

Grupo de Alto Nivel de Prevención de la Violencia. Tiene como objetivo analizar desde un enfoque integral el tema de la prevención de la violencia en la frontera, en particular el uso de la fuerza letal, así como realizar acciones tendientes a prevenir incidentes, reconstruir la confianza en las comunidades de ambos lados de la frontera y dar seguimiento a las investigaciones de muertes causadas por agentes migratorios estadounidenses.

Diálogo Consular México-Estados Unidos. En éste, que se reúne dos veces al año, se tratan temas del más alto interés para ambos países en materia de protección de sus respectivos nacionales, facilitación de trámites y de acceso a programas federales, entre otros.

Reuniones periódicas con autoridades fronterizas. Son mecanismos de diálogo que pueden incluir la participación de autoridades mexicanas como los Consulados de México, el Instituto Nacional de Migración, la SHCP e instancias de seguridad nacional, entre otros, con miembros del Departamento de Seguridad Interna de Estados Unidos. Corresponde a esta Dirección General el seguimiento y monitoreo de estas reuniones en los temas relativos a incidentes que involucran lesiones o muerte de nacionales mexicanos, repatriaciones, quejas por maltrato de autoridades estadounidenses, permisos humanitarios, entre otros.

Aunque el Programa es de gran importancia y tiene gran impacto, en los últimos cinco años no se tiene registrado que haya sido objeto de alguna otra evaluación externa en el marco del Programa Anual de Evaluaciones (PAE) definido exclusivamente para la protección y asistencia consular. Tampoco cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares y/o que tenga un grupo de beneficiarios con características parecidas. Por tal motivo no presenta aspectos susceptibles de mejora que atender.

A partir del análisis de la operación del Programa se identificó que entre sus actividades sustantivas se encuentra dar seguimiento, ejecución y difusión de los programas en temas de derechos humanos, migratorio, civil, penal, administrativo, laboral, civil, entre otros; y llevar a cabo asesorías y acciones en beneficio de los mexicanos en el exterior.

Como se mencionó anteriormente, el Programa cuenta con un Manual de Organización de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior; sin embargo, no cuentan con manuales de procedimientos para realizar las

actividades sustantivas (dichos manuales se encuentran en proceso de revisión, se tiene programada su formalización en abril de 2016).

En cuanto a sistemas informáticos utilizados en la operación del Programa, se cuenta con una plataforma que permite monitorear, registrar y dar seguimiento de manera sistematizada y en tiempo real a los casos que son atendidos por la SRE, los Consulados, delegaciones foráneas y secciones consulares de México en el mundo. Este Programa se llama Sistema Integral de Protección Consular (SIPC),

Por otra parte, se analizó la medición de resultados, así como el cumplimiento y avance en las metas. De este análisis se identificó que existen 12 indicadores que integran la MIR del Programa, de los cuales dos miden el avance del objetivo del Fin y uno el objetivo del Propósito. Mediante los indicadores del Fin y del Propósito el Programa se busca medir el número de mexicanos usuarios de los diferentes Programas de protección y asistencia.

Como antes se mencionó, el Programa atendió a 187,018 personas en 2013 y 160,905 en 2014. Mientras que para el segundo trimestre de 2015 se estableció una meta de 174,000 beneficiarios de los programas, logrando atender hasta el segundo trimestre 91,325 personas, cifra muy alentadora para el logro de la meta estimada. Se debe destacar que en el ejercicio de 2014 se presentó una operación atípica con respecto a otros años. En Estados Unidos se propuso una ley antimigrante con gran impacto en los connacionales, por lo que éstos solicitaron los servicios de protección y orientación de los programas proporcionados a través de las Representaciones Diplomáticas y Consulares.

En relación con los indicadores, se identificó que hasta junio de 2015 se considera favorable el avance en cuanto a las metas establecidas, ya que en lo que respecta al objetivo del Fin se tuvo un avance de 53.47%, de los indicadores en tanto que a nivel del objetivo del Propósito se registra un avance de 53.62% y 50.20%, respectivamente.

A partir del análisis de los seis apartados que conforman la Evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados es posible decir que el Programa

Presupuestario E002 presenta consistencia entre los objetivos con los cuales fue creado y las acciones que realiza para alcanzarlos. En general, el proceso de planeación estratégica de la DGPME está estructurado de manera informal pero adecuada, siguiendo siempre las directrices generales establecidas tanto en el PND como en el plan sectorial, así como los lineamientos y prioridades del Programa de Protección y Asistencia Consular, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable. Esta característica brinda al Programa un importante margen de maniobra en el ámbito de redefinición de prioridades y le otorga una notable capacidad de reacción ante eventos o situaciones específicas imposibles de prever.

Como se puede apreciar en este breve ejercicio, tanto los componentes como los indicadores correspondientes dependen de los proyectos en curso y deben cambiar con el tiempo, en la medida en que la operación del Programa vaya madurando y mejorando.

La presente evaluación, con base en las recomendaciones realizadas y en el destacable trabajo que desempeña la DGPME en su Programa E002, permite mejorar la política pública existente entre el país y el resto del mundo con la finalidad de atender a la población vulnerable, connacionales mexicanos residentes en otros países, a través de políticas que mejoren las condiciones de vida de cada ciudadano mexicano.

Éste es un compromiso enorme que refleja el trabajo de la Secretaría de Relaciones Exteriores en conjunto con los Consulados, Embajadas y secciones consulares de México en todo el mundo.

IV. 1.2 Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
 - a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - b) Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
 - c) Se define el bien o servicio que proporciona o produce el programa.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, yel problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: Sí

La unidad administrativa de la SRE responsable del Programa proporcionó los siguientes materiales de referencia: Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, Programa Sectorial de Relaciones Exteriores (PSRE) 2013-2018, Manual de Organización y Reglamento Interior de la SRE, Manual de Organización de la unidad administrativa responsable de la ejecución del Programa, Guía de Procedimientos de Protección Consular, entre otros.

Existen al menos tres documentos, de los antes mencionados, que son base para la justificación e identificación del problema o necesidad prioritaria que busca resolver el Programa Presupuestario E002, "Protección y asistencia consular", de la SRE. Tanto el PND como el PSRE señalan de manera explícita, dentro de la visión del Ejecutivo Federal, "llevar a México a su máximo potencial", y mediante cinco metas nacionales y tres estrategias transversales que buscan "promover, propiciar y asegurar la coordinación de acciones en el exterior de las dependencias y

entidades de la Administración Pública Federal; y sin afectar el ejercicio de las atribuciones que a cada una de ellas corresponda, conducir la política exterior".¹

Con base en el párrafo anterior, la existencia del Programa Presupuestario E002 define el problema o necesidad prioritaria como una situación que puede ser revertida y no como un hecho negativo. El problema o necesidad que busca resolver se identifica en los documentos normativos proporcionados por la unidad responsable del Programa.

El Programa cumple con los dos primeros ítems de la pregunta. Se presenta como un medio a través del cual la SRE, en representación del gobierno mexicano, busca brindar apoyo y protección a los mexicanos en el exterior como parte de las labores sustantivas de la conducción de la política exterior del país; supervisar el desarrollo de la protección; dictar los lineamientos y directrices que normen los programas integrales y acciones tendientes a garantizar la protección de los derechos humanos y otras garantías de los mexicanos en el exterior.

La población identificada por el Programa la constituyen los mexicanos que viajan a y/o residen en el extranjero.

El Programa establece metas a corto y mediano plazo cuyo cumplimiento se puede verificar a través de los indicadores y metas del Programa de trabajo de la unidad responsable, y de los indicadores establecidos en el PSRE; es decir, que el Programa incluye un conjunto de acciones específicas con el fin de contribuir en la protección de los derechos e intereses de los mexicanos en el exterior. De esta forma, el bien o servicio que proporciona o produce el Programa, y su alineación al PND y PSRE, se define como:

- Proporcionar asistencia y protección consular a los connacionales en situación de vulnerabilidad
- Velar por el respeto a sus derechos
- Erradicar injusticias por parte de las autoridades extranjeras

¹ Artículo 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

No hay evidencia del término del Programa ni la definición del plazo para su revisión y actualización. No obstante, éste se ha ido actualizando anualmente, toda vez que la demanda del servicio así lo amerita a la luz del considerable número de mexicanos que residen en el exterior, sobre todo en Estados Unidos.

Considerando la naturaleza misma del fenómeno migratorio y las características geopolíticas, económicas y sociales en las que se desarrolla el connacional, resulta impreciso hablar de un “padrón” predeterminado de beneficiarios potenciales del Programa. Es por esta razón que se puede decir que el Programa E002 atiende a diferentes subgrupos de la población migrante que, en uno u otro momento, pueden incluirse en el padrón de población objetivo del Programa como susceptibles a ser beneficiarios.

De acuerdo con el análisis realizado, se pudo observar que el grupo más vulnerable de la comunidad mexicana en el exterior es el de los connacionales que no cuentan con la documentación migratoria que regule su estancia en el país receptor, grupo que requiere la atención y el apoyo del Programa E002.

Este grupo, en su mayoría, se encuentra ubicado en Estados Unidos de América (EUA), prueba de ello es que aproximadamente 98% de los casos de asistencia y protección consular que atiende la unidad administrativa están en EUA. Asimismo, México es el país que tiene el mayor número de Representaciones Consulares en EUA (50), y la sección consular de la Embajada de México en Washington cuenta, además, con un Consulado en San Juan, Puerto Rico; estas representaciones se encuentran distribuidas estratégica y geográficamente a lo largo del país receptor para tener un mayor alcance en materia de protección y asistencia consular.

Las metas anuales y sexenales establecidas en el Programa E002 son alcanzadas a través de las líneas de acción señaladas en el PSRE 2013-2018. Con base en las políticas migratorias cambiantes de los países receptores, se aprecia que el

Programa E002 debe ser revisado y actualizado por lo menos una vez al año para que esté acorde con el panorama político nacional e internacional.

El Programa E002 contribuye a mejorar la calidad de vida y/o satisfacer una necesidad de los nacionales mexicanos que se encuentran en el exterior, o bien, proporcionar beneficios a las personas y familiares que solicitan los servicios de asistencia y protección consular.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.**
- b) Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema.**
- c) El plazo para su revisión y su actualización.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y el diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: Sí

La DGPME de la SRE proporcionó los siguientes documentos de referencia: PND 2013-2018 en su Eje rector 5, "México con Responsabilidad Global", y el del Programa Sectorial "Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país", de la actual administración.

El Programa E002 busca fortalecer la red consular y actuar de manera firme y eficiente cuando cualquier mexicano que se encuentre en otro país requiera el apoyo de su gobierno, este fortalecimiento permite impulsar el empoderamiento de la comunidad mexicana en los países receptores.

Si bien el Programa no cuenta con un diagnóstico propio, es posible encontrar un diagnóstico general en el PND 2013-2018, en la Meta Nacional V. "México con Responsabilidad Global", mediante el cual se identifican aquellos elementos que es posible mejorar al señalar que:

... el fenómeno migratorio representa un reto de creciente importancia para el Estado Mexicano.

La política pública debe atender las particularidades del fenómeno migratorio en sus múltiples dimensiones, involucrando aspectos tales como la diversificación al interior del flujo, los lugares de origen y destino, los perfiles migratorios, las estrategias al cruce e internación, la repatriación, inseguridad y los derechos humanos.

Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero es un deber central de una política exterior responsable.

A partir de la revisión realizada en el diagnóstico, y además de lo antes expuesto, se identificó que las problemáticas más relevantes son las siguientes:

- Ofrecer asistencia y protección consular a todos aquellos mexicanos que lo requieran.
- Crear mecanismos para la reinserción de las personas migrantes que retornan y fortalecer los programas de repatriación.
- Diseñar mecanismos de coordinación interinstitucional y multisectorial para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública en materia migratoria.
- Garantizar los derechos de las personas migrantes solicitantes de refugio, refugiadas y beneficiarias de protección complementaria.

En general, el proceso de planeación estratégica de la DGPME está estructurado conforme a lo establecido en la normatividad aplicable, siguiendo siempre las directrices generales establecidas tanto en el PND como en el Programa Sectorial, así como en los lineamientos y prioridades del Programa de Protección. No obstante, no se define de manera implícita una periodicidad de revisión y/o actualización.

Esta característica brinda al Programa un importante margen de maniobra en el ámbito de redefinición de prioridades y le otorga una capacidad de reacción ante eventos o situaciones específicas imposibles de prever (por ejemplo, desastres naturales o situaciones políticas adversas a los intereses del Estado mexicano).

Este equipo evaluador observó que incluye la cuantificación, características y ubicación territorial de la población que solicita la asistencia y protección consular. Mediante la aplicación de una metodología compuesta de diversas dinámicas de participación, se identifican sus principales necesidades y las posibles soluciones a corto, mediano y largo plazos. De esta manera, las ayudas solicitadas guardan estrecha relación con la problemática identificada y se presentan como un mecanismo que contribuye a su solución.

Por lo anterior, se puede apreciar que el principal problema, y las necesidades que plantea de servicio de asistencia y protección consular para los connacionales que radican en el o viajan al exterior, radica en gran medida en las políticas cambiantes en que constantemente se ven envueltas las comunidades mexicanas que se encuentran en el extranjero.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none">• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y• la justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.

Respuesta: Sí

Se puede señalar que la justificación teórica se basa en el análisis del diagnóstico del PND y del PSRE, que sustenta la importancia de velar por los intereses de los connacionales en el exterior, brindando un mejor servicio de asistencia y protección consular, consolidando así el empoderamiento de las comunidades mexicanas en el exterior.

Tomando como referencia los documentos proporcionados por la unidad responsable de la ejecución del Programa, existe justificación para el tipo de intervención que se lleva a cabo, lo que considera los siguientes elementos identificados:

- El Programa de Protección y Asistencia Consular, como herramienta de planeación y conducción al identificar prioridades, estrategias y acciones que permitan a las Representaciones de México en el Exterior (RME) ofrecer protección y asistencia consular eficaces y acordes a las circunstancias específicas de cada circunscripción.
- El Programa E002, cuya existencia se da en virtud de las necesidades de atención de protección, así como acciones de asesoría legal en los

ámbitos administrativo, penal, migratorio, laboral, civil y de derechos humanos de las comunidades de mexicanos en el mundo.

- Los servicios de protección y asistencia consular, claramente diferenciados, crean oportunidades entre aquellas personas que reciben el servicio, propiciando un mejor ejercicio de derechos.

Por lo anterior, el conjunto de acciones y/o intervenciones que realizan los funcionarios de las representaciones diplomáticas y consulares en el exterior dentro del marco del Programa de Protección y Asistencia Consular tienen como objetivo:

1. Brindar asistencia consular al connacional en situación de vulnerabilidad.
2. Velar por el respeto a sus derechos.
3. Contribuir a evitar daños y perjuicios contra su persona o intereses.
4. Evitar la persecución por motivos de su nacionalidad, raza, o cualquier otra causa discriminatoria.

Una vez atendidos y registrados los asuntos de protección y asistencia consular, se integran las propuestas para fijar las metas específicas para los indicadores establecidos en las MIR. Se destaca la importancia de considerar que los indicadores utilizados no reflejan del todo la complejidad de los procesos de atención de los asuntos de protección y las actividades realizadas por el Programa.

En la MIR se definieron los Indicadores que representan las acciones más relevantes del Programa. Sin embargo, existen otras que son igual de relevantes pero que no son fácilmente cuantificables, por lo que no es posible fijar las metas para su inclusión en la MIR.

Otro de los materiales presentados por la unidad administrativa responsable del Programa E002, que sustenta la justificación empírica de la intervención del

Programa, es la Guía de Procedimientos de Protección Consular, en la cual se plasman los procedimientos y acciones a seguir para la atención de los asuntos de asistencia y protección consular. Esta guía se somete a una constante revisión con el fin de que se encuentre actualizada para atender las necesidades de la población objetivo.

IV.1.3 Análisis de la Contribución del Programa a las Metas Nacionales, a Objetivos Sectoriales y/o a los Objetivos Derivados de los Programas Especiales Transversales

4. El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal:

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivo(s) del programa sectorial, nacional, institucional, regional y/o transversal, y es posible determinar su vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.

Respuesta: Sí

De acuerdo con los materiales proporcionados por la unidad administrativa responsable de la ejecución del Programa E002 y, en particular, al analizar el contenido de la MIR de los años fiscales 2014 y 2015, en donde se observa que el Programa E002 cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin tanto con los objetivos del PSRE 2013-2018, como con el Objetivo 5.4 del PND, "Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional", y sus cinco estrategias definidas en el PND para el mismo periodo. Este alineamiento se observa en la MIR del Programa. Se analizan las MIR de los años fiscales 2014 y 2015 para contar con una evaluación más sólida del Programa, ya que muchas de las metas son anuales y el año 2015 aún no concluye.

En este sentido, existen conceptos comunes entre el Fin del Programa y los objetivos del PSRE. El Programa tiene como Fin "Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando

así la inclusión en el país mediante la atención de casos de asistencia y protección consular" y coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos del PSRE 2013-2018:

- ✓ Objetivo 5. Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país.

El Programa E002 cuenta con los documentos denominados Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y Ficha Técnica de la MIR, en los que se establece la vinculación entre los objetivos sectoriales e institucionales con el objetivo del Programa. La relación es la siguiente:

Objetivo Fin	Objetivo Programa Sectorial de Relaciones Exteriores
Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.	5. Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país.
Estrategia Programa Sectorial de Relaciones Exteriores:	5.1 Atender y proporcionar seguimiento a casos de protección y asistencia consular de los mexicanos que se encuentran en el exterior.
Línea de acción del Programa Sectorial de Relaciones Exteriores:	5.1.1 Garantizar el respeto de los derechos de connacionales que se encuentran fuera del territorio nacional. 5.1.2 Velar por la dignidad, respeto a los derechos humanos y otras garantías de los connacionales fuera del territorio

	<p>nacional.</p> <p>5.1.3 Diseñar y establecer políticas de protección preventiva a través de las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior.</p> <p>5.1.4 Asegurar la atención a los mexicanos en el exterior que enfrentan procesos judiciales.</p> <p>5.1.5 Adoptar medidas para cumplir con acuerdos y tratados internacionales sobre adopciones, sustracciones de menores, derechos de visita y pensiones alimenticias.</p>
Indicador 1 del Programa Sectorial de Relaciones Exteriores:	<p>Porcentaje de casos concluidos mediante la atención de asuntos en materia de asesoría, asistencia legal, repatriación y otras acciones de protección y asistencia consular, a favor de mexicanos en el exterior.</p>
Descripción General:	<p>Defender los derechos de las personas de nacionalidad mexicana en el exterior, mediante el registro y atención de casos de asesoría, asistencia legal, repatriación y otras acciones de protección y asistencia consular.</p> <p>La meta será incrementar un punto porcentual el número de casos de protección concluidos con el fin de reducir el número de expedientes abiertos y aumentar la eficiencia en el servicio a los connacionales.</p>

El Cuarto Objetivo de la Política Exterior:	Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional.
--	---

El análisis de la MIR 2014 y 2015 y los informes trimestrales de avance de metas permiten observar la vinculación específica entre cada uno de los indicadores del Programa E002 y el PSRE. Es así como queda plasmado de manera evidente que el cumplimiento de las metas de la MIR del Programa E002 tiene un impacto directo en el objetivo del PSRE y a su vez en los objetivos del PND, como se mostrará claramente en la respuesta siguiente.

Uno de los documentos en el que se establece la relación entre el Fin y el PSRE 2013-2018 es la MIR. Es de subrayar que de acuerdo con la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados, el objetivo a nivel del Fin es la forma en la que el Programa contribuye al logro de un objetivo a escala superior, en este caso con el PSRE. En este sentido, se pudo constatar que en la MIR se establece una relación entre el Fin del Programa E002 y el PSRE 2013-2018, y se define como objetivo "Velar por los intereses y defensa de los derechos de los mexicanos en el extranjero" mediante la atención de casos de asistencia y protección consular que está directamente relacionada con el Programa Sectorial, ya que hace referencia a él y lo considera como uno de los cuatro objetivos de política exterior para la consecución de la 5ª Meta Nacional.

Además de lo anterior, la relación del Fin con los objetivos del PND y el PSRE está plasmada en los siguientes documentos normativos:

Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores. En su artículo 22 acota las atribuciones de la DGPME, a la que le corresponde instruir a las RME y a las delegaciones foráneas en el cumplimiento de las acciones y programas de protección que ésta haya implementado para responder a las necesidades de

los connacionales en situación vulnerable. Esto con el propósito de estandarizar procedimientos y criterios que permitan recabar información y con ello plantear políticas públicas en beneficio de los mexicanos en el exterior.

Manual de Organización de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior. Esta oficina tiene como misión "promover acciones y asegurar su instrumentación, dirigidas a garantizar la integridad física y el pleno respeto a los derechos y garantías de todos los mexicanos en el exterior, con el fin de alcanzar el pleno cumplimiento de las metas y objetivos en materia de protección y asistencia consular e instruir lo procedente a las representaciones diplomáticas y consulares de México".²

² Manual de Organización de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior, junio de 2011.

5. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal considerando que:
- Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial y/o transversal, por ejemplo: población o área de enfoque objetivo.
 - El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) metas de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial y/o transversal.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, nacional, institucional, regional y/o transversal, y es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.

Respuesta: Sí

Tomando como referencia la información proporcionada por los responsables del Programa, se puede identificar la vinculación del Propósito de la MIR con el Objetivo 5 del PSRE 2013-2018, que a la letra dice: "Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país", por lo tanto, se puede decir que el Programa tiene como propósito resolver la problemática de las personas de nacionalidad mexicana mediante la asistencia y protección consular, y coadyuvar así con el cumplimiento del objetivo estratégico del PSRE: "Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país".

A continuación se presenta el siguiente esquema con la finalidad de mostrar los conceptos comunes entre los objetivos y la vinculación con su área de enfoque:

Propósito del Programa E002	Programa Sectorial de Relaciones Exteriores	Estrategias
Personas de nacionalidad mexicana resuelven su problemática de asistencia y protección consular	5. Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país.	5.1 Atender y proporcionar seguimiento a casos de protección y asistencia consular de los mexicanos que se encuentran en el exterior.
		Manual de Organización de la Dirección General de Protección de Mexicanos en el Exterior
		<p><i>Misión</i></p> <p>Asegurar y promover las acciones destinadas a garantizar el respeto de los connacionales, instruyendo oportunamente a las oficinas consulares y diplomáticas de México en el exterior, para proteger la dignidad, derechos humanos y otras garantías de los mexicanos que se encuentran fuera del territorio nacional.</p>

A partir del análisis anterior se puede observar que existen conceptos comunes entre el propósito del Programa E002, el PSRE y el Manual General de Organización de la DGPME en lo que se refiere a:

- Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero.
- Promover acciones y asegurar su instrumentación, dirigidas a garantizar la integridad física y el pleno respeto a los derechos y garantías de todos los mexicanos en el exterior.
- Alcanzar el pleno cumplimiento de las metas y objetivos en materia de protección y asistencia consular e instruir lo procedente a las representaciones diplomáticas y consulares de México.
- En tanto que el Manual de Organización de la DGPME expresa como su misión: "Asegurar y promover las acciones destinadas a garantizar el

respeto de los connacionales, instruyendo oportunamente a las oficinas consulares y diplomáticas de México en el exterior, para proteger la dignidad, derechos humanos y otras garantías de los mexicanos que se encuentran fuera del territorio nacional.

Sin embargo, aun cuando es visible la vinculación del propósito del Programa E002 con el PSRE, se pudo identificar después de un análisis y comparación con los demás elementos de la MIR y el PSRE 2013-2018 que existen conceptos que no necesariamente son comunes entre la MIR y el PSRE, ya que la población establecida a nivel Propósito no está delimitada correctamente debido a que se establece como “personas de nacionalidad mexicana”, y el Programa pretende atender y proteger los derechos de las “personas mexicanas en el extranjero” como se cita en el PSRE.

6. ¿Con cuáles objetivos, metas y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

De acuerdo con los materiales proporcionados por la unidad responsable de la ejecución del Programa E002 "Protección y asistencia consular", se establece una relación entre el objetivo del PSRE 2013-2018 "Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país", con la Meta Nacional V, planteada en el PND 2013-2018, "México con Responsabilidad Global", y su Objetivo 5.4, "Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional", como se muestra a continuación:

Programa Sectorial de Relaciones Exteriores (PSRE) 2013-2018		Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018	
Objetivo		Meta Nacional	
5. Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país		5. México con Responsabilidad Global	
		Objetivo de la Meta Nacional	Estrategias
		5.4 Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional.	5.4.1 Ofrecer asistencia y protección consular a todos aquellos mexicanos que lo requieran. 5.4.2 Crear mecanismos para la reinserción de las personas migrantes que retornan y fortalecer los programas de repatriación. 5.4.4 Diseñar mecanismos de coordinación interinstitucional y multisectorial, para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública en materia migratoria. 5.4.5 Garantizar los derechos de las personas migrantes, solicitantes de refugio, refugiadas y beneficiarias de protección complementaria.

IV. 1.4 Análisis de la Población o Área de Enfoque Potencial y Objetivo

7. Las poblaciones o área de enfoque, potencial y objetivo están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
- a) Unidad de medida
 - b) Metodología para su cuantificación y fuentes de información
 - c) Se define el plazo para su revisión y actualización

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">El programa tiene definidas las poblaciones o áreas de enfoque (potencial y objetivo) intermediarios/beneficiarios, ylas definiciones cuentan con tres de las características establecidas.

Respuesta: Sí

Tomando en cuenta la naturaleza misma del fenómeno migratorio, resultaría impreciso hablar, en términos estrictos, de la existencia de un número predeterminado de beneficiarios potenciales del Programa. Es por esta razón que, a decir de los mismos operadores del Programa, se puede hablar más bien de la existencia de diferentes subgrupos de la población migrante que, en uno u otro momento, pueden entrar dadas sus circunstancias específicas temporales al padrón de población objetivo del Programa como susceptibles de ser beneficiarios.

La población objetivo tiene características sociodemográficas, además de la prevalencia de estatus indocumentado que la hace particularmente vulnerable.

En cuanto a la definición de población potencial existen documentos oficiales en los que se hace mención de ésta y se ve delimitada en documentos normativos, en concreto el PND y el PSRE. La población potencial se define como los mexicanos que radican o se encuentran en tránsito y/o viajan al extranjero, y que, por una u otra razón, se encuentran en una situación de vulnerabilidad, la cual

posee características de orden cualitativo mas no cuantitativo. En consecuencia, no se cuenta con documentos oficiales que determinen un plazo de revisión y actualización de la población objetivo y potencial.

Respecto a lo anterior, podemos definir a la población objetivo como los mexicanos que radican o se encuentran en tránsito en el extranjero, y que, por una u otra razón, sus intereses y derechos son afectados y se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Los documentos del Programa que definen con precisión la población objetivo son las Normas para la Ejecución de los Programas de Protección a Mexicanos en el Exterior y la Guía de Procedimientos de Protección Consular, y se establece la población objetivo de acuerdo con el ámbito de protección y asistencia.

Repatriación de cadáveres

Población objetivo:

Los familiares de los connacionales fallecidos en el extranjero, que se encuentren en situación de pobreza y que por tal motivo no cuenten con los recursos económicos suficientes para cubrir el costo de los servicios funerarios y el traslado de restos a México.

Visitas de protección

Población objetivo:

Los mexicanos migrantes que se encuentren en centros de detención penal y migratorio, en centros de trabajo urbanos y rurales y en hospitales y albergues, cuya situación sea de vulnerabilidad y requieran de la protección y asistencia consular.

Dentro de esta población se encuentran también los trabajadores agrícolas que formen parte del Programa de Trabajadores Agrícolas Temporales México-Canadá (PTAT).

Repatriación de personas vulnerables

Población objetivo:

Los mexicanos migrantes que se encuentren en situación de vulnerabilidad o de extrema emergencia, tales como menores de edad, mujeres embarazadas, solas o con infantes, accidentados, enfermos, ancianos, indígenas, trabajadores agrícolas del PTAT que anticipadamente requieran ser repatriados; así como aquellos que se encuentren en situación de indigencia o insolvencia económica temporal.

Protección al migrante y campaña de seguridad al migrante

Población objetivo:

Los mexicanos migrantes en Estados Unidos que se encuentren en riesgo de sufrir violaciones a sus derechos, así como aquellos que requieran la protección y asistencia consular.

Protección y asistencia a las víctimas de trata de personas

Población objetivo:

Los mexicanos en el exterior víctimas del delito de trata de personas, es decir, aquellas personas que por medio de la violencia física o moral, engaño o el abuso de poder, hayan sido sometidas a explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre, o a la extirpación de un órgano, tejido o sus componentes.

Equidad de género

Población objetivo:

Las mujeres, niñas, niños, adultos mayores, y excepcionalmente hombres, que sean víctimas de maltrato debido a violencia intrafamiliar, abandono, adicciones o abuso físico o psicológico, así como mujeres y menores de edad que sean víctimas del delito de trata de personas, es decir, aquellas personas que por medio de la violencia física o moral, engaño o abuso de poder, hayan sido sometidas a explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre, o a la extirpación de un órgano, tejido o sus componentes.

Las mexicanas migrantes que se encuentren en situación de vulnerabilidad o de extrema emergencia, mujeres embarazadas, solas o con infantes, accidentadas, enfermas, ancianas, indígenas, trabajadoras agrícolas del PTAT que anticipadamente requieran ser repatriadas; así como aquellas que se encuentren en situación de indigencia o insolvencia económica temporal.

Protección al migrante en situación de indigencia

Población objetivo:

Los mexicanos en el extranjero que se encuentren en situación de indigencia, vulnerabilidad extraordinaria o insolvencia económica temporal, y que por tal motivo no cuenten con los recursos económicos suficientes para cubrir sus necesidades básicas de alimentación, salud, vestido y habitación, o bien, para su defensa jurídica en materia civil, laboral o penal.

Derechos humanos

Población objetivo:

Personas que por abuso u omisión de las autoridades han sufrido vejaciones que pusieron en riesgo su vida y seguridad; o bien, sufrieron discriminación, detenciones arbitrarias o enfrentaron procesos contrarios a la ley.

Detención por autoridades migratorias

Población objetivo:

Connacionales detenidos y sus familiares que desean tener asesoría y consejo sobre su proceso migratorio.

Repatriación de personas en situación de vulnerabilidad

Población objetivo:

Connacionales en el extranjero en condición de vulnerabilidad o de extrema emergencia, tales como menores de edad no acompañados, mujeres embarazadas o con infantes; ancianos, enfermos, personas con discapacidad; o bien, aquellos que se encuentren en situación de insolvencia temporal.

Permisos humanitarios

Población objetivo:

Familiares en primer grado de connacionales en Estados Unidos que requieren ingresar temporalmente al país por una emergencia.

Penal

Población objetivo:

Connacionales detenidos y sus familiares que desean tener asesoría y consejo sobre su proceso legal.

Asistencia jurídica en casos de pena capital

Población objetivo:

Connacionales condenados a la pena de muerte o que enfrentan procesos judiciales que pudieran derivar en la imposición de pena capital.

Envío de recursos económicos a personas encarceladas

Población objetivo:

Familiares de connacionales detenidos en el extranjero que desean enviarles recursos.

Traslado de presos a cárceles mexicanas

Población objetivo:

Personas de nacionalidad mexicana que están purgando una sentencia en Estados Unidos y en cualquier parte del mundo con los que se tenga acuerdos de intercambios de reos, que deseen cumplir su sentencia en una institución penitenciaria en territorio mexicano.

Administrativo

Búsqueda de connacionales

Población objetivo:

Familiares o conocidos de connacionales que han perdido contacto con la persona extraviada en el extranjero y desean conocer su paradero o establecer contacto.

Identificación de restos de connacionales

Población objetivo:

Familiares de mexicanos que fallezcan en el extranjero y que además cumplan con los requisitos establecidos.

Repatriación de pacientes

Población objetivo:

Connacionales en el extranjero en condición crítica de salud, que por su situación requieren ser repatriados a México para continuar con su tratamiento.

Laboral

Orientación en casos de lesiones laborales

Población objetivo:

Connacionales que sufren una lesión por motivos laborales y recurren a la Embajada y/o al Consulado para obtener asesoría y orientación para canalizar su petición.

Orientación en casos de salarios no pagados

Población objetivo:

Connacionales que desean interponer una denuncia en contra de su empleador por falta de pago de salarios y recurren al consulado para obtener asesoría y orientación para canalizar su petición.

Civil

Menores en custodia de autoridades extranjeras

Población objetivo:

Menores y sus padres o tutores de nacionalidad mexicana que desean recuperar la custodia de sus hijos en salvaguarda de autoridades extranjeras.

Orientación sobre demandas civiles

Población objetivo:

Connacionales que desean interponer una demanda civil y recurren a la Embajada y/o al Consulado para obtener asesoría y orientación para iniciar un proceso legal.

Solicitud de pensiones alimenticias

Población objetivo:

Menores de 18 años que solicitan pensión alimenticia de sus padres que residen en otro país.

Restitución de menores retenidos en el extranjero

Población objetivo:

Padres, familiares o instituciones con derechos de custodia sobre menores que están siendo retenidos por otro familiar en el extranjero y que desean recuperarlos o mantener contacto con ellos.

Temas de interés particular

Población objetivo:

Víctimas de violencia doméstica o violencia intrafamiliar, de nacionalidad mexicana, en especial mujeres y menores de edad.

Orientación y asistencia jurídica a víctimas de trata de personas

Población objetivo:

Personas sobrevivientes, víctimas de trata, de nacionalidad mexicana, en especial mujeres y menores de edad.

El Programa cuenta con el SIPC, plataforma que permite el control y seguimiento de los casos de protección a los mexicanos desde la SRE, los Consulados y secciones consulares de México en todo el mundo y las delegaciones foráneas en territorio nacional. Este sistema permite cuantificar a la población atendida y generar un intercambio de información en tiempo real, así como proporcionar una metodología uniforme para la atención de los casos, dicha información se observa en el Manual de Operación del SIPC.

8. Existe información que permita conocer quienes reciben apoyos del programa (listado o padrón) o el destino de los recursos y resultados que se pretende obtener que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en un documento normativo.**
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.**
- c) Cuento con los mecanismos documentados para su depuración y actualización.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">La información de los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuenta con tres de las características establecidas.

Respuesta: Sí

Como se mencionó anteriormente, el Programa cuenta con el SIPC, que es una plataforma que permite registrar, monitorear y evaluar de modo más ágil y efectivo la labor de protección en favor de nuestros connacionales, desde la SRE, los Consulados y secciones consulares de México en todo el mundo y las delegaciones foráneas en territorio nacional. Este sistema permite el intercambio de información en tiempo real.

El SIPC está en vigor desde el año 2010, ha evolucionado y mejorado con el fin de favorecer las prácticas y ejecución del Programa, produciendo información y estadísticas que permiten generar políticas de protección preventiva en beneficio de los mexicanos que se encuentren fuera del país.

Por medio de esta herramienta informática se lleva un registro sistematizado de los favorecidos del Programa y permite al usuario del sistema el ingreso a cada uno de los módulos:

1. **Altas.** Permite el registro de nuevos casos de protección.
2. **Cambios.** Presenta los datos de un caso específico para ser modificados.
3. **Seguimientos.** Permite realizar el seguimiento de los casos incluyendo los casos de valores.
4. **Consultas por titular.** Permite hacer consultas ingresando como parámetros de búsqueda los datos del titular del caso.
5. **Consultas por compareciente.** Permite hacer consultas ingresando como parámetros de búsqueda los datos del compareciente del caso.
6. **Pendientes.** Muestra los casos cuya fecha de seguimiento sea igual o anterior a la fecha actual.
7. **Cédula única.** Muestra los siguientes datos del expediente: nombre completo del titular, fecha de nacimiento, sexo y estado de origen, así como el nombre completo de la persona que dio de alta el caso, el ámbito, rubro, abogado, estado que guarda el caso, observaciones y resumen.
8. **Estadísticas.** Genera estadísticas de sexo, edad, rubro, estado de origen y ámbito, así como un reporte del presupuesto ejercido como recursos erogados a los titulares del caso.
9. **Ayuda.** Proporciona ayuda de los usuarios e informa la manera de contactarse para recibir soporte en línea, vía telefónica o a través de correo electrónico.

El SIPC cuenta con un mecanismo que permite depurar la documentación concerniente a los casos que son atendidos.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.

Como antes se mencionó, resultaría impreciso hablar, en términos estrictos, de la existencia de un “padrón de beneficiarios” en virtud de que no es un Programa de apoyo social. Es por esta razón que se puede hablar más bien de la existencia de diferentes subgrupos de la población migrante que, por diferentes circunstancias, pueden entrar dadas sus características específicas temporales al padrón de población objetivo del Programa como susceptibles de ser beneficiarios.

Es entonces que el Programa recolecta información de su población, mediante el registro de los “beneficiarios” en el SIPC, plataforma que permite registrar, monitorear y evaluar de modo más ágil y efectivo los casos; dicho registro se lleva a cabo por las RME en conjunto con la DGPME. En él se lleva un registro de los connacionales que han solicitado la protección a través de las representaciones consulares y diplomáticas de conformidad con los principios y normas del derecho internacional y en apego a las leyes y reglamentos de cada país.

Por lo antes expuesto, se puede ver que no se cuenta con acopio de información socioeconómica de su población potencial y objetivo. No obstante, es posible medir los impactos del Programa en diferentes situaciones para determinar el cumplimiento de sus objetivos.

IV.1.5 Análisis de la Matriz de Indicadores de Resultados

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.

Respuesta: Sí

En la MIR proporcionada por la unidad responsable del Programa Presupuestario se encuentran señalados los objetivos que se pretenden alcanzar dentro del PSRE 2013-2018.

En la MIR proporcionada se observa la existencia del resumen narrativo en cada uno de los cuatro niveles de objetivos que corresponden a los tramos de control del documento normativo del Programa. La MIR cuenta con dos componentes que se despliegan por medio de siete indicadores que describen los entregables o productos que genera el Programa para cumplir con su propósito.

Con base en el análisis de la MIR se observó que existe un resumen narrativo para cada nivel, y que éstos se encuentran desarrollados con base en el Propósito del Programa: "Personas de nacionalidad mexicana resuelven su problemática de asistencia y protección consular".

Matriz de indicadores para resultados

Nivel	Objetivos/Resumen Narrativo
Fin:	Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país mediante contribuir a velar por los intereses y defensa de los derechos de los mexicanos en el extranjero, mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.
Propósito:	Personas de nacionalidad mexicana resuelven su problemática de asistencia y protección consular.
Componente:	Personas de nacionalidad mexicana mejor informadas a través del programa de promoción y difusión de la protección preventiva, motivando su acercamiento a las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior.
	La igualdad jurídica de los derechos de las mujeres y la no discriminación, en el marco del programa de Equidad de Género promovida.
Actividad:	Promoción y difusión de los servicios de protección consular, mediante la realización de foros comunitarios en materia de protección consular y visitas a centros de detención penitenciarios.
	Atender a las personas de nacionalidad mexicana víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior, en el marco del programa de equidad de género.

- 11. ¿El nivel Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial, o en su caso, el objetivo transversal al cual está alineado?**
- a) Se incluyó en el resumen narrativo del Fin la siguiente sintaxis: Contribuir + el objetivo sectorial u objetivo transversal + mediante o a través + solución del problema (propósito del programa).**
 - b) En caso de que el programa no se pudo alinear a un objetivo sectorial, incluyó el objetivo transversal.**

El objetivo sectorial al que contribuye el Programa está incluido en el resumen narrativo a nivel de Fin establecido en la MIR, y se enuncia a continuación: "Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país mediante la atención de casos de asistencia y protección consular".

Para apreciar la inclusión del objetivo sectorial correspondiente al Programa Presupuestario E002 dentro del resumen narrativo y el correcto uso de la sintaxis para el nivel de Fin, se presenta el cuadro siguiente:

Objetivo 5 PSRE

- Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país.

Resumen narrativo del Fin

- Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.

Sintaxis

- Contribuir + a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país + mediante + la atención de casos de asistencia y protección consular.

Podemos apreciar que los responsables del Programa han realizado una correcta vinculación de su resumen narrativo, conforme el objetivo sectorial al que éste corresponde, en la cual la contribución del Programa Presupuestario E002 al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cancillería se encuadra dentro del Objetivo 5.4, que se define como “Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional” (PND 2013-2018), y del Objetivo 5, el cual se define como “Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país” (PSRE 2013-2018).

Sin embargo, es recomendable revisarlo y modificarlo para que cumpla con la sintaxis establecida en la pregunta (error de captura y no metodológico). Se sugiere la siguiente redacción: “Contribuir a proteger los intereses y derechos de

las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país mediante la atención de los casos de asistencia y protección consular".

La protección consular comprende las acciones que realiza el gobierno de México a través de las representaciones consulares y diplomáticas en el exterior con el fin de salvaguardar los derechos de los mexicanos en el exterior. Por esta razón es de gran importancia el diseño y ejecución de políticas de protección consular, ya que responden a la problemática y a las condiciones que presentan los connacionales durante su estancia en el extranjero, con base en los principios y normas de derecho internacional, en el ordenamiento jurídico del Estado receptor y en la legislación nacional.

12. Las fichas técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre**
- b) Definición**
- c) Método de cálculo**
- d) Unidad de medida**
- e) Frecuencia de medición**
- f) Línea base**
- g) Metas**
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal)**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Respuesta: Sí

Los responsables de la ejecución del Programa E002 entregaron las fichas técnicas del conjunto de indicadores incluidos en la MIR del ciclo presupuestario 2015, lo cual, como ya se señaló, permite un análisis del comportamiento del Programa.

Esta matriz contiene un indicador del Fin, dos indicadores del Propósito, dos indicadores del Componente y siete indicadores de la Actividad. A partir del análisis de la MIR se determinó que en éstas se especifica: a) Nombre, b) Definición, c) Método de cálculo, d) Unidad de medida, e) Frecuencia de medición, f) Línea base, g) Metas, h) Comportamiento del indicador.

Los 12 indicadores establecidos en la MIR cuentan con la información. El Anexo 6 hace referencia a cada uno de estos elementos, así como a la identificación de las áreas de mejora correspondiente.

Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Presupuestario E002

2015

Nivel	Objetivos	Indicadores			
		Denominación	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia
Fin:	Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país mediante Contribuir a velar por los intereses y defensa de los derechos de los mexicanos en el extranjero, mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.	Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular.	(Número de casos de asistencia y protección consular atendidos en el trimestre/Número de solicitudes de asistencia y protección consular recibidos en el periodo mide reporte)x100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Trimestral
Propósito:	Personas de nacionalidad mexicana, resuelven su problemática de asistencia y protección consular.	Porcentaje de casos de protección consular resueltos.	(Número de casos de protección consular resueltos /Número de solicitudes de protección consular recibidas) x100.	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Trimestral
		Porcentaje de casos de Asistencia Consular resueltos.	(Número de casos de asistencia consular resueltos / Número de solicitudes de asistencia consular recibidos)x100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Trimestral
Componente:	A. Personas de nacionalidad mexicana mejor informadas, a través del Programa de promoción y difusión de la protección preventiva, motivando su acercamiento a las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior.	Porcentaje de acciones realizadas mediante el Programa de promoción y difusión de la protección preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.	Número de medios de difusión, foros en materia de protección, visitas a centros de detención preventiva realizados en el periodo de reporte/ Número de medios de difusión, foros en materia de protección, visitas a centros de detención preventiva realizados en el mismo periodo del año anterior-1) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral
	B. La igualdad jurídica de los derechos de las mujeres y la no discriminación, en el marco del Programa de Equidad de Género promovido	Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus derechos humanos.	((Número de casos de protección consular, atendidos en el Programa de Equidad de Género en el trimestre) / (Número total de solicitudes de casos de protección consular recibidas en el Programa de Equidad de Género)) x 100. ((A/B)) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral
Actividad:	A1. Promoción y difusión de los servicios de protección consular, mediante la realización de foros comunitarios en materia de protección consular y visitas a centros de detención penitenciarios.	Porcentaje de personal de la SRE, en México y en el exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres.	((Número de personal de la SRE, en México y en el exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres, en el periodo de reporte) / (Número total de personal de la SRE, en México y en el exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres, capacitado en el año de reporte)) x 100. ((a/b)) x100.	Caso	Gestión-Eficacia-Trimestral
		Porcentaje de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior.	((Número de visitas a centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior, en el periodo de reporte) / (Número total de visitas a centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior, realizadas en el Programa de promoción y difusión)) x 100. ((a/b)) x100.	Visita	Gestión-Eficacia-Trimestral
		Porcentaje de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.	((Número de eventos comunitarios, en materia de protección consular realizados en el exterior, en el periodo de reporte) / (Número total de eventos comunitarios, en materia de protección consular en el exterior, bajo el marco del Programa de promoción y difusión)) x 100. ((a/b)) x 100.	Evento	Gestión-Eficacia-Trimestral
	B 2 B1. Atender a las personas de nacionalidad mexicana víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior, bajos el marco del Programa de Equidad de Género.	Porcentaje de connacionales en el exterior en situación vulnerable, apoyados para su repatriación.	((Número de casos de connacionales en situación vulnerable apoyados para su repatriación en el periodo de reporte) / (Número total de casos de personas de nacionalidad mexicana repatriadas en situación vulnerable, apoyadas en el Programa de Equidad de Género)) X 100.	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral

		Porcentaje de casos atendidos de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.	$((\text{Número de casos de mexicanas presas, atendidas en el período de reporte}) / (\text{Número de casos de personas de nacionalidad mexicana presas atendidas en el Programa de Equidad de Género})) \times 100. ((a/b)) \times 100.$	Caso	Gestión-Eficacia-Trimestral
		Porcentaje de casos apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato.	$((\text{Número de casos de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato, apoyados en el período de reporte}) / (\text{Número total de casos de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato, apoyados en el Programa de Equidad de Género})) \times 100.$	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral
		Porcentaje de apoyos a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas.	$((\text{Número de casos de connacionales apoyados víctimas de trata de personas, en el período de reporte}) / (\text{Número total de casos de personas de nacionalidad mexicana víctimas de trata de personas, apoyadas en el Programa de Equidad de Género})) \times 100$	Porcentaje	Gestión-Eficacia-Trimestral

13. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.**
- b) Están impulsadas a orientar el desempeño, es decir, no son laxas.**
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Respuesta: Sí

El Programa estableció metas en sus indicadores de la MIR 2015, que cuentan con unidad de medida, la cual permite el monitoreo de los mismos y el registro de sus avances correspondientes de acuerdo con los Lineamientos establecidos para ello.

Las metas de los 12 indicadores que integran la MIR del Programa E002 se encuentran orientadas al desempeño de las funciones de la unidad responsable y de sus RME en materia de protección y asistencia consular. Son alcanzables en periodos que se establecen en cada uno de ellos, asimismo, los recursos humanos y económicos les han permitido lograr el mayor número de indicadores. No obstante, existen indicadores que por su naturaleza son afectados por los supuestos de la MIR, sobre todo en situaciones externas que limitan el alcance programado. Puede observarse un resumen de esta pregunta en el Anexo 7 de la presente evaluación.

IV. 1.6 Análisis de las Posibles Complementariedades y Coincidencias con Otros Programas Federales

14. ¿Con cuales programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener duplicidad, complementariedad y/o concurrencia?

Con base en la revisión de los documentos proporcionados por las unidades administrativas de la SRE responsables de la ejecución del Programa E002 y la revisión de los Programas Federales y del PSRE, es posible establecer que el Programa E002 "Protección y asistencia consular" tiene coincidencias y complementariedades con otros programas federales.

El Programa tiene definida a la población potencial como "los mexicanos en el exterior". En este sentido, tendrá coincidencias con aquellos Programas que estén enfocados en atender a la misma población. A partir del análisis del PSRE es posible establecer una relación a nivel de objetivos.

Por lo anterior, es posible establecer una relación con el Programa E001, "Atención a las comunidades mexicanas en el exterior", el Programa E003, "Expedición de pasaportes y servicios consulares" y el Programa E004, "Defensa de los intereses de México y de sus nacionales en litigios internacionales", ya que el objetivo establecido a nivel del Fin está enfocado en "proteger los intereses y los derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país".

IV. 2 Planeación y Orientación a Resultados

IV.2.1 Instrumentos de Planeación

15. La Unidad Responsable del programa cuenta con un programa o plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

Respuesta: Sí

Con base en lo expuesto por los responsables del Programa y la documentación proporcionada, la unidad responsable de la ejecución del Programa E002 tiene como marco de referencia el PSRE 2013-2018, en el que se establecen los objetivos específicos y estrategias a seguir, y los indicadores de este Programa a los que se alinea la MIR analizada.

Para lograr sus propósitos y objetivos, el Programa de Protección y Asistencia Consular está conformado a su vez por diversos subprogramas con asignación presupuestal:

- Repatriación de Cadáveres
- Protección al Migrante en Situación de Indigencia
- Visitas de Protección
- Repatriación de Personas Vulnerables

- Protección al Migrante y Campaña de Seguridad al Migrante
- Apoyo a Mujeres, Niñas, Niños y Adultos Mayores en Situación de Maltrato
- Protección y Asistencia a Víctimas de Trata de Personas

Es el caso de los dos primeros subprogramas, Repatriación de Cadáveres y Protección al Migrante en Situación de Indigencia, llevados a cabo en Estados Unidos, existen los siguientes Programas, los cuales cuentan con una asignación presupuestal definida:

- El Programa de Asistencia Jurídica Urgente para Defensa de los Mexicanos Condenados a Pena de Muerte
- El Programa de Asistencia Jurídica a Mexicanos a través de Asesorías Legales Externas en Estados Unidos
- El Programa de Protección Preventiva

Cada uno tiene un propósito particular y cuenta con reglas de operación específicas. En el marco del Programa de Protección y Asistencia Consular se han creado diversos mecanismos bajo la normatividad general y siguiendo reglas de operación específica, los cuales inciden directa o indirectamente en la instrumentación de los subprogramas antes mencionados.

- Repatriación segura y ordenada de nacionales mexicanos
- Acceso a los centros de detención
- Mejoramiento de la comunicación entre autoridades extranjeras y de los consulados mexicanos
- Capacitación de personal local (general y especializado)
- Notificación y acceso consular
- Campañas de protección preventiva

Además de lo anterior, y como parte de un proceso de planeación que permita el análisis, evaluación y elaboración de políticas públicas binacionales, se han realizado, para favorecer la atención a los connacionales, las acciones que se mencionan a continuación:

- *Grupo Ejecutivo de Políticas de Repatriación.* Con el objetivo de mejorar la atención y el proceso de repatriación de mexicanos, el 29 de abril de 2014 dieron inicio los trabajos de este grupo ejecutivo, el cual está a cargo de la Subsecretaría de Migración, Población y Asuntos Migratorios de la Secretaría de Gobernación; de la Subsecretaría de Relaciones Exteriores para América del Norte y de la Subsecretaría del Departamento de Seguridad Interna de Estados Unidos. Este grupo sesiona trimestralmente y es inédito en su tipo. Ha permitido detonar el diálogo bilateral de alto nivel sobre repatriaciones desde un aspecto propositivo, constructivo y resolutivo, analizando cada uno de los temas subyacentes en su propio contexto con el fin de aislar, identificar y resolver de una manera práctica los posibles puntos de divergencia, al tiempo que identifica las mejores prácticas a escala local a fin de replicarlas y retoma los aspectos operativos que son evaluados por el Grupo de Trabajo Técnico sobre Repatriaciones (componente operativo del Grupo Ejecutivo). Otros temas que se incluyen en las conversaciones de este grupo son: niñas, niños y adolescentes mexicanos no acompañados; mantenimiento de la unidad familiar en los procesos de repatriación; recuperación de pertenencias de personas mexicanas detenidas y repatriadas, y Programa de Repatriación hacia el Interior de México.
- *Grupo de Alto Nivel de Prevención de la Violencia.* Este grupo fue creado el pasado 22 de agosto, y es encabezado por la Secretaría de Relaciones Exteriores para América del Norte y el Comisionado de Aduanas y Protección Fronteriza de Estados Unidos (CBP), con presencia de la Subsecretaría del Departamento de Seguridad Interna de ese país. Tiene como objetivo revisar con un enfoque integral el tema de prevención de la violencia en la frontera, en particular el uso de la fuerza letal, así como realizar acciones tendientes a prevenir incidentes, reconstruir la confianza en las comunidades de ambos lados de la frontera y dar seguimiento a las investigaciones de muertes causadas por agentes migratorios estadounidenses.

- *Diálogo Consular México-Estados Unidos.* Está encabezado por la SRE y el Departamento de Estado. Se reúne dos veces al año, y en él se tratan temas del más alto interés para ambos países en materia de protección de sus respectivos nacionales, facilitación de trámites y de acceso a programas federales, entre otros.
- *Reuniones periódicas con autoridades fronterizas.* En distintos puntos de la frontera se tienen mecanismos de diálogo que pueden incluir la participación de autoridades mexicanas como los Consulados de México, el Instituto Nacional de Migración, la SHCP e instancias de seguridad nacional, entre otros, con participación del Departamento de Seguridad Interna de Estados Unidos. Corresponde a esta Dirección General el seguimiento y monitoreo de las reuniones en los temas relativos a incidentes que involucren lesiones o muerte de nacionales mexicanos, repatriaciones, quejas por maltrato de autoridades estadounidenses, permisos humanitarios, entre otros.

Se puede concluir que el Programa E002 cuenta con un programa de trabajo, derivado de la planeación estratégica, lo cual le permite coordinar una serie de subprogramas que enmarcan las metas a mediano y largo plazos programadas en el Fin y Propósito de la MIR, permitiendo alcanzar los objetivos plasmados en el PND y PSRE.

16. El programa cuenta con programas o planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.**
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.**
- c) Tienen establecidas sus metas.**
- d) Se revisan y actualizan.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Los programas o planes de trabajo anuales tienen todas las características establecidas.

Respuesta. Sí

A partir del análisis de la documentación proporcionada, se observa que la Dirección General cuenta con un programa de trabajo anual para la ejecución de las actividades encaminadas a la protección y asistencia, mediante el cual se realiza la planificación de sus actividades con base en las estrategias y líneas de acción del Objetivo 5, definido como “Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país”, del PSRE 2013-2018, lo que permite que los indicadores del PSRE se reflejen en la MIR analizada.

En la valoración de las actividades se observa que la planeación se encuentra institucionalizada conforme a las atribuciones previstas en el Reglamento Interior de la SRE, que en forma general se encuentran enfocadas a dictar los lineamientos y directrices que norman los programas integrales y acciones tendientes a garantizar la protección de los derechos humanos y otras garantías de los mexicanos en el exterior.

Debido a la naturaleza de las actividades que realiza y a sus atribuciones, el Programa cuenta con la Guía de Procedimientos de Protección Consular, documento formal que establece detalladamente el procedimiento a seguir.

Durante el proceso de planeación se consideran los escenarios que se presentan, los propósitos a alcanzar en el corto y mediano plazos, los recursos disponibles, la capacidad de atención, así como las prioridades aplicables, entre otros criterios. Asimismo, mediante los objetivos plasmados en el PND y PSRE, se vinculan los objetivos de la MIR y se realiza la programación de las metas. Estos programas de trabajo son del pleno conocimiento de los actores que intervienen en el Programa E002 y se encuentran disponibles para información.

V. 2.2 De la Orientación hacia Resultados y Esquemas o Procesos de Evaluación

17. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa es el resultado de las evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera condensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

No aplica

No aplica porque en los últimos cinco años no se han realizado evaluaciones externas al Programa E002 "Protección y asistencia consular". Sin embargo, cabe mencionar que se da seguimiento a las observaciones y recomendaciones del informe de Monitoreo de Ejecución y Resultados de Programas Presupuestarios. Es emitido por la SFP, y al igual que el Modelo Sintético de Información del Desempeño (MSD), instrumentado por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP; sin embargo, este último no es recibido con la frecuencia necesaria ni de forma oportuna, señalan los responsables del Programa.

18. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos, institucionales, interinstitucionales e intergubernamentales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

No aplica

Con base en lo establecido por la SHCP, los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) son los hallazgos o debilidades, oportunidades y amenazas identificadas a través de una evaluación externa, y pueden ser atendidos para la mejora de los programas en relación con las recomendaciones y sugerencias señaladas por los evaluadores externos con el fin de mejorar los Programas Presupuestarios. Por lo anterior, y en respuesta a la pregunta planteada, ésta “No aplica”, ya que en los últimos cinco años no se han realizado evaluaciones externas de ningún tipo al Programa, por lo que no existen Aspectos Susceptibles de Mejora que atender.

19. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

No aplica

La SHCP, la SFP y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) emitieron en 2008 el "Mecanismo para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones externas a Programas Federales", el cual tiene el objetivo de dar atención y seguimiento a los resultados y recomendaciones de las evaluaciones externas.

Debido a que en los últimos cinco años no se han realizado evaluaciones externas al Programa E002, y considerando que el Mecanismo se deriva de lo anterior, la respuesta a la pregunta planteada queda establecida como "No aplica".

20. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

No aplica

Se considera que "No aplica" debido a que en los últimos cinco años no se han realizado evaluaciones al Programa E002 y, por lo tanto, no se han formulado recomendaciones al respecto.

21. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática, ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Como se ha mencionado en las respuestas anteriores, el Programa no ha sido sujeto a evaluaciones externas en los últimos cinco años; sin embargo, la experiencia y los sucesos que se vislumbran para el año 2016 sugieren que se prevenga un conflicto en el diseño del Programa y en sus instrumentos de planeación.

Lo anterior es resultado de la actual Estructura Programática de la SRE, que comprende un total de 18 programas presupuestarios vinculados al logro de las grandes metas nacionales plasmadas en el PND 2013-2018, en particular la de un México con responsabilidad global, así como a los objetivos sectoriales que de éste se derivan.

La propuesta de la SRE comprende básicamente la fusión de ocho Programas Presupuestarios, por lo que para 2016 la SRE estaría ejerciendo su presupuesto con nueve programas, incluyendo un programa que fue creado durante el presente ejercicio fiscal.

Dicha propuesta tiene como objetivo fundamental instrumentar políticas públicas que impacten de manera más eficaz en la Meta Nacional del PND, México con Responsabilidad Global, en su Objetivo 5.1, definido como "Ampliar y fortalecer la presencia de México en el mundo", en su objetivo 5.2 "Promover el valor de México en el mundo mediante la difusión económica, turística y cultural", en su objetivo 5.3 "Reafirmar el compromiso del país con el libre comercio, la movilidad de capitales y la integración productiva" y en su objetivo 5.4, definido como "Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional", y principalmente en el Objetivo 1, el 3 y el 5 del PSRE 2013-2018 (Programa Sectorial): impulsar relaciones bilaterales que

contribuyan a ampliar la presencia de México en el mundo; impulsar una política de cooperación internacional para el desarrollo en beneficio de México y de otros países, y proteger los derechos e intereses de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país, respectivamente.

Las modificaciones a la Estructura Programática que afectarán al Programa son las siguientes:

Fusión de los PP E001, "Atención a las comunidades mexicanas en el exterior", E002, "Protección y Asistencia Consular" y E003, "Expedición de pasaportes y servicios consulares", en el nuevo PP E002: "Atención, protección, servicios y asistencia consulares".

La fusión tiene como principal propósito la prestación de servicios a los connacionales en el exterior, que actualmente se realiza en las Embajadas y Consulados, mediante un solo PP, "Contribución a las Metas Nacionales y Objetivos Sectoriales 1", que permita una mejor alineación de los recursos humanos, materiales y financieros, y con ello mejorar la prestación de servicios consulares en el exterior y hacer más eficiente el ejercicio del gasto público.

Lo anterior está relacionado con el Objetivo 5.4 del PND, "Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional", y el Objetivo 5 del Programa Sectorial, "Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país".

A partir de esto se genera una incertidumbre en el diseño del Programa, pues tras una fusión de tal magnitud los objetivos serán planteados de diferente manera y se requerirá valorar el diseño del Programa, lo que ayudará a definir el rumbo y plantear una matriz sólida para la identificación de resultados.

IV. 2.3 De la Generación de Información

22. El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, institucional, transversal, especial o regional.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, usuarios, clientes o el destino de los recursos, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">El programa recolecta información acerca de todos los aspectos establecidos.

Respuesta: Sí

Conforme a la documentación presentada por el área responsable de la ejecución del Programa E002, es posible identificar de forma precisa la contribución del Programa al Objetivo 5 del Programa Sectorial, “Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país”, sus estrategias y líneas de acción.

Para alcanzar las metas estimadas para el año, el Programa E002 cuenta con una herramienta informática denominada Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), en la cual las RME registran y dan seguimiento a los casos de asistencia y protección consular que atienden, asimismo, se ingresa el tipo de apoyo

otorgado que varía según el problema presentado. Es de señalar que aunque los connacionales no reciban apoyo económico, se cuenta con el registro correspondiente.

El SIPC se encuentra en línea vía internet y en tiempo real, y cuenta con los siguientes módulos:

Casos individuales:

Registro y seguimiento de casos de protección y asistencia consular.

Cargas masivas:

Agiliza el ingreso de casos mediante un formato preestablecido vía la denominada carga masiva de casos generales, así como casos de menores no acompañados.

Casos grupales:

Permite la clasificación de un caso grupal, en el cual el sistema permite la asociación de expedientes individuales de cada uno de los connacionales involucrados en este evento.

Estadísticas

Genera toda clase de estadísticas, conforme filtros de información seleccionados.

Alertas

En este módulo se almacenan todos aquellos casos con estatus pendiente, que por algún motivo no han generado gestión alguna y su fecha de seguimiento ha llegado a su término.

Pendientes

Aquí el sistema relaciona todos aquellos casos de protección y asistencia consular con estatus pendiente y en reserva que faltaría por concluir en cada una de las oficinas.

Ayuda

Contiene el manual de operación del sistema, formatos establecidos para las cargas masivas, definición de ámbitos y rubros de protección.

Administración

Permite administrar el alta y baja de claves de acceso, alta y baja de funcionarios, modificar circunscripciones y el alta de oficinas de protección en México y en el extranjero.

SIRME

Reportes y estadísticas del Sistema de Registro para Mexicanos en el Exterior.

Emergencia

Módulo de apoyo para cualquier eventualidad en el exterior (conflictos socio-políticos, desastres naturales y alertas sanitarias).

Guía de Acción Diferida

Material de apoyo para los usuarios del sistema de protección, enfocado a las nuevas políticas migratorias en Estados Unidos.

Promoción y difusión

Módulo para registrar todas aquellas acciones de promoción de la protección preventiva (*spots* de radio y televisión, impresión de folletos y carteles, realización de foros comunitarios y visitas a cárceles).

Nuevas peticiones

Se relacionan los asuntos en los cuales las representaciones solicitan apoyo de alguna otra oficina.

Las características socioeconómicas de las personas que solicitan protección y/ asistencia consular son diversas; sin embargo, estas características no son indispensables para acceder al Programa de Protección y Asistencia Consular.

El Programa E002 se encuentra relacionado directamente con el PND en su objetivo 5.4, el de “Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional”, y en sus estrategias:

- Ofrecer asistencia y protección consular a todos aquellos mexicanos que lo requieran.
- Crear mecanismos para la reinserción de las personas migrantes que retornan y fortalecer los programas de repatriación.

Cuenta con una MIR, cuyo objetivo del Fin está vinculado al Indicador Sectorial 5, “Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país”, en el cual las metas fijadas son alcanzadas de acuerdo con la aplicación de los procesos y acciones que rigen en el Programa E002.

23. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.**
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.**
- c) Está sistematizada.**
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.**
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

Respuesta: Sí

A partir del análisis de esta información, se desprende que el seguimiento de las actividades de protección no sólo se realiza por medio de la herramienta denominada Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), sino que para reforzar este seguimiento se utilizan otros medios tradicionales de comunicación, tales como correo electrónico, teléfono e informes de protección consular, que agregan parámetros de medición que contribuyen a la mejor toma de decisiones.

La intervención y actualización oportuna de los asuntos de asistencia y protección consular, mediante el SIPC, permiten dar continuidad a las gestiones realizadas en cada una de las actividades registradas en esta importante herramienta informática.

Dadas las características de los asuntos atendidos en las áreas de protección, es de vital importancia contar con información oportuna, actualizada, sistematizada y, sobre todo, confiable. De acuerdo con la documentación existente en el área de protección, se desprende que todo el personal que atiende los asuntos de protección actualiza la información de los asuntos registrados en el Sistema Integral de Protección Consular.

Por medio del Avance Físico de Metas, que los responsables del programa elaboran trimestralmente, se pueden identificar los indicadores en sus diferentes niveles de objetivo, los cuales presentan metas estimadas de acuerdo con sus periodos de medición, que en este caso son de frecuencia trimestral. La MIR en sí está alineada con el Programa Sectorial, a través de un indicador estratégico que hasta este ejercicio reporta de manera paralela con el indicador del Fin y es pertinente respecto de su gestión, ya que permite medir los indicadores de Actividades y Componentes y su alineación lógica tanto vertical como horizontal.

Si bien es cierto que todas las actividades y procesos desempeñados por las áreas de protección en las RME responden al objetivo de proteger los intereses de los mexicanos en el extranjero, otorgando servicios de asistencia y protección consular, no todas estas acciones tienen como origen directo una solicitud del connacional. Hay distintas actividades que se realizan cotidianamente cuyo resultado, si bien no está dirigido específicamente a un connacional, busca cambiar el entorno general beneficiando indirectamente a la población objetivo del Programa en su conjunto. Es por eso que el Programa E002 recolecta información sobre los problemas en común que enfrentan las personas de nacionalidad mexicana en el exterior, lo que permite llevar a cabo una mejor estrategia para la promoción y difusión de la protección y asistencia consular, fortaleciendo así los servicios en beneficio de las comunidades mexicanas en el exterior.

IV. 3 Cobertura y Focalización

IV. 3.1 Análisis de Cobertura

24. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población o área de enfoque objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo o intermediario/beneficiario.**
- b) Especifica metas de cobertura anual.**
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.**
- d) Es congruente con el diseño del programa.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

Respuesta: Sí

Como se mencionó en la respuesta a la pregunta 7, el Programa de Protección y Asistencia Consular define su población objetivo como los mexicanos que radican o se encuentran en tránsito en el extranjero y que, por una u otra razón, son afectados en sus intereses o derechos y se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

El Programa E002 cuenta con una planeación y metas en la que da cuenta del cumplimiento de cada nivel de objetivo, vinculados éstos a las metas de los objetivos del Programa Sectorial a través de su indicador “Porcentaje de casos concluidos, mediante la atención de asuntos en materia de asesoría, asistencia

legal, repatriación y otras acciones de protección y asistencia consular, a favor de mexicanos en el exterior".

El PSRE establece metas a cumplir para el año 2018, las cuales están vinculadas a los objetivos sectoriales específicos, así como a indicadores para dimensionar su cumplimiento.

De manera sucinta, podemos decir que el conjunto de acciones, gestiones, buenos oficios y/o intervenciones que realizan los funcionarios de las representaciones diplomáticas y consulares en el exterior, y que se emprenden dentro del marco del Programa E002, tienen como objetivos:

1. Brindar asistencia consular al connacional en situación de vulnerabilidad.
2. Evitar daños y perjuicios indebidos a su persona o intereses.
3. Evitar injusticias o arbitrariedades por parte de las autoridades.
4. Evitar la persecución por motivos de nacionalidad, raza o cualquier otra causa discriminatoria.

Estas acciones contribuyen a alcanzar las metas establecidas en los Indicadores Estratégicos a nivel de Fin y Propósito, relacionándose directamente con los objetivos trazados en el PND y al PSRE.

Si bien la unidad administrativa no cuenta con el número exacto de connacionales atendidos en el programa de asistencia y protección consular, los 160,904 casos registrados en el SIPC durante el año 2014 reflejan una cifra aproximada de connacionales atendidos en ese periodo.

La estrategia de cobertura es congruente con el Programa. Como se menciona, el Programa E002 tiene un alcance sumamente amplio y diverso, por lo que identificar a las comunidades mexicanas en el exterior en situación vulnerable como población objetivo resulta lo más adecuado.

Casos de Protección Atendidos en la Red Diplomática/Consular de México en el Mundo

Según Región Geográfica

Ámbitos de Protección	Derechos Humanos	Penal	Migratorio	Laboral	Civil	Admin.	Total de Casos
Estados Unidos	141	21,405	100,050	1,440	9,590	23,582	156,208
Canadá	0	19	136	23	31	1,467	1,676
América Latina y el Caribe	5	290	303	25	95	638	1,356
África y Medio Oriente	0	1	12	0	12	142	167
Europa	1	137	469	7	239	472	1,325
Asia y Oceanía	1	25	92	3	15	36	172
Total	148	21,877	101,062	1,498	9,982	26,337	160,904

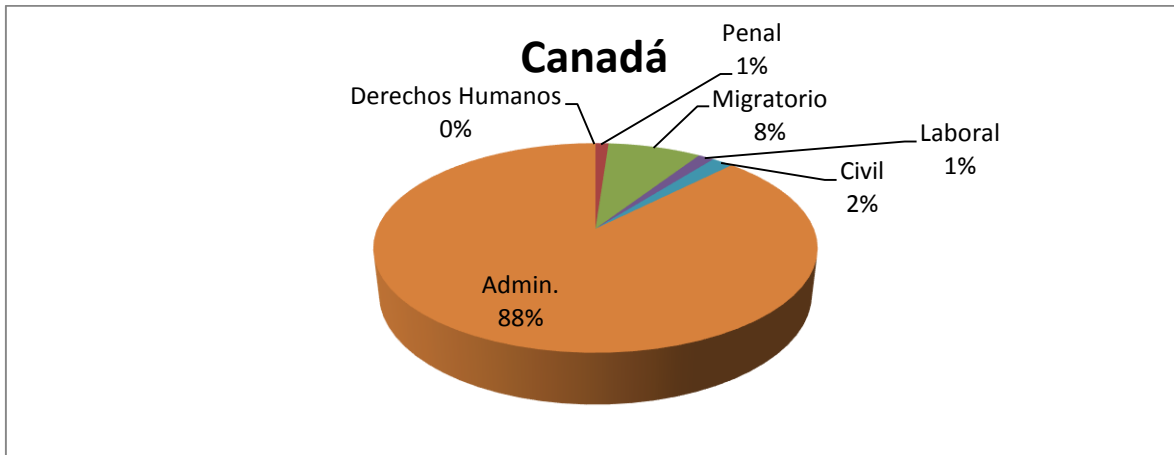
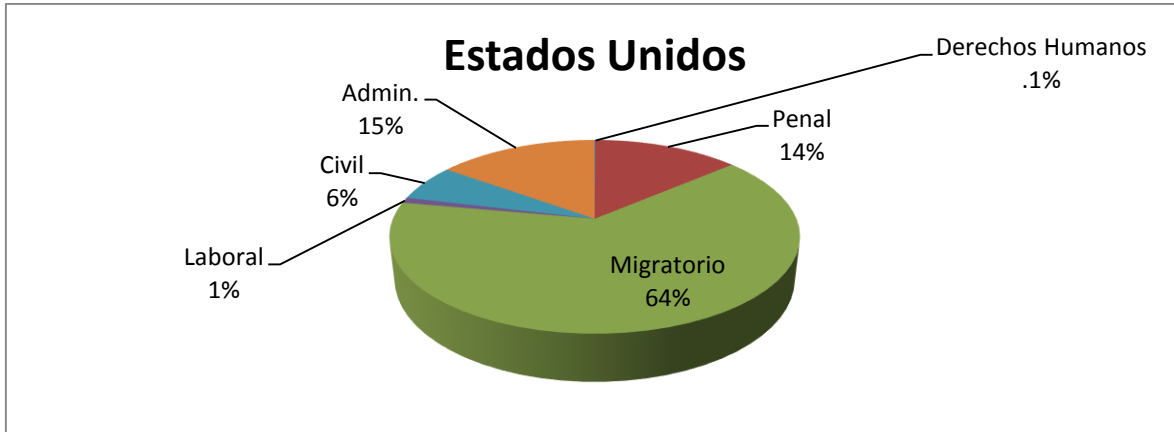
NOTA: Datos correspondientes a casos de asistencia y protección consular atendidos y registrados en el SIPC. Representan un número aproximado de personas de nacionalidad mexicana atendidas en el Programa de Protección.

Metas programadas y avance al segundo trimestre 2015

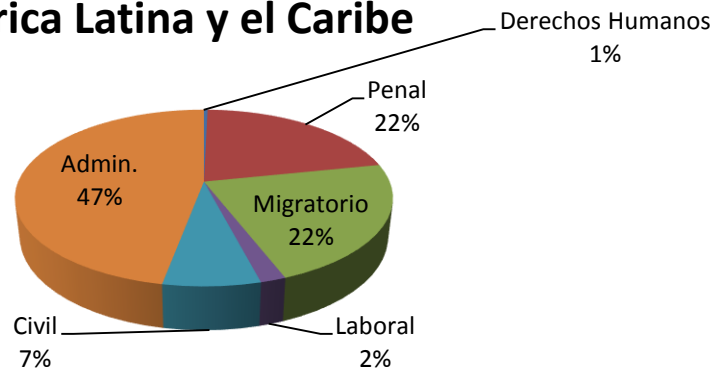
INDICADOR	NIVEL	META PROGRAMADA ANUAL	META ESPERADA (Segundo trimestre)	NUMERADOR	DENOMINADOR	META ALCANZADA (Segundo trimestre)	NUMERADOR	DENOMINADOR
Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular.	Fin	100	50.14	87,250.00	174,000.00	53.47	93,042.00	174,000.00
Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos.	Propósito	100	50	55,000.00	110,000.00	50.2	55,218.00	110,000.00
Porcentaje de casos de Asistencia Consular resueltos.	Propósito	100	50	22,500.00	45,000.00	53.62	24,129.00	45,000.00
Porcentaje de acciones realizadas mediante el programa de promoción y difusión de la protección preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.	Componente	100	50	300,000.00	600,000.00	40.2	241,180.00	600,000.00
Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus derechos humanos.	Componente	100	50	3,350.00	6,700.00	46.43	3,111.00	6,700.00
Porcentaje de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.	Actividad	100	50	500.00	1,000.00	82.8	828.00	1,000.00
Porcentaje de personal de la SRE, en México y en el Exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres.	Actividad	100	43.5	87.00	200.00	74.5	149.00	200.00
Porcentaje de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior.	Actividad	100	51.43	1,800.00	3,500.00	55.2	1,932.00	3,500.00
Porcentaje de apoyos a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas.	Actividad	100	50	40.00	80.00	42.5	34.00	80.00
Porcentaje de Connacionales en el exterior en situación vulnerable, apoyados para su repatriación.	Actividad	100	50	1,850.00	3,700.00	37.14	1,374.00	3,700.00
Porcentaje de casos atendidos de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.	Actividad	100	50	750.00	1,500.00	66.93	1,004.00	1,500.00
Porcentaje de casos apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato.	Actividad	100	50	900.00	1800	38.83	699.00	1,800.00

Casos de Protección Atendidos en la red Diplomática/Consular de México en el Mundo

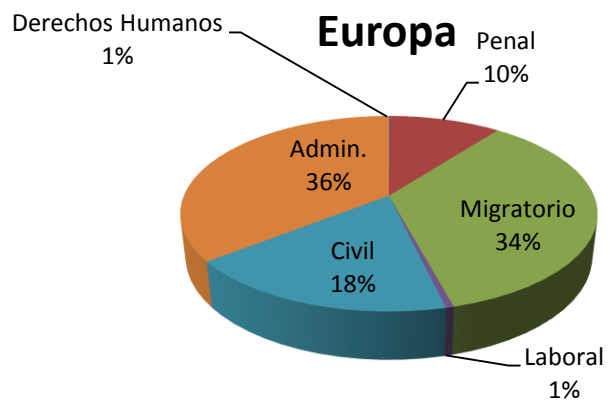
Ámbitos de Protección



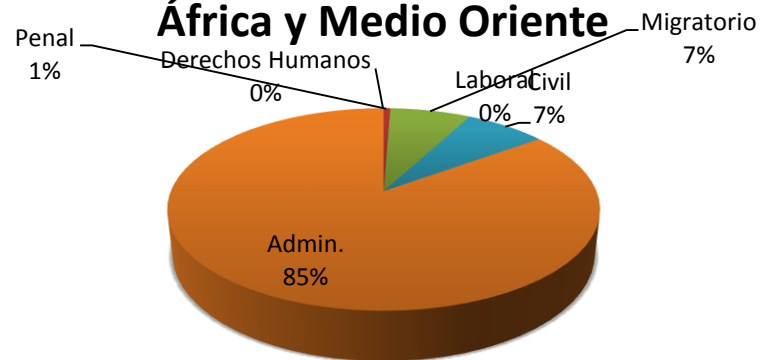
América Latina y el Caribe



Europa



África y Medio Oriente



25. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con éstos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Respuesta: Sí

El Programa E002, como ya se mencionó, identifica a su población objetivo a través del diagnóstico establecido en el PND y el PSRE 2013-2018, en los que se hace referencia a los mexicanos que viven o viajan fuera de nuestro país y a la asistencia y protección consular para personas mexicanas en el exterior, en especial poblaciones vulnerables, que es considerada una prioridad de la red consular. Las acciones en este ámbito son reforzadas mediante acciones preventivas, de tal forma que toda persona mexicana, sea trabajador migrante, viajero de negocios, estudiante o turista, reciba información oportuna sobre particularidades del país de destino. Se realizan acciones para el registro de planes de viaje a fin de aminorar contextos de riesgo y vulnerabilidad, así como para mejorar las posibilidades de comunicación en caso de accidentes y desastres naturales o situaciones en que el connacional requiera asistencia o protección consular.

En las líneas de acción establecidas en el PSRE 2013-2018 se observa plenamente identificada la población objetivo. Los elementos que conforman el Programa Sectorial, sus objetivos, estrategias y líneas de acción se resumen en tres prioridades internacionales, y es en la última en la que se identifica el Programa E002:

Fortalecer el Estado de derecho, la paz y la seguridad, fin último del quehacer internacional de México en tanto que actor con responsabilidad global. Esto exige profundizar nuestro diálogo político –ya sea en el ámbito bilateral o el multilateral–, así como velar por el bienestar de nuestros connacionales, proveyendo servicios eficientes y de calidad.

Con base en estas tres prioridades internacionales se plantean cinco objetivos vinculados con el PND, de los cuales el 5º es el que se fija como objetivo principal del Programa de Protección y Asistencia Consular: “Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión del país”.

Para brindar de manera oportuna y eficiente los apoyos, el Programa E002 cuenta con un documento denominado Guía de Procedimientos de Protección Consular, en el que se indican los mecanismos de atención que se deben brindar a las personas de nacionalidad mexicana en el extranjero, sin importar el país o región en que se encuentren. Asimismo, señala que para que se pueda ejercer la protección consular deben cumplirse las siguientes condiciones:

1. Que la persona sea de nacionalidad mexicana.
2. Que la persona solicite o acepte expresamente la protección.
3. Que las reclamaciones no sean tardías o fuera del marco legal del Estado receptor.

En el caso de los servicios de protección y campañas de seguridad para el migrante, aunque no es en estricto sentido un usuario en particular el que solicita un servicio, los beneficios derivados de las acciones de los ejecutores del Programa E002 se traducen en todo tipo de gestiones ante autoridades u organismos locales, y en instrumentación de mecanismos de difusión de información, dirigidos a beneficiar de manera genérica a algún subgrupo de la población objetivo o, bien, indirectamente a algún connacional.

Estos subprogramas reflejan la forma en que, en la práctica, operan los programas evaluados cotidianamente en las RME y, además, permiten expandir el marco de análisis de un parámetro programático/presupuestal, a un enfoque de prestación de servicios centrado en lo que el propio solicitante percibe como el apoyo que va a recibir del Programa.

En el diagnóstico plasmado en el PND se muestran claramente los riesgos y oportunidades relevantes para el Programa E002, y con ello es posible precisar la población objetivo que debe ser atendida de acuerdo con cada riesgo u oportunidad.

26. A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población o área de enfoque objetivo y la población o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

Respuesta: Sí

De acuerdo con lo anterior, la población objetivo del Programa E002 se define como los mexicanos que radican o se encuentran en tránsito en el extranjero y que, por una u otra razón, están en una situación de vulnerabilidad, por lo que la cobertura del Programa se identifica por los servicios de protección y asistencia consular otorgados de acuerdo con los beneficios directos e indirectos recibidos por la población, según la región geográfica en particular o de un logro específico.

De igual manera, la cobertura del Programa es constante y se relaciona con el reforzamiento de los programas de protección preventiva que se han ido instrumentado de forma ininterrumpida en todas las regiones del mundo a través de las Representaciones Diplomáticas y Consulares de México en el Exterior.

De acuerdo con los informes y metas alcanzadas en la MIR, reportados por la unidad administrativa encargada del Programa E002, se ha logrado atender a gran parte de la población objetivo, ya que durante la presente administración se ha incrementado su cobertura a través de:

- La promoción y difusión de la protección preventiva
- El número de foros comunitarios en materia de protección
- El número de visitas a centros penitenciarios y migratorios
- En el número de *spots* de radio y televisión transmitidos en materia de protección
- El número de funcionarios de la SRE capacitados en materia de derechos humanos, trata de personas y, en general, en materia de protección

Por medio de estas acciones el Programa E002 ha logrado fortalecer y ampliar sus servicios hacia la población objetivo que se encuentra en estado de vulnerabilidad, permitiéndole así el acceso a los servicios de protección y asistencia consular.

Con el fin de llegar a aquella población que no ha percibido los beneficios del Programa, se pretende que mediante la localización de sus inconsistencias se reformulen las acciones a seguir, con la finalidad de lograr un impacto más amplio, recordando que la población objetivo es cambiante conforme a las particularidades del fenómeno migratorio.

Existen dos criterios básicos que determinan cómo debe enfocarse el programa: el primero, el grado de concentración de comunidades de mexicanos en el exterior y, el segundo, el grado de vulnerabilidad de los mismos en relación con su situación personal y zona geográfica en el mundo.

METAS ALCANZADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2015, QUE DAN CUENTA DE LA COBERTURA DEL PROGRAMA MEDIANTE SUS INDICADORES

Pp	INDICADOR	NIVEL	FRECUENCIA	META PROGRAMADA	META ESPERADA	NUMERADOR	DENOMINADOR	META ALCANZADA	NUMERADOR	DENOMINADOR
E002	Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular.	Fin	Segundo trimestre	100	50.14	87250	174000	53.47	93042	174000
E002	Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos.	Propósito	Segundo trimestre	100	50	55000	110000	50.2	55218	110000
E002	Porcentaje de casos de Asistencia Consular resueltos.	Proposito	Segundo trimestre	100	50	22500	45000	53.62	24129	45000
E002	Porcentaje de acciones realizadas mediante el programa de promoción y difusión de la protección preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.	Componente	Segundo trimestre	100	50	300000	600000	40.2	241180	600000
E002	Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus derechos humanos.	Componente	Segundo trimestre	100	50	3350	6700	46.43	3111	6700

A partir de la información recopilada se constató la realización de actividades tendientes a la difusión en Estados Unidos de los distintos subprogramas del Programa de Protección y Asistencia Consular. Estas acciones se engloban en

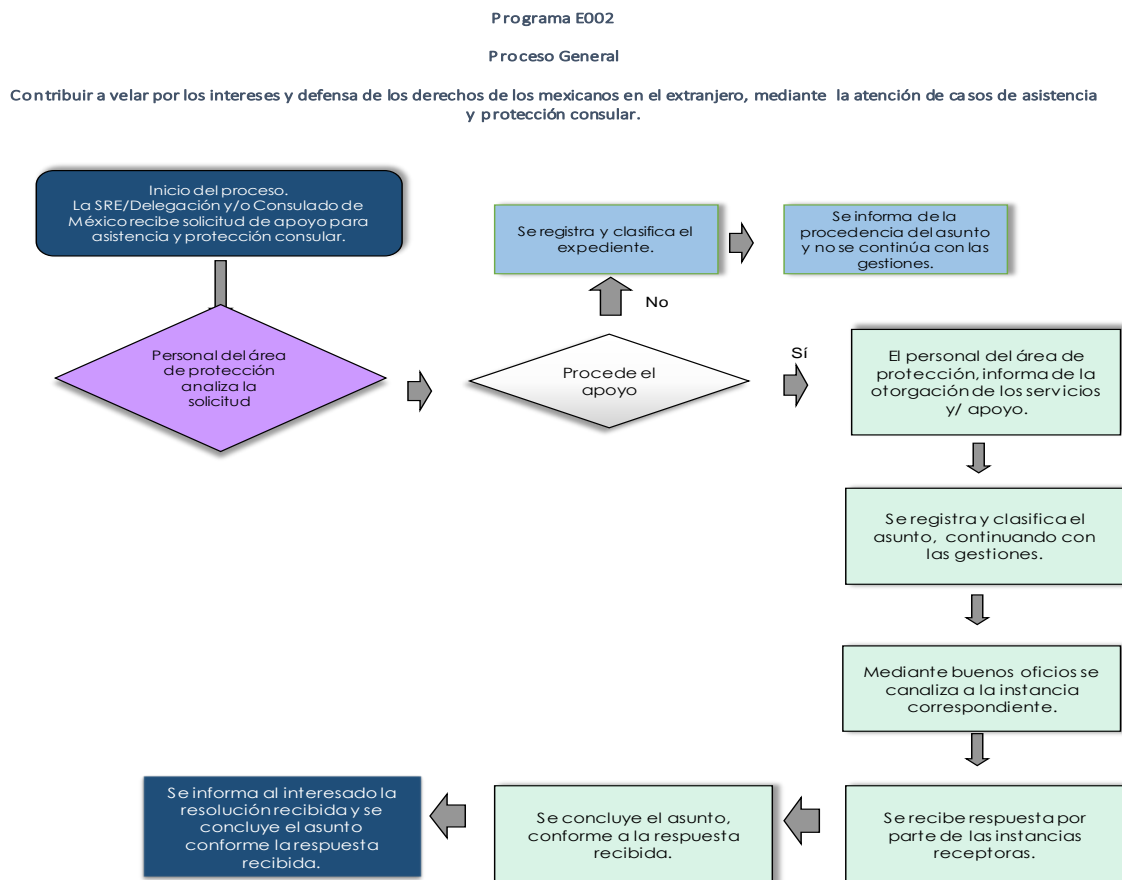
una serie de iniciativas, en general promovidas de manera independiente por las distintas RME, tendientes a lograr un robustecimiento de las estrategias de comunicación con las comunidades mexicanas residentes en el exterior a través de información disponible en línea, producción y distribución de material impreso, publicación de información en la prensa local, difusión de mensajes videograbados, presentados en las áreas de atención al público de los consulados o transmitidos por medio de la radio o televisión, alertando de riesgos específicos dentro de sus circunscripciones.

IV.4 Operación

IV.4.1 Análisis de los Procesos Establecidos en la Normatividad Aplicable

27. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

El proceso general que lleva a cabo el Programa E002 marca claramente las acciones a seguir para llegar al Fin programado en la MIR:

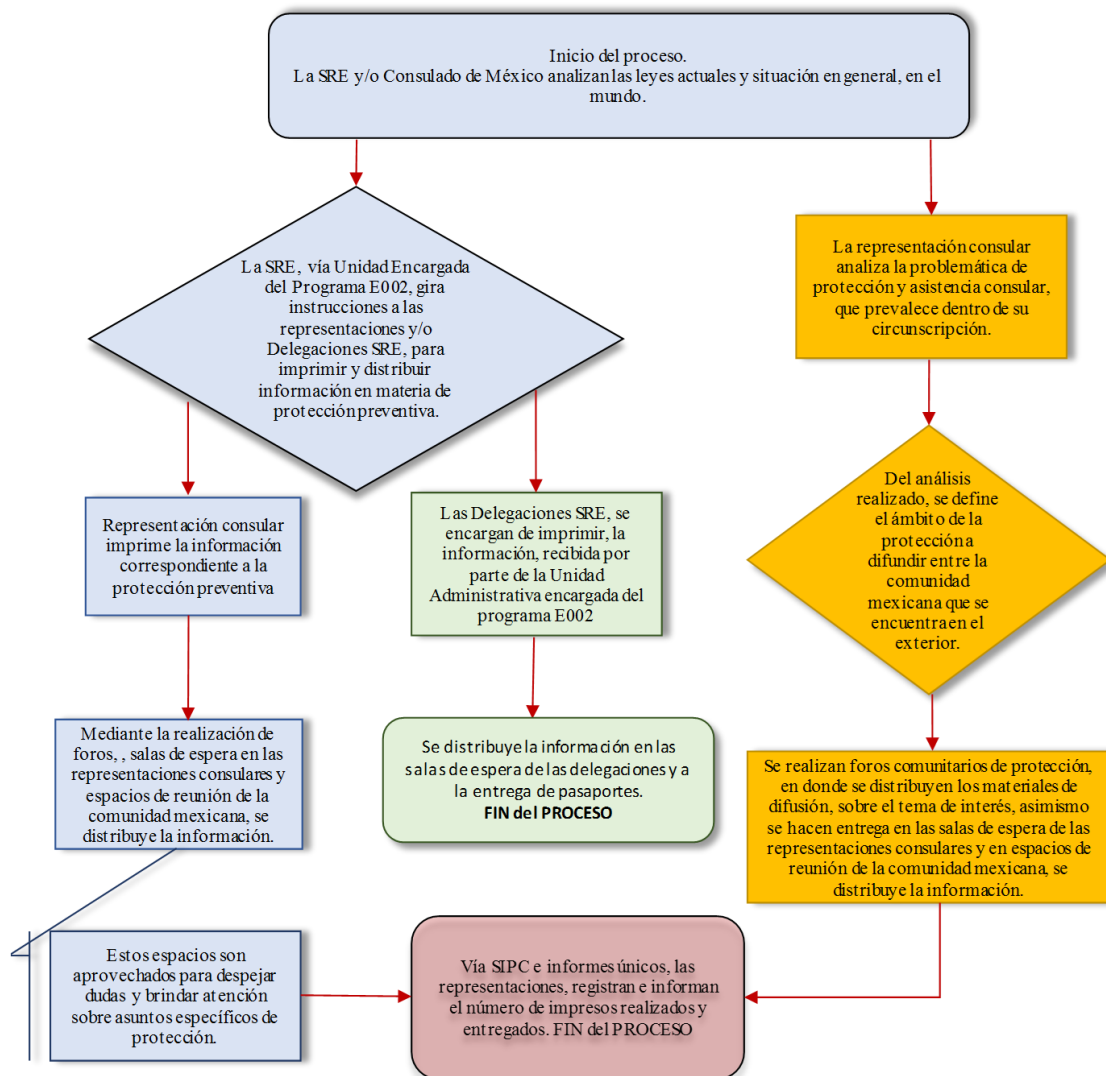


Asimismo, se muestran los diagramas de flujo correspondientes a la atención de los componentes de la MIR, que se programan anualmente y son el resultado de las acciones aplicadas dentro del Programa E002.

Programa de E002

Componentes

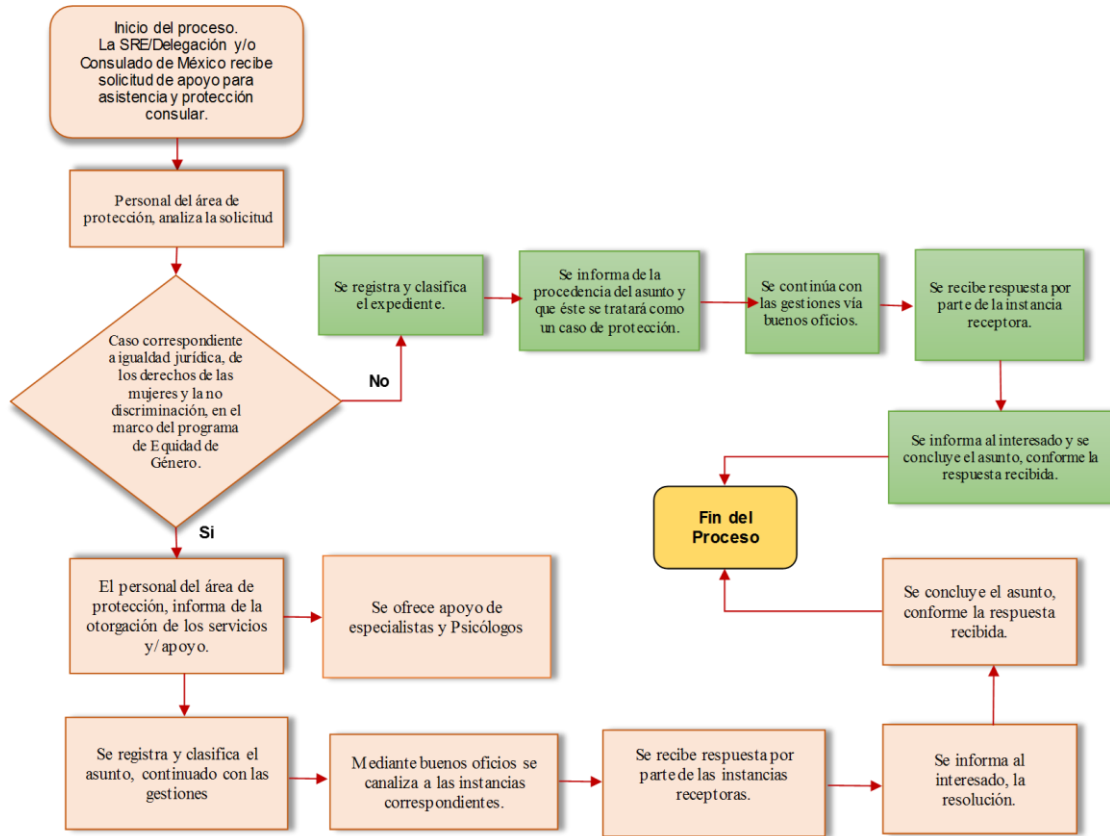
Personas de nacionalidad mexicana mejor informadas, a través del programa de promoción y difusión de la protección preventiva, motivando su acercamiento a las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior.



Programa de E002

Proceso General

Coadyuvar a la igualdad jurídica, de los derechos de las mujeres y la no discriminación, en el marco del programa de Equidad de Género.



28. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la asignación de recursos para la atención de demanda de actividades y acciones, así como las características de la población específica (de acuerdo con cada situación en particular) que requiere ser atendida?

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los bienes o servicios y las características de los solicitantes. Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los bienes o servicios.

La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas a las preguntas 26, 28, 29, 48 y 50.

Respuesta: Sí

El Programa E002 cuenta con información sistematizada de los beneficiarios, que se obtiene directamente del SIPC, y es posible evaluar su desempeño guiándose por el análisis de los apoyos otorgados por éste. De igual manera, el SIPC refleja la demanda de actividades y acciones, así como las características de la población específica (de acuerdo con cada situación en particular) que requiere ser atendida.

Por otro lado, de manera más general, la población mexicana en el exterior se ve favorecida de forma inmediata a través del Programa E002, ya que los beneficios recibidos son el resultado del fortalecimiento de la protección y asistencia consular. ***

Además del registro en el SIPC, el funcionario consular encargado ingresa los servicios de protección y asistencia consular requeridos por la población objetivo

y los apoyos otorgados en el Sistema de contabilidad y Presupuesto SICOP), herramienta informática proporcionada por la SHCP que permite el manejo presupuestal y contable, en paralelo con el Sistema para la Gestión Programática Presupuestaria (SIGEPP), un sistema coordinado por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) de la SRE para las RME, la cual cuenta con los siguientes mecanismos de apoyo:

1. Estas actividades se realizarán en la DGPOP.

- a) *Radicación de recursos autorizados.* Se calculan las radicaciones ordinarias o extraordinarias, considerando los recursos solicitados por las representaciones y autorizados por las unidades normativas, convirtiendo los recursos solicitados de moneda local a la moneda en la que se realizará la radicación de los recursos (euros EUR o dólares USD) y al tipo de cambio de la fecha en que se genera la radicación.
- b) *Asignación de recursos.* Se determina el importe de la cantidad que se asignará para cada representación y subpartida de gasto.

2. Estas actividades se realizarán en las RME:

- a) *Registro de cuentas bancarias.* El responsable administrativo de cada representación deberá dar de alta en el sistema las cuentas bancarias que utiliza para el pago, esto sólo aplicará para las representaciones que tengan una cuenta bancaria diferente a la cuenta donde se les radica el recurso y sólo será realizado la primera vez que se ingrese al sistema o cuando se realice el cambio de cuentas bancarias.
- b) *Registro de saldos iniciales.* Para iniciar la operación se deben registrar los saldos que se han asignado a través del proceso de radicación por subpartida de gasto. Para realizar esta actividad se debe ingresar a la opción de Asignación SRE del módulo de contabilidad, opción donde se desplegará la distribución por subpartida de la radicación realizada. Es responsabilidad de la representación que se verifique que los importes reflejados en el SIGEPP coinciden con el importe del recurso que se depositó en su cuenta bancaria, esta actividad sólo se deberá realizar una vez por mes.

- c) *Confirmación de recepción de recursos.* El responsable administrativo de la representación deberá confirmar la recepción de los recursos asignados, siempre y cuando los importes coincidan y/o se identifique claramente la diferencia; al confirmar, el sistema automáticamente realiza el registro de los movimientos de ingresos y afecta los saldos de la cuenta bancaria registrada en el sistema. El Sistema para la Gestión Programática Presupuestaria de las Representaciones de México en el Extranjero (SIGEPP) lleva el control de los saldos por cuenta bancaria y subpartida.
- d) *Registro de movimientos.* Durante todo el mes el responsable administrativo de la representación registrará los movimientos de ingresos, egresos y transferencias entre cuentas bancarias, a través de la opción de movimientos del mes de contabilidad.
- e) *Transferencia entre subpartidas.* De ser necesario, se hacen transferencias entre subpartidas de gasto, cuidando la normatividad y la suficiencia de los saldos presupuestales.
- f) *Conciliación de movimientos.* Al final del mes el responsable administrativo hace una conciliación de los saldos del SIGEPP contra el estado de cuenta bancario para cada una de las cuentas bancarias que maneja la representación.
- g) *Cierre mensual.* Cuando se ha terminado con la conciliación, el titular de la representación autoriza el cierre de la misma y su notificación oficial a la DGPOP. Es hasta este momento que la DGPOP da por válida la información contable que se haya registrado en el sistema.

El SIPC fue diseñado como apoyo para las áreas de protección, el cual operan los ejecutores del Programa E002 desde el 1 de enero de 2010, y su acceso se realiza vía internet y en tiempo real, en beneficio de la comunidad mexicana en el exterior, y se encuentra activo las 24 horas del día, los 365 días del año.

Con la información vertida en esta plataforma se generan los reportes estadísticos, enfocados a alcanzar los objetivos del PND y el PSRE.

29. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a) Corresponden a las características de la población, área de enfoque objetivo o intermediarios/beneficiarios.**
- b) Existen formatos definidos.**
- c) Están disponibles para la población, área de enfoque objetivo o intermediarios/beneficiarios.**
- d) Están apegados al documento normativo del programa.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes o servicios. Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

Respuesta: Sí

A partir de la revisión de los documentos y de los sistemas informáticos SIPC y SIGEPP llevada a cabo por este equipo evaluador, se puede advertir que sí cuentan con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, y que corresponden a las características de la población objetivo.

Para atender las demandas de servicios de protección de los connacionales en el exterior, se cuenta con una herramienta informática denominada Sistema Integral de Protección Consular (SIPC). Esta plataforma se encuentra activa en todo el mundo a través de internet las 24 horas, los 365 días del año, y es utilizada para el registro, seguimiento y control de todos aquellos casos de protección y asistencia consular. El SIPC cuenta con formularios específicos, dependiendo del tipo de asunto que se requiere atender, encontrándose disponible en las RME, Delegaciones de la SRE en México y en la unidad administrativa encargada del Programa E002.

Si bien es cierto que todas las actividades y procesos desempeñados por las áreas de protección en las RME responden al objetivo de proteger los intereses de los mexicanos en el extranjero, otorgando servicios de asistencia y protección consular, no todas estas acciones tienen como origen directo una solicitud del connacional. Hay distintas actividades y procesos de protección y asistencia desempeñados por las áreas de protección, que responden al objetivo de proteger los intereses de los mexicanos en el extranjero y buscan cambiar el entorno en donde se desenvuelve la comunidad mexicana en el exterior, beneficiando indirectamente a la población objetivo del Programa E002.

En general, el proceso de planeación estratégica de la DGPME está estructurado para seguir siempre las directrices generales establecidas tanto en el PND como en el PSRE, así como los lineamientos y prioridades del Programa de Protección y Asistencia Consular. Esta característica brinda al programa un importante margen de maniobra en el ámbito de redefinición de prioridades y le otorga una notable capacidad de reacción ante eventos o situaciones específicas imposibles de prever (por ejemplo, desastres naturales).

Los rubros que identifican los servicios ofrecidos a través de las diferentes subpartidas presupuestales abarcan las áreas de derecho y van desde la expedición de presunciones de nacionalidad, paraderos y localización de personas, pensiones alimenticias, sucesiones testamentarias, apoyo económico por situación de indigencia y recuperación de pertenencias en el ámbito administrativo, procesos de custodia de menores, ayuda a víctimas de violencia doméstica y víctimas de crímenes violentos, pensiones alimenticias y otros asuntos relacionados con el ámbito civil.

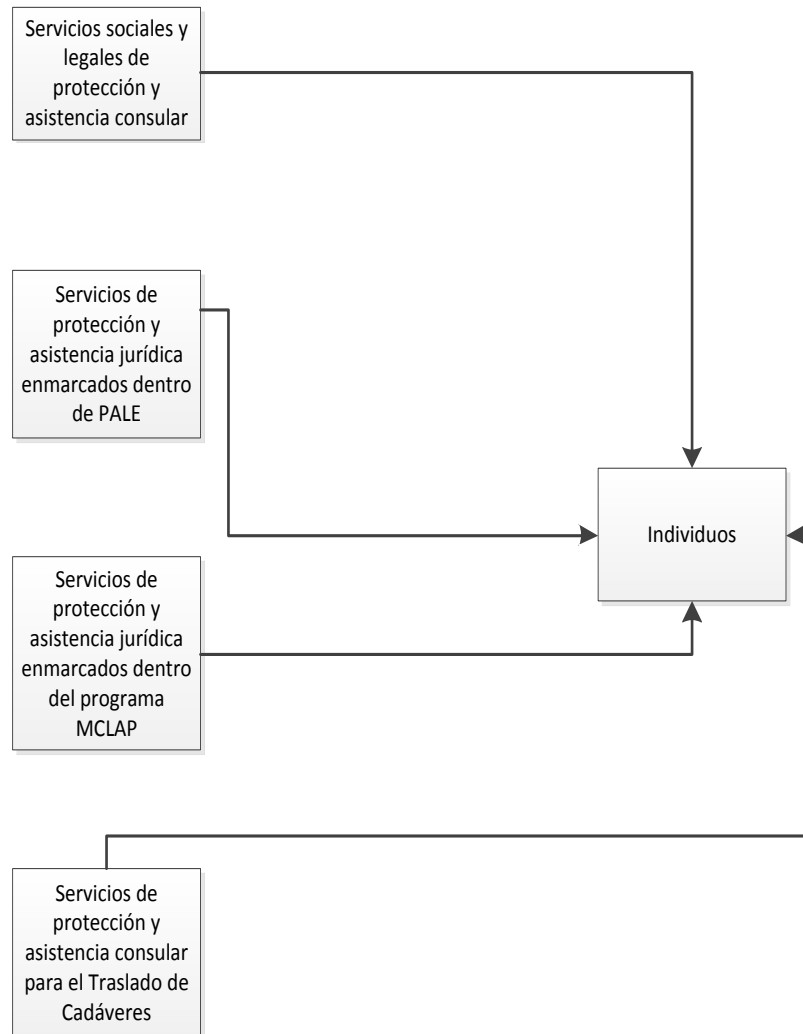
De manera similar, dichos servicios incluyen también asuntos del ámbito migratorio, tales como la repatriación de personas vulnerables, la asistencia en casos de remoción y otros casos del ámbito procesal migratorio; asimismo, casos de índole procesal penal y penitenciario como faltas administrativas y delitos menores, conducción punible de vehículos (DUI), cargos por robo, agresión y agresión agravada, delitos contra la salud, delitos sexuales, y homicidio simple o

calificado. También incluyen servicios en materia laboral, tales como la recuperación de salarios no pagados y las indemnizaciones para trabajadores por riesgos o accidentes de trabajo.

De igual manera, se hace un seguimiento puntual por parte de las RME de los casos de derechos humanos, en los que se incluye asistencia y protección en situaciones de abusos graves de autoridad sobre un connacional, así como violaciones a los derechos humanos de connacionales y muertes perpetradas por autoridades.

En este contexto, el análisis de los conceptos incluidos en las diferentes partidas y subpartidas presupuestales del Programa E002, reflejadas en el SIGEPP, confirma no sólo la variedad de servicios que se pueden financiar. Los mexicanos que acuden a una de las RME en busca de algún servicio de protección y asistencia consular pueden acceder a toda una gama de servicios de diversa índole, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Servicio básicos de Protección y Asistencia Consular



NOTA: Además de estas acciones, la DGPME, junto con la Embajada de México en Washington y el apoyo de los Consulados, realiza negociaciones y gestiones con el gobierno de Estados Unidos para proteger y asistir a los connacionales que viven en o viajan a ese país, las cuales se mencionaron en la respuesta 28.

30. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población, área de enfoque objetivo o intermediarios/beneficiarios.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- c) Están sistematizados.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.

Respuesta: Sí

Tal y como se menciona en respuestas anteriores, el Programa E002 cuenta con mecanismos documentados que ayudan a verificar los procesos para la atención, registro y seguimiento de los asuntos de protección y asistencia consular.

Conforme a la documentación proporcionada por la unidad administrativa encargada del Programa E002 y a su análisis, se puede observar que en la Guía de Procedimientos de Protección Consular y el Manual de Operación del SIPC se plasman claramente los procedimientos para la atención, registro y gestiones de apoyo.

Asimismo, el SIPC cuenta con formularios universales que son utilizados para la atención de los asuntos de protección consular y están disponibles para los usuarios de los servicios de protección en el mundo.

Si bien estos formularios se encuentran a disponibilidad de los operadores del sistema, no se difunden públicamente en virtud de la naturaleza misma de los

asuntos que abarcan. Sin embargo, los servicios que presta el Programa E002 se ofrecen mediante la promoción y difusión de los servicios de protección preventiva.

Esta promoción y difusión de los servicios se lleva a cabo con los siguientes medios:

- Sitio electrónico de la DGPME
- Publicación de carteles
- Impresión de folletos
- *Spots* de radio y televisión
- Foros comunitarios en materia de protección preventiva
- Visitas a centros de detención migratoria y penitenciaria

Por último, de acuerdo con la normatividad vigente, todos los servicios prestados a un connacional, independientemente del ámbito de protección que les dé origen y del subprograma de protección y asistencia consular en el que se encuentren, se tienen que registrar en el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC).

Selección de la población objetivo, área de enfoque, intermediarios/beneficiarios y/o proyectos

31. Los procedimientos del programa para la selección de la población objetivo, área de enfoque, intermediarios/beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) Están sistematizados.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de población objetivo, área de enfoque o intermediarios/beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.

Respuesta: Sí

Los procedimientos del Programa para la selección de la población objetivo cuentan con criterios de elegibilidad claramente especificados. Como se ha manifestado en las respuestas anteriores, éstos están estandarizados y son utilizados por todas las instancias ejecutoras y están sistematizados. Lo que hace relevante a este Programa es que a partir de la revisión de la documentación proporcionada por la unidad responsable del Programa E002 se desprende que el Programa de Protección y Asistencia Consular no hace distinción alguna para el otorgamiento de servicios y apoyo solicitado.

En los objetivos del PND se establece claramente la población objetivo, y no se hace distinción alguna para el otorgamiento de servicios de protección y asistencia consular.

La SRE cuenta con una serie de documentos normativos que permiten distinguir los criterios de elegibilidad, así como la implementación de las acciones de protección y asistencia consular. Entre estos documentos normativos se encuentran los siguientes:

1. *Los Manuales de Procedimientos (MP) (no actualizados) de las áreas de la DGPME.* Instrumentos de apoyo administrativo integrados por procedimientos específicos (técnicos, administrativos o de atención al público) que sustentan la realización de las funciones y atribuciones de la unidad administrativa. Integran en forma ordenada los procedimientos que permiten conocer la operación integral de las unidades administrativas (estos manuales de procedimientos se encuentran en proceso de revisión, se tiene programada su formalización en abril de 2016).
2. *Guía de Procedimientos de Protección Consular.* Contiene información sobre los procesos y servicios más comunes solicitados en las áreas de protección de la red consular, delegaciones y oficinas centrales de la SRE. Constituye una herramienta inmediata y enumera los procedimientos generales a seguir, identifica a autoridades involucradas, la población objetivo y señala la documentación requerida en cada trámite o servicio.
3. *Normas para la ejecución de los programas de protección a mexicanos en el exterior.* Documento que permite identificar las reglas para la ejecución de los programas de protección a mexicanos en el exterior, proporciona una metodología uniforme para la atención de los casos, y establece las normas a las que deberán sujetarse las RME a cargo de la SRE, y el consecuente manejo de los recursos asignados, sin menoscabo de las demás disposiciones legales vigentes.
4. *Sistema Integral de Protección Consular (SIPC).* Herramienta que permite el control y seguimiento de los casos de protección a mexicanos que maneja la SRE a través de la DGPME con el apoyo de los Consulados de México en todo el mundo y de las delegaciones foráneas.

32. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de la población objetivo, área de enfoque o intermediarios/beneficiarios y/o proyectos, y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o población objetivo, área de enfoque o intermediarios/beneficiarios.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar la selección de población objetivo, área de enfoque o intermediarios/beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

Respuesta: Sí

Los mecanismos documentados en el Programa E002 plasman las acciones ejecutadas por la unidad responsable, y los procedimientos aplicados para la atención brindada a los mexicanos se basan en la Guía de Procedimientos de Protección Consular, así como en los manuales de operación. Estos procedimientos se encuentran estandarizados, lo que facilita la atención, registro y seguimiento de los asuntos de protección y asistencia consular. En esta guía se plasman claramente los criterios aplicables para la selección de la población objetivo.

Los procesos marcados en estos documentos permiten a los operadores del Programa identificar condiciones que respondan a los objetivos de éste, y que sus

propósitos se encuentren ubicados dentro de los elementos de la MIR, así como las estrategias, objetivos y metas del PND y del PSRE.

La normatividad señalada en estos documentos y la aplicación de las acciones del Programa E002 permiten identificar plenamente a la población objetivo, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos y metas establecidas en la MIR, alineadas con los instrumentos nacionales de planeación del PND y PSRE.

El tipo de servicios demandados está determinado por las circunstancias de vulnerabilidad en las que se encuentra el connacional. Esta vulnerabilidad en los derechos del connacional se puede derivar de una situación de emergencia extrema y del entorno político, económico y jurídico en el que se encuentra el connacional.

Para lograr sus propósitos y objetivos el Programa E002 está conformado a su vez por diversos subprogramas con asignación presupuestal, en los cuales se identifica claramente el procedimiento aplicable para la selección de los beneficiarios. Los subprogramas son:

1. Repatriación de Cadáveres
2. Protección al Migrante en Situación de Indigencia
3. Visitas de Protección
4. Repatriación de Personas Vulnerables
5. Protección al Migrante y Campaña de Seguridad al Migrante
6. Apoyo a Mujeres, Niñas, Niños y Adultos Mayores en Situación de Maltrato
7. Protección y Asistencia a Víctimas de Trata de Personas

Los operadores del Programa E002, responsables del proceso de selección de la población objetivo y sus beneficiarios, tienen dentro de sus atribuciones y funciones conocer cómo se establecen en sus documentos normativos los criterios para verificar el procedimiento de selección de las acciones del Programa de

Protección y asistencia consular que, como se ha expresado en las respuestas anteriores, están sistematizadas y estandarizadas para su ejecución.

A continuación se muestra un cuadro que representa los casos atendidos de protección consular en Estados Unidos y el resto del mundo:

Casos de Protección Atendidos en la Red Consular de México en Estados Unidos de América

Periodo: _____ Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

Representación Diplomática/Consular	Derechos Humanos	Penal	Migratorio	Laboral	Civil	Admin.	Total de Casos
Anchorage	0	6	42	2	7	15	72
Albuquerque	0	286	460	6	75	150	977
Atlanta	5	341	511	48	164	459	1,528
Austin	0	126	180	36	45	113	500
Boise	0	225	371	3	14	71	684
Boston	0	8	48	0	6	124	186
Brownsville	1	297	1,028	2	179	194	1,701
Calexico	3	166	2,945	8	58	768	3,948
Chicago	0	316	252	116	220	602	1,506
Dallas	2	317	127	13	151	338	948
Del Río	1	322	13,791	0	15	232	14,361
Denver	1	207	187	8	92	312	807
Detroit	0	36	44	2	12	131	225
Douglas	3	112	5,814	0	6	221	6,156
Eagle Pass	0	279	3,133	2	14	258	3,686
El Paso	3	210	14,441	10	246	2,081	16,991
Filadelfia	0	214	878	34	48	267	1,441
Fresno	5	533	1,692	92	281	334	2,937
Houston	2	277	407	103	769	370	1,928
Indianapolis	1	90	29	3	16	135	274
Kansas City	0	150	427	51	176	187	991
Laredo	6	207	1,241	0	25	1,095	2,574
Little Rock	1	314	350	5	23	290	983
Las Vegas	2	70	264	27	156	222	741
Los Ángeles	9	1,711	1,337	76	1,652	2,213	6,998

Mc Allen	7	379	7,582	3	52	384	8,407
Miami	0	106	165	3	26	362	662
Nogales	20	286	4,123	3	27	498	4,957
Nueva Orleáns	2	256	130	7	23	193	611
Nueva York	1	413	1,065	192	311	964	2,946
Omaha	0	31	101	5	41	139	317
Orlando	2	289	86	15	42	261	695
Oxnard	2	273	719	19	808	400	2,221
Phoenix	2	478	1,811	5	589	652	3,537
Portland	3	166	216	30	176	1,011	1,602
Presidio	1	189	416	0	13	478	1,097
Raleigh	0	119	374	23	85	518	1,119
Sacramento	0	82	916	6	47	339	1,390
Saint Paul	0	32	80	10	9	209	340
Salt Lake City	2	73	236	17	50	129	507
San Antonio	0	193	261	5	77	253	789
San Bernardino	7	486	1,029	165	516	765	2,968
San Diego	17	150	17,178	4	210	386	17,945
Seattle	1	104	277	10	41	270	703
San Francisco	2	147	1,063	57	501	415	2,185
San José	2	146	523	47	400	473	1,591
Santa Ana	2	332	1,900	103	596	852	3,785
Tucson	22	8,551	8,178	20	54	1,778	18,603
Washington	0	243	828	36	431	290	1,828
Yuma	1	1,061	794	8	15	381	2,260
Total	141	21,405	100,050	1,440	9,590	23,582	156,208

**Casos de Protección Atendidos en la Red Diplomática/Consular de México en el Resto del Mundo
(Excepto Estados Unidos de América)**

Periodo: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

Representación Diplomática/Consular	Derechos Humanos	Penal	Migratorio	Laboral	Civil	Admin.	Total de Casos
Alemania	0	3	84	1	24	48	160
Arabia Saudita	0	0	0	0	0	1	1
Argentina	0	2	123	3	21	97	246
Austria	0	1	0	0	7	10	18
Australia	0	4	0	0	1	4	9

Barcelona	0	21	12	3	19	42	97
Belice	1	12	12	0	1	6	32
Bélgica	0	0	1	0	4	68	73
Bolivia	1	15	5	0	1	3	25
Brasil	0	4	0	0	1	4	9
Calgary	0	3	7	0	2	8	20
Canadá	0	0	3	0	1	2	6
Chile	0	9	25	0	3	17	54
China	0	0	8	0	0	4	12
Colombia	0	28	1	0	6	9	44
Corea	0	0	2	0	3	2	7
Costa Rica	0	18	6	0	1	18	43
Cuba	0	2	2	0	1	86	91
Dinamarca	0	1	1	0	2	2	6
Ecuador	0	25	2	0	3	16	46
Egipto	0	0	5	0	3	3	11
El Salvador	0	9	13	0	3	4	29
Emiratos Árabes Unidos	0	1	0	0	1	0	2
España	0	52	46	0	21	39	158
Etiopía	0	0	2	0	1	0	3
Federación Rusa	0	0	10	1	0	3	14
Filipinas	0	1	2	0	0	1	4
Finlandia	0	0	0	0	1	0	1
Francia	0	4	218	1	19	35	277
Frankfurt	0	16	29	0	55	15	115
Grecia	0	0	2	0	2	4	8
Guangzhou	0	2	3	0	0	2	7
Guatemala	0	18	8	2	17	80	125
Guyana	0	0	1	1	0	2	4
Haití	0	0	0	0	0	2	2
Honduras	1	3	13	0	2	21	40
Hong Kong	0	1	10	0	0	2	13
Hungría	0	0	2	0	1	0	3
India	0	1	15	1	1	3	21
Indonesia	0	0	0	0	0	5	5
Irán	0	0	0	0	0	1	1
Irlanda	0	2	1	0	3	1	7
Israel	0	0	0	0	1	91	92

Italia	0	1	5	0	2	35	43
Jamaica	0	0	0	15	0	4	19
Japón	0	12	16	1	3	4	36
Kenia	0	0	1	0	1	5	7
Kuwait	0	0	0	0	0	1	1
Leamington	0	2	1	5	0	3	11
Líbano	0	0	2	0	1	0	3
Londres	0	18	38	1	49	31	137
Malasia	0	0	8	1	2	2	13
Marruecos	0	0	1	0	3	2	6
Milán	0	0	0	0	2	1	3
Montreal	0	0	21	2	0	166	189
Nicaragua	0	5	23	0	7	14	49
Nigeria	0	0	0	0	0	27	27
Noruega	0	0	3	0	0	0	3
Nueva Zelanda	1	1	2	0	1	0	5
Países Bajos	1	6	6	0	7	58	78
Panamá	1	21	5	4	6	52	89
Paraguay	0	1	1	0	0	1	3
Perú	0	91	1	0	5	67	164
Polonia	0	2	0	0	2	16	20
Portugal	0	4	0	0	9	52	65
Porto Alegre	0	0	0	0	0	1	1
Quetzaltenango	0	6	2	0	6	17	31
República Checa	0	1	0	0	0	2	3
República Dominicana	0	0	0	0	0	3	3
Río de Janeiro	0	8	9	0	2	16	35
Rumania	0	1	0	0	0	0	1
San Juan	0	1	13	1	4	7	26
San Pedro Sula	0	6	28	0	1	52	87
Sao Paulo	0	1	0	0	0	2	3
Shanghai	0	1	15	0	2	4	22
Singapur	0	2	2	0	0	3	7
Sudáfrica	0	0	1	0	1	10	12
Suecia	0	1	2	0	4	0	7
Suiza	0	0	0	0	4	5	9
Tailandia	0	1	1	0	1	0	3
Tecun Umán	1	4	1	0	4	26	36

Toronto	0	9	72	5	11	1,128	1,225
Trinidad y Tobago	0	0	1	0	0	0	1
Turquía	0	3	8	0	2	3	16
Ucrania	0	0	1	0	0	2	3
Uruguay	0	0	1	0	0	3	4
Vancouver	0	5	32	11	17	162	227
Venezuela	0	1	8	0	0	10	19
Vietnam	0	0	0	0	0	1	1
Total	7	473	1,005	59	391	2,759	4,694

FUENTE: Sistema Integral de Protección Consular (SIPC bajo responsabilidad de la DGPME)

Tipos de apoyo

33. Los procedimientos para otorgar los bienes o servicios a los beneficiarios o áreas de enfoque tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están apegados al documento normativo del programa.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para otorgar los bienes o servicios a los beneficiarios o áreas de enfoque tienen tres de las características establecidas.

Respuesta: Sí

Los lineamientos y procedimientos de trabajo están adecuadamente documentados y estandarizados en el interior de la Secretaría y a través de las RME, y Delegaciones de la SRE en el interior de la República Mexicana.

Como ya se mencionó, para otorgar los servicios de protección y asistencia consular, el Programa E002 no hace distinción alguna, los servicios prestados se brindan a todo connacional que así lo requiera. Sin embargo, para las solicitudes de apoyo económico de los connacionales que así lo solicitan, el procedimiento a seguir se basa en las normas para la ejecución de los programas de protección a mexicanos en el exterior, que se encuentran estandarizadas y sistematizadas, para una mejor referencia, en la atención y registro de casos de los asuntos de protección y asistencia consular.

Dada la complejidad y diversidad de los asuntos atendidos en el Programa E002, y a que estas normas son de carácter interno, no se publican abiertamente para el

público. La información recabada en la atención, registro y seguimiento de casos se encuentra en una sola base de datos, permitiendo así su mejor análisis y facilitando la toma de decisiones.

El Programa de Protección y Asistencia Consular define como beneficiarios exclusivos a los connacionales. Al solicitar los servicios de protección en las oficinas consulares, los solicitantes deben comprobar la nacionalidad mexicana por medio de documentos oficiales. Si no fuera posible presentar esta documentación, el operador del Programa realiza una entrevista para determinar, con base en ella y otros elementos de juicio, si procede emitir un Certificado de Presunción de Nacionalidad que permita al interesado acreditar su nacionalidad. El apoyo económico de los Programas de Protección se proporciona por regla general por una única vez; y en los casos en que un connacional ya haya recibido la ayuda de uno de los Programas de Protección y solicite el apoyo de otro programa, será necesario que la representación analice el caso en particular y solicite la autorización correspondiente a la DGPME.

Una vez acreditada la nacionalidad mexicana del solicitante, se determina la elegibilidad por medio de una extensa entrevista para conocer su situación particular y evaluar la posible acción a tomar, incluyendo el posible otorgamiento de apoyo económico.

Estos lineamientos y procedimientos se alinean con los documentos normativos del Programa E002: el PND, el PSRE y la MIR.

34. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de los bienes o servicios a beneficiarios o área de enfoque y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) Están sistematizados.**
- d) Son conocidos por operadores del programa.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los bienes o servicios a beneficiarios o áreas de enfoque tienen todas las características establecidas.

Respuesta: Sí

El Programa E002 cuenta con mecanismos documentados que puntualizan las acciones para el otorgamiento de servicios de protección y asistencia consular realizadas por los ejecutores del Programa. A partir de la aplicación de estos mecanismos se generan diversos documentos (oficios de respuesta a solicitudes de acceso a la información, estadísticas, informes de avance físico, etc.) Estos documentos aportan información para la elaboración de informes presidenciales y de labores, metas alcanzadas de acuerdo con los Indicadores MIR, Informe de la Cuenta Pública, Metas del Programa Sectorial, vinculándose así a los objetivos del PND y del PSRE.

La estandarización de estos instrumentos de consulta permite contar con información de primera mano para verificar que los apoyos otorgados en el Programa E002 se realizan en tiempo y forma, conforme a los procesos y lineamientos antes citados.

La operación del Programa cuenta con un presupuesto global que proviene de dos fuentes: la primera es el presupuesto de la federación y la segunda la recaudación consular. El ejercicio de planeación presupuestal de las RME considera sólo el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) para el establecimiento de montos de asignación presupuestal. Los ingresos provenientes de la recaudación consular sirven para asignaciones complementarias de la operación del Programa.

Los procesos de planeación presupuestal en los que participa de manera directa la DGPME, como área responsable del Programa E002, se limitan a proponer los montos y los rubros a los que se destinan los ingresos consulares.

A partir de la aplicación de la normatividad vigente de la SRE, se observa que todos los ejecutores del Programa E002 conocen los procesos y lineamientos que rigen el Programa, para lo cual reciben capacitación constante en la materia.

Ejecución

35. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están apegados al documento normativo del programa.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Respuesta: Sí

Los procedimientos de ejecución del Programa E002 se encuentran estandarizados para todas las Representaciones Consulares de México en el mundo y sus operadores. Los manuales de operación y de procedimientos ya mencionados en preguntas anteriores establecen las acciones a seguir y señalan las partes que deberán intervenir en el proceso.

A partir del análisis de los documentos proporcionados por la unidad responsable del Programa E002, se señala que los procedimientos de ejecución están alineados a los documentos normativos del Programa. A través de estas acciones se cumplen con las metas y objetivos establecidos en el PND, el PSRE y la MIR. Estos logros se alcanzan a raíz de la estandarización de todos aquellos elementos que conforman los procesos, lineamientos y acciones a seguir para la atención de los asuntos de protección y asistencia consular.

Mediante la Guía de Procedimientos de Protección Consular, se plasman las líneas de acción para la atención de los asuntos de protección y asistencia consular. La citada guía se encuentra a disposición de todos aquellos ejecutores del Programa E002 y tiene como objetivo dar a conocer los procesos y líneas de acción en la atención a los connacionales que así lo requieran.

En general, el proceso de planeación estratégica de la DGPME está estructurado siguiendo las directrices generales establecidas en la normatividad aplicable; es decir, tanto en el PND como en el PSRE, igual que en los lineamientos y prioridades del Programa de Protección y Asistencia Consular.

36. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) Están sistematizados.**
- d) Son conocidos por operadores del programa.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

Respuesta: Sí

Para vigilar la aplicación de las acciones realizadas en la protección y asistencia consular, el Programa E002 cuenta con los elementos de análisis basados en la MIR, informes de avance físico trimestral, informes de Labores e informes de Gobierno.

El sistema de seguimiento para la atención del Programa de Protección Consular y los indicadores establecidos en la MIR, Fin, Propósito, Componentes y sus Actividades, permiten el cotejo de la información, mismo que identifica si la ejecución de las acciones se llevan a cabo conforme a lo establecido en los documentos normativos del Programa.

Las acciones de protección y asistencia consular se encuentran debidamente estandarizadas, toda vez que el Programa E002 cuenta con los siguientes Indicadores instaurados en la MIR, mismos que ayudan a evaluar los avances reportados cada año:

- Atención y defensa de los derechos de los mexicanos en el exterior brindando asistencia y protección consular.
- Porcentaje de casos de Asistencia Consular resueltos.
- Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos.
- Porcentaje de acciones realizadas mediante el programa de promoción y difusión de la protección preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.
- Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus Derechos Humanos.
- Porcentaje de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.
- Porcentaje de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior.
- Porcentaje del personal de la SRE, en México y en el Exterior, capacitado en materia de protección consular, Derechos Humanos y violencia contra las mujeres.

El seguimiento y ejecución del Programa E002 está basado en el denominado Sistema Integral de Protección Consular (SIPC). En éste se registra y se informa el avance de los asuntos de protección y asistencia consular, contribuye en el proceso de información para alcanzar las metas programadas en la MIR, mismas que se registran en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH). Este registro se realiza de forma trimestral por los encargados del E002, aunado a esto, el sistema aporta información para el reporte de los Informes de Labores y de Gobierno entre otros. Por tal situación, los mecanismos para el seguimiento y ejecución de las acciones de protección y asistencia consular son del conocimiento de todos los ejecutores del Programa E002.

Como parte de los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones y para dar certeza y transparencia existe el Comité de

Evaluación para la Asistencia a Casos de Protección Consular que requieran apoyos económicos mayores a cinco mil dólares, con el fin de autorizar apoyos económicos a los connacionales que requieran protección consular, de acuerdo con las "Normas para la Ejecución de los Programas de Protección a los Mexicanos en el Exterior".

IV. 4.2 Mejora y Simplificación Regulatoria

37. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

Como documentos normativos fueron proporcionados a este equipo evaluador la Guía de Procedimientos de Protección Consular emitida por la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior (diciembre de 2012), los Lineamientos para la designación de abogados consultores en las Representaciones diplomáticas y consulares de México en el Exterior (2009), los Lineamientos para la operación del Programa de Asistencia Jurídica a mexicanos a través de Asesorías Legales Externas en los Estados Unidos de América, y las Normas para la ejecución de los programas de Protección a Mexicanos en el Exterior (diciembre 2011), los cuales no han tenido modificaciones en los últimos tres años.

En adición a lo anterior, se cuenta con un Manual de Organización de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior actualizado en mayo de 2015 que presenta un error en el encabezado, al manejar de forma diferente la denominación de la Unidad Responsable. No cuentan con un Manual de Procedimientos, no obstante, se muestra evidencia de que se inició su elaboración.

La Matriz de Indicadores de Resultados ha sido actualizada en los últimos años dentro del proceso de mejora continua, mejoras que se muestran en el siguiente cuadro comparativo:

Nivel de Objetivo		MIR 2013	MIR 2014
Fin:	Indicador	Porcentaje de connacionales en el exterior, que solicitan asistencia y protección consular.	Incremento en la atención de casos de connacionales en el exterior, que requieren de asistencia y protección consular.
Componente:	Objetivo 1	Asistencia y protección consular en los ámbitos de Derechos Humanos, Penal, Migratorio, Laboral, Civil y Administrativo, recibida por los connacionales en el exterior.	El papel de la Protección Consular, mediante el programa de promoción y difusión, dirigido a las personas de nacionalidad mexicana en el exterior fortalecido.
	Indicador	Porcentaje de Incremento de Los mexicanos en el exterior que reciben asistencia consular.	Acciones de promoción y difusión de la protección preventiva dirigidas a connacionales.
		Porcentaje de incremento de los mexicanos en el exterior que reciben Protección Consular.	
	Objetivo 2	La igualdad jurídica, los Derechos Humanos de las mujeres y la no discriminación, garantizados en el marco del programa de Equidad de Género.	La igualdad jurídica, los Derechos Humanos de las mujeres y la no discriminación, garantizados en el marco del programa de Equidad de Género.
	Indicador	Porcentaje de Atención y apoyo a casos de discriminación y Derechos Humanos de connacionales en el exterior.	Apoyo a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus Derechos Humanos.
Actividad:	Objetivo 1	Atención a los mexicanos en el exterior mediante el seguimiento de casos de asistencia y protección consular.	Promoción y difusión de los servicios de protección, mediante la realización de foros comunitarios en materia

			de protección consular y visitas a centros de detención.
	Indicador	Porcentaje de incremento de las gestiones realizadas para la atención de los casos de asistencia consular.	Número de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.
		Porcentaje de incremento de las gestiones realizadas para la atención de los casos de protección consular.	Número de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior.
			Capacitación a personal de la SRE, en México y en el Exterior, en materia de protección consular, Derechos Humanos y violencia contra las mujeres.
	Objetivo 2	Contribución para garantizar la equidad de género de connacionales víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior.	Contribución para garantizar la equidad de género de connacionales víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior.
	Indicador	Número de casos atendidos y apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato.	Porcentaje de connacionales en el exterior en situación vulnerable, apoyados para su repatriación
		Número de connacionales en el exterior apoyados y repatriados en situación vulnerable.	Porcentaje de casos apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato.
		Número de apoyos a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas.	Porcentaje de apoyos a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas.

		Número de casos atendidos y apoyados de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.	Porcentaje de casos atendidos de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.
		Número de personal consular en Estados Unidos capacitado en materia de género, Derechos Humanos y violencia contra las mujeres.	

		MIR 2014	MIR 2015
Fin:	Objetivo	Contribuir a la defensa de los derechos de las personas de nacionalidad mexicana en el exterior, mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.	Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país, contribuyendo a velar por los intereses y defensa de los derechos de los mexicanos en el extranjero, mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.
	Indicador	Incremento en la atención de casos de connacionales en el exterior, que requieran de asistencia y protección consular.	Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular.
Propósito:	Objetivo 1		Personas de nacionalidad mexicana, resuelven su problemática de asistencia y protección consular.
	Indicador		

Componente:	Objetivo 1	El papel de la protección consular, mediante el Programa de Promoción y Difusión, dirigido a las personas de nacionalidad mexicana en el exterior fortalecido.	Personas de nacionalidad mexicana mejor informadas, a través del Programa de Promoción y Difusión de la Protección Preventiva, motivando su acercamiento a las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior.
	Indicador	Acciones de promoción y difusión de la protección preventiva dirigidas a connacionales.	Porcentaje de acciones realizadas mediante el Programa de Promoción y Difusión de la Protección Preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.
		Apoyo a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus Derechos Humanos.	Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus Derechos Humanos.
Actividad:	Objetivo 1	Promoción y difusión de los servicios de protección, mediante la realización de foros comunitarios en materia de protección consular y visitas a centros de detención.	Promoción y difusión de los servicios de protección consular, mediante la realización de foros comunitarios en materia de protección consular y visitas a centros de detención penitenciarios.
	Indicador	Número de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.	Porcentaje de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.
		Número de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en	Porcentaje de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en

		el exterior.	el exterior.
		Capacitación al personal de la SRE, en México y en el Exterior, en materia de protección consular, Derechos Humanos y violencia contra las mujeres.	Porcentaje del personal de la SRE, en México y en el Exterior, capacitado en materia de protección consular, Derechos Humanos y violencia contra las mujeres.
	Objetivo 2	Contribución para garantizar la equidad de género de connacionales víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior.	Atender a las personas de nacionalidad mexicana víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior, bajo el marco del Programa de Equidad de Género.

IV.4.3 Organización y Gestión

38. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios, área de enfoque o intermediario/beneficiario y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

El Programa E002 tiene la modalidad de prestación de servicios públicos y es operado por la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior. Este programa tiene como principal objetivo brindar asistencia consular y proteger los intereses de la población mexicana en el exterior, así como asesorar y aconsejar a mexicanos en lo concerniente a sus relaciones con las autoridades, también informarles sobre sus derechos y obligaciones frente al Estado extranjero en donde se encuentren, en temas de protección y asistencia consular como derechos humanos, migratorio, penal, administrativo, laboral, civil y temas de interés particular.

Uno de los documentos normativos que proporciona un panorama general de los procedimientos es la Guía de Procedimientos de Protección Consular. Documento indispensable para que las RME puedan ejercer la protección consular, en la cual se enuncia que existen tres principales condiciones a cumplirse:

- a) que la persona sea de nacionalidad mexicana,
- b) que la persona solicite o acepte expresamente la protección y
- c) que las reclamaciones no sean tardías o fuera del marco legal del Estado receptor.

Una vez cumplidas estas condiciones se orienta al connacional sobre el procedimiento a seguir y los posibles apoyos que puedan ser otorgados. Dichos apoyos no se otorgan de manera directa, se proporcionan con la colaboración

del sector privado, con los que se establecieron acuerdos. Este proceso, así como los beneficiarios, se encuentran registrados en el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC).

De las entrevistas realizadas al personal que opera el programa, se mencionó que debido a los cambios de personal que sufren las RME, resulta insuficiente la capacitación referente al uso y operación del SIPC, mismas que pueden significar contratiempos en cuanto a la atención de solicitudes aunado a la escases de recursos con los que se cuentan para cubrir la enorme demanda que crece día con día.

IV. 4.4 Eficiencia y Economía Operativa del Programa

Eficiencia y Eficacia

39. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población o área de enfoque objetivo o intermediario / beneficiario (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- c) Gasto unitario: $\text{Gastos Totales} / \text{población atendida}$ ($\text{Gastos totales} = \text{Gastos en operación} + \text{gastos en mantenimiento}$). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.

Respuesta: Sí

El Programa E002 a cargo de la Unidad Responsable 211 Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior, identifica y cuantifica los gastos de operación, que de acuerdo con lo especificado en la MIR son destinados para cumplir con sus dos componentes:

- a) Personas de nacionalidad mexicana mejor informadas, a través del Programa de Promoción y Difusión de la Protección Preventiva, motivando su acercamiento a las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior y

b) la igualdad jurídica de los derechos de las mujeres y la no discriminación en el marco del Programa de Equidad de Género promovida, mismos que se detallan en el siguiente cuadro³:

³ Presupuesto de Egresos de la Federación 2015.
http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2015/docs/05/r05_apurog.pdf

Capítulo	Concepto	Descripción	Monto (pesos) 2015
1000		Servicios Personales	18,544,667.00
	1100	Remuneración al personal de carácter permanente	5,222,550.00
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	896,017.00
	1400	Seguridad social	3,249,433.00
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	9,226,667.00
2000		Materiales y suministros	15,000.00
	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	15,000.00
3000		Servicios generales	50,685,000.00
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	46,700,000.00
	3700	Servicios de traslado y viáticos	2,985,000.00
	3800	Servicios oficiales	1,000,000.00
4000		Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	175,000,000.00
	4400	Ayudas sociales	175,000,000.00

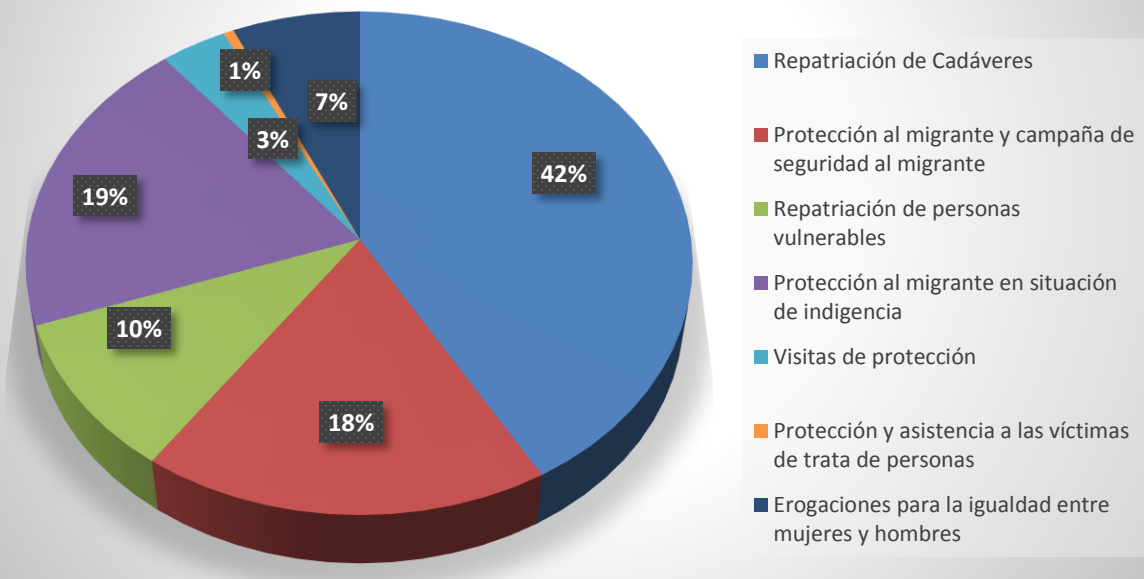
De igual manera, el presupuesto para las RME se desglosa en subpartidas para brindar los servicios y apoyos, como se aprecia en la siguiente tabla:

Subpartida	Descripción	Monto asignado anual USD	Monto asignado anual MXN
4410201	Repatriación de Cadáveres	4,489,815.00	62,857,410.00
4410203	Protección al Migrante y Campaña de Seguridad al Migrante	1,956,080.00	27,385,120.00

4410204	Repatriación de Personas Pulnerables	1,057,828.00	14,809,592.00
4410205	Protección al Migrante en Situación de Indigencia	2,108,849.00	29,523,886.00
4410207	Visitas de Protección	379,168.00	5,308,352.00
4410208	Protección y Asistencia a las Víctimas de Trata de Personas	60,060.00	840,840.00
Total		10,051,800.00	140,725,200.00

Subpartida	Descripción	Monto asignado anual USD	Monto asignado anual MXN
4410214	Erogaciones para la igualdad entre mujeres y hombres	774,900.00	10,250,000.00
Total		774,900.00	10,250,000.00

Monto asignado anual MXN para la atención de casos de asitencia y protección a mexicanos en el extranjero.



Esta figura corresponde al punto 39.

Adicional a lo anterior, a continuación se describe el presupuesto asignado para cada una de las RME:

Representación	Total USD
Consulado de Méx. Albuquerque	80,000.00
Consulado de Méx. Anchorage	50,000.00
Consulado de Méx. Atlanta	140,000.00
Consulado de Méx. Austin	120,000.00
Consulado de Méx. Boise	70,000.00
Consulado de Méx. Boston	50,000.00
Consulado de Méx. Brownsville	50,000.00
Consulado de Méx. Calexico	100,000.00
Consulado de Méx. Chicago	600,000.00
Consulado de Méx. Dallas	190,000.00

Consulado de Méx. Del Río	180,000.00
Consulado de Méx. Denver	100,000.00
Consulado de Méx. Detroit	50,000.00
Consulado de Méx. Douglas	100,000.00
Consulado de Méx. Eagle Pass	50,000.00
Consulado de Méx. El Paso	150,000.00
Consulado de Méx. Filadelfia	140,000.00
Consulado de Méx. Fresno	150,000.00
Consulado de Méx. Houston	220,000.00
Consulado de Méx. Indianápolis	50,000.00
Consulado de Méx. Kansas	50,000.00
Consulado de Méx. Laredo	150,000.00
Consulado de Méx. Las Vegas	80,000.00
Consulado de Méx. Little Rock	100,000.00
Consulado de Méx. Los Ángeles	700,000.00
Consulado de Méx. Mc Allen	150,000.00
Consulado de Méx. Miami	60,000.00
Consulado de Méx. Nogales	150,000.00
Consulado de Méx. Nueva Orleans	50,000.00
Consulado de Méx. Nueva York	700,000.00
Consulado de Méx. Omaha	70,000.00
Consulado de Méx. Orlando	100,000.00
Consulado de Méx. Oxnard	70,000.00
Consulado de Méx. Phoenix	280,000.00
Consulado de Méx. Portland	80,000.00
Consulado de Méx. Presidio	50,000.00
Consulado de Méx. Raleigh	550,000.00
Consulado de Méx. Sacramento	250,000.00
Consulado de Méx. Saint Paul	100,000.00
Consulado de Méx. Salt Lake City	80,000.00

Consulado de Méx. San Antonio	80,000.00
Consulado de Méx. San Bernardino	250,000.00
Consulado de Méx. San Diego	120,000.00
Consulado de Méx. San Francisco	350,000.00
Consulado de Méx. San José	250,000.00
Consulado de Méx. Santa Ana	350,000.00
Consulado de Méx. Seattle	200,000.00
Consulado de Méx. Tucson	250,000.00
Consulado de Méx. Yuma	80,000.00
Sección Consular Washington	200,000.00
Consulado de Méx. Barcelona	6,000.00
Consulado de Méx. Calgary	6,000.00
Consulado de Méx. Frankfurt	20,000.00
Consulado de Méx. Guangzhou	6,000.00
Consulado de Méx. Hong Kong	100,000.00
Consulado de Méx. Leamington	6,000.00
Consulado de Méx. Milán	6,000.00
Consulado de Méx. Montreal	6,000.00
Consulado de Méx. Quetzaltenango	6,000.00
Consulado de Méx. Río de	6,000.00
Consulado de Méx. San Juan	6,000.00
Consulado de Méx. San Pedro Sula	12,000.00
Consulado de Méx. Sao Paulo	6,000.00
Consulado de Méx. Shanghai	6,000.00
Consulado de Méx. Tecun-Uman	6,000.00
Consulado de Méx. Toronto	3,000.00
Consulado de Méx. Vancouver	20,000.00
Embajada de Méx. Alemania	6,000.00
Embajada de Méx. Arabia Saudita	6,000.00
Embajada de Méx. Argelia	3,000.00

Embajada de Méx. Argentina	12,000.00
Embajada de Méx. Australia	110,000.00
Embajada de Méx. Austria	6,000.00
Embajada de Méx. Bélgica	6,000.00
Embajada de Méx. Belice	6,000.00
Embajada de Méx. Bolivia	10,000.00
Embajada de Méx. Brasil	30,000.00
Embajada de Méx. Canadá	6,000.00
Embajada de Méx. China	3,000.00
Embajada de Méx. Colombia	18,000.00
Embajada de Méx. Corea	6,000.00
Embajada de Méx. Costa Rica	12,000.00
Embajada de Méx. Cuba	40,000.00
Embajada de Méx. Dinamarca	6,000.00
Embajada de Méx. Ecuador	6,000.00
Embajada de Méx. Emiratos Árabes Unidos	3,000.00
Embajada de Méx. España	60,000.00
Embajada de Méx. Etiopía	3,000.00
Embajada de Méx. Federación de Rusia	6,000.00
Embajada de Méx. Filipinas	6,000.00
Embajada de Méx. Finlandia	6,000.00
Embajada de Méx. Francia	7,000.00
Embajada de Méx. Gran Bretaña	60,000.00
Embajada de Méx. Grecia	100,000.00
Embajada de Méx. Guyana	3,000.00
Embajada de Méx. Haití	3,000.00
Embajada de Méx. Honduras	12,000.00
Embajada de Méx. Hungría	12,000.00
Embajada de Méx. India	6,000.00

Embajada de Méx. Indonesia	6,000.00
Embajada de Méx. Irán	3,000.00
Embajada de Méx. Irlanda	6,000.00
Embajada de Méx. Israel	6,000.00
Embajada de Méx. Italia	6,000.00
Embajada de Méx. Jamaica	6,000.00
Embajada de Méx. Japón	15,000.00
Embajada de Méx. Kenia	6,000.00
Embajada de Méx. Kuwait	3,600.00
Embajada de Méx. Líbano	14,000.00
Embajada de Méx. Malasia	12,000.00
Embajada de Méx. Marruecos	1,200.00
Embajada de Méx. Nicaragua	6,000.00
Embajada de Méx. Nigeria	6,000.00
Embajada de Méx. Nueva Zelandia	6,000.00
Embajada de Méx. Países Bajos	6,000.00
Embajada de Méx. Panamá	156,000.00
Embajada de Méx. Paraguay	6,000.00
Embajada de Méx. Perú	18,000.00
Embajada de Méx. Polonia	3,000.00
Embajada de Méx. Portugal	3,000.00
Embajada de Méx. República Árabe Egipto	25,000.00
Embajada de Méx. República Checa	3,000.00
Embajada de Méx. República de Chile	6,000.00
Embajada de Méx. República del Salvador	10,000.00
Embajada de Méx. República Dominicana	12,000.00
Embajada de Méx. Rumania	3,000.00
Embajada de Méx. Santa Lucía	3,000.00

Embajada de Méx. Serbia	3,000.00
Embajada de Méx. Singapur	3,000.00
Embajada de Méx. Sudáfrica	82,000.00
Embajada de Méx. Suecia	3,000.00
Embajada de Méx. Suiza	3,000.00
Embajada de Méx. Tailandia	3,000.00
Embajada de Méx. Trinidad y Tobago	6,000.00
Embajada de Méx. Turquía	100,000.00
Embajada de Méx. Ucrania	3,000.00
Embajada de Méx. Uruguay	6,000.00
Embajada de Méx. Venezuela	48,000.00
Embajada de Méx. Vietman	3,000.00
Oficina de México en Ramalá	3,000.00
Oficina de México en Taiwán	3,000.00
Sección Consular Guatemala	18,000.00
Sección Consular París	12,000.00
Total	10,051,800.00

Economía

40. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

Para el año 2015, las fuentes de financiamiento del programa presupuestario E002 son recursos fiscales que, de acuerdo con el Presupuesto Aprobado para el Ramo 05 de la SRE, en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2015 (DPEF 2015), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de diciembre de 2014, se reporta que el presupuesto para la SRE para el ejercicio fiscal 2015 asciende a \$8,100,492,264.00 de pesos, de gasto programable, de los cuales 244,294,667.00 están destinados al Programa E002.

De la información proporcionada este programa presupuestario, a cargo de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior, registró un ejercicio de recursos por 220.9 mdp, 8.9% menor con relación al presupuesto aprobado, el cual considera el efecto neto negativo por 23.3 mdp de los movimientos compensados, ampliaciones y reducciones líquidas.

IV. 4.5 Sistematización de la Información

41. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.**
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.**
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.**
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.**

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Respuesta: Sí

El programa cuenta con el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), que es una plataforma que permite registrar, monitorear y evaluar de modo más ágil y efectivo la labor de protección en favor de nuestros connacionales, desde la Secretaría de Relaciones Exteriores, los Consulados y secciones consulares de México en todo el mundo y las delegaciones foráneas en territorio nacional. Este sistema permite el intercambio de información en tiempo real y establece métodos estandarizados para la atención de los mismos.

El SIPC está en vigor desde el año 2010, ha evolucionado y mejorado con el fin de favorecer las prácticas y ejecución del programa; produciendo información y estadísticas, que permiten generar políticas de protección preventiva. En esta herramienta informática se lleva un registro sistematizado de los beneficiarios del programa y permite al usuario del sistema el ingreso a cada uno de los módulos:

1. Altas: registra nuevos casos de protección.
2. Cambios: presenta los datos de un caso específico para ser modificados.
3. Seguimientos: realiza el seguimiento de los casos incluyendo los casos de valores.
4. Consultas por titular: hace consultas ingresando como parámetros de búsqueda los datos del titular del caso.
5. Consultas por compareciente: hace consultas ingresando como parámetros de búsqueda los datos del compareciente del caso.
6. Pendientes: muestra los casos cuya fecha de seguimiento sea igual o anterior a la fecha actual.
7. Cédula única: muestra los siguientes datos del expediente: nombre completo del titular, fecha de nacimiento, sexo y estado de origen, así como el nombre completo de la persona que dio de alta el caso, el ámbito, rubro, abogado, estado que guarda el caso, observaciones y resumen.
8. Estadísticas: genera estadísticas de sexo, edad, rubro, estado de origen y ámbito, así como un reporte del presupuesto ejercido como recursos erogados a los titulares del caso.
9. Ayuda: proporciona ayuda de los usuarios e informa la manera de contactarse para recibir soporte en línea, vía telefónica o por medio de correo electrónico.

El SIPC cuenta con un mecanismo que permite depurar la documentación concerniente a los casos que son atendidos.

Además de lo anterior, el programa de sistemas institucionales cuenta con fuentes de información confiable y permiten verificar y validar la información contenida, ya que ésta proviene de la propia MIR y de los reportes de avances trimestrales, anuales y sexenales de la dirección, respecto de los objetivos del programa.

De manera trimestral, semestral y anual se formula un informe de avance físico de las acciones realizadas y de forma trimestral se envían estos avances a la DGPOP, cargándose así los registros de avance de las metas en el PASH/SHCP. De esta

manera, al contar con los reportes de avance, anualmente se realiza la planificación de las metas con las que se miden los indicadores.

IV. 4.6 Cumplimiento y Avance en los Indicadores de Gestión y Productos

42. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

En el periodo del año 2014, se observa que de 12 indicadores 75% de los mismos cumplieron con su meta programada. Para este periodo se establecieron indicadores estratégicos de servicio denominado "PEF" mismo que no alcanzaron su meta. El indicador estratégico "Porcentaje de casos de Asistencia Consular Resueltos", el cual tuvo como propósito medir la eficacia de los casos de asistencia consular de los mexicanos en el exterior. Al final del ejercicio, se observó un porcentaje de cumplimiento de 72.7% de casos resueltos respecto a lo programado de 100.0%. Este comportamiento se explica principalmente a continuación:

De una población objetivo estimada para su atención, 54,000 casos de asistencia consular, únicamente se presentaron en estas Representaciones del Estado Mexicano, un total de 39,259 casos en los ámbitos y materias siguientes: 666 en lo penal; 30,252 en lo migratorio; 399 en lo laboral; 1,172 en lo civil, y 6,770 en lo administrativo, a los connacionales residentes o itinerantes en el exterior.

El resultado de cumplimiento del 72.7% de este indicador mide el número de casos atendidos respecto de los que efectivamente se presentaron; situación que puede diferir del grado de satisfacción y/o de resolución favorable de los mismos. Incluso cuando las representaciones consulares de México en el exterior realizaron su mayor esfuerzo para lograr concluir satisfactoriamente los asuntos de asistencia consular, la resolución de los casos dependen, en su gran mayoría, del veredicto final de las autoridades extranjeras correspondientes. Por tal motivo y aun cuando no se hubiere logrado alcanzar la meta programada, los asuntos pendientes se siguen atendiendo hasta su conclusión.

Los responsables del programa explican que, tanto el cambio de políticas y prioridades en los programas de repatriación, como el endurecimiento de las Leyes actuales del país receptor, propiciaron que un mayor número de connacionales se acercara a las representaciones Diplomáticas/Consulares solicitando asistencia y orientación; y los restantes se vieran imposibilitados de acudir a dichas representaciones, ante el temor fundado de ser aprehendidos por las autoridades migratorias, respectivamente. Ante tal situación, se fortaleció la promoción de la asistencia preventiva y la orientación, así como los programas de consulados sobre ruedas y jornadas sabatinas, acercando los servicios a las comunidades mexicanas en el exterior que potencialmente pudieran ver vulnerados sus derechos.

Caso similar se presentó con el indicador estratégico "Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos", el cual tuvo como propósito medir la eficacia de los casos de protección consular de los mexicanos en el exterior. Al final del ejercicio observó un porcentaje de cumplimiento de 76.3% de casos resueltos favorablemente, respecto a lo programado de 100.0%. Este comportamiento se explica principalmente por lo siguiente:

De una población objetivo estimada para su atención de 130,000 casos de protección consular, únicamente se presentaron en estas Representaciones del Estado Mexicano, un total de 99,141 casos en los ámbitos y materias siguientes: 32 en derechos humanos; 15,657 en lo penal; 64,856 lo migratorio; 638 en lo laboral; 4,509 en lo civil, y 13,449 en lo administrativo, a los connacionales residentes o itinerantes en el exterior.

El resultado de cumplimiento del 76.3% de este indicador, mide el número de casos atendidos respecto de los que efectivamente se presentaron; situación que puede diferir en el grado de satisfacción y/o de resolución favorable de los mismos. No obstante, aun cuando las representaciones consulares de México en el exterior realizan su mayor esfuerzo para lograr concluir satisfactoriamente los asuntos de protección consular, la resolución de los casos depende en su gran mayoría, del veredicto final de las autoridades extranjeras correspondientes. Por

tal motivo y aun cuando no se hubiere logrado alcanzar la meta programada, los asuntos pendientes se siguen atendiendo hasta su conclusión. De los principales conflictos atendidos y solucionados destacan los siguientes:

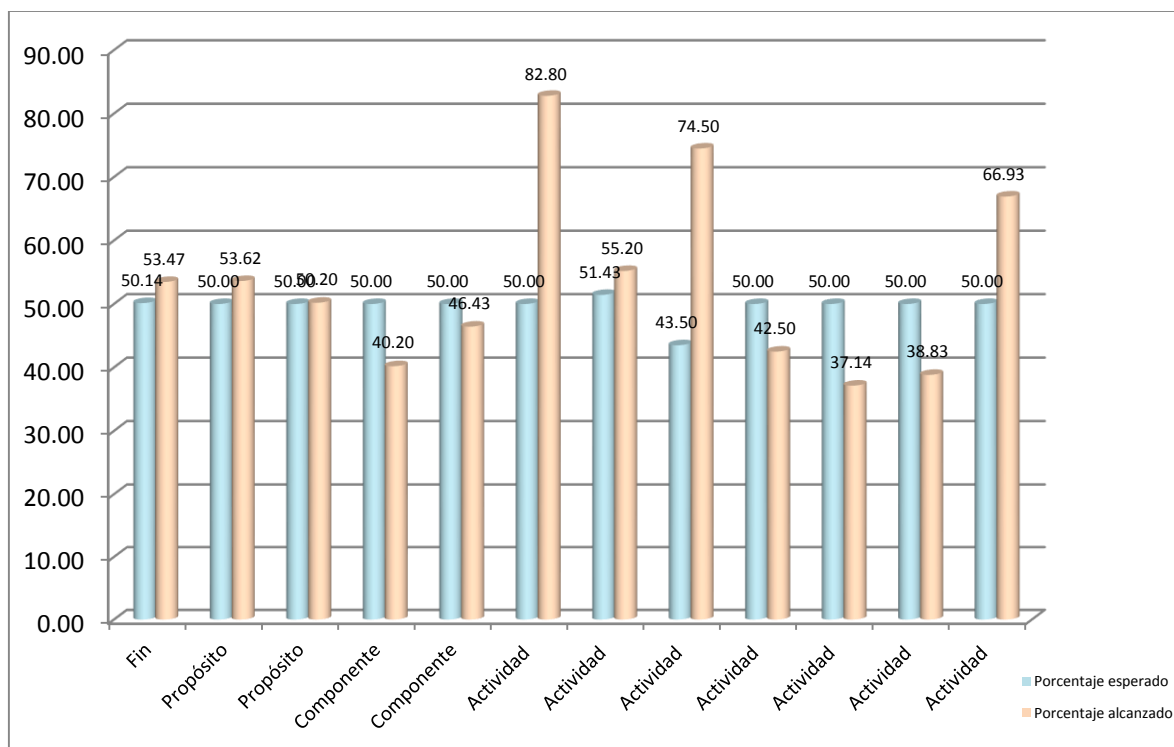
De igual manera los responsables del programa señalaron que, tanto el cambio de políticas y prioridades en los programas de repatriación, como el endurecimiento de las Leyes actuales del país receptor propiciaron, por una parte, que un mayor número de connacionales se acercara a las representaciones Diplomáticas/Consulares solicitando protección y orientación; y por otra que los restantes se vieran imposibilitados de acudir a dichas representaciones ante el temor fundado de ser aprehendidos por las autoridades migratorias, respectivamente. Ante tal situación, se fortaleció la promoción de la protección preventiva y la orientación, acercando los servicios a las comunidades mexicanas en el exterior que potencialmente pudieran ver vulnerados sus derechos.

En el siguiente cuadro, tratamos de explicar el avance de los indicadores de servicios y de gestión de la Matriz de Indicadores de los Resultados alcanzados al segundo trimestre del 2015:

Nivel	Indicador	Casos Programados	Meta esperada	Porcentaje esperado	Meta alcanzada	Porcentaje alcanzado
Fin:	Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular.	174,000	87,250	50.14%	93,042	53.47%
Propósito:	Porcentaje de casos de Asistencia Consular resueltos.	45,000	22,500	50%	24,129	53.62%
	Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos.	110,000	55,000	50%	55,218	50.20%
Componente	Porcentaje de acciones realizadas mediante el programa de promoción y difusión	600,000	300,000	50%	241,180	40.20%

	de la protección preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.					
	Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus derechos humanos.	6,700	3,350	50%	3,111	46.43%
Actividad	Porcentaje de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.	1,000	500	50%	828	82.80%
	Porcentaje de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior	3,500	1,800	51.43%	1,932	55.20%
	Porcentaje del personal de la SRE en México y en el Exterior capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres	200	87	43.5%	149	74.50%
	Porcentaje de apoyos a connacionales en el exterior víctimas de trata de personas.	80	40	50%	34	42.50%
	Porcentaje de connacionales en el exterior en situación vulnerable apoyados para su repatriación.	3,700	1,850	50%	1,374	37.14%
	Porcentaje de casos apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior en situación de	1,800	900	50%	699	38.83%

maltrato.					
Porcentaje de casos atendidos de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.	1,500	750	50%	1,004	66.93%



En el presente periodo se observa que, referente a los niveles Propósito y Fin, estos han superado las metas planeadas al segundo trimestre, lo que representa un buen desempeño en la operación del programa y puede garantizar la sustentabilidad en cuanto a beneficios y servicios otorgados por el mismo.

A nivel Actividad sólo dos de los indicadores "porcentaje de apoyo a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas" y "porcentaje de los connacionales en el exterior en situación vulnerable apoyados para su

repatriación"; no alcanzaron las metas programadas al segundo trimestre del ciclo presupuestario en curso.

Incluso los indicadores establecidos a nivel Componente, registraron un cumplimiento de metas por debajo de lo establecido, presentando la misma tendencia que el ciclo presupuestario anterior, sin embargo, esta situación no ha afectado el cumplimiento de los objetivos a nivel Propósito.

IV. 4.7 Rendición de Cuentas y Transparencia

43. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) El documento normativo está disponible en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.

Nivel	
3	<ul style="list-style-type: none">Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.

Respuesta: Sí

El Programa contiene mecanismos de transparencia a través de la página web <http://proteccionconsular.sre.gob.mx/index.php/estadisticas>, en el apartado *Central de Información* es posible acceder a estadísticas (asistencia a mexicanos en el mundo, orientación y asistencia jurídica a mexicanos en el exterior, atención a detenidos, visitas a prisioneros, repatriaciones, fallecimientos, derechos laborales, adopciones internacionales, restitución de menores; niñas, niños y adolescentes no acompañados, proigualdad, solicitudes de información), documentos de interés, boletín de buenas prácticas, asuntos migratorios en Estados Unidos, trabajadores agrícolas en Canadá, documentos jurídicos de notificación consular para menores de edad, entre otros; lo anterior de manera accesible a menos de tres clics. Sin embargo no se encuentra actualizada, los datos estadísticos que proporcionan son del ciclo presupuestario 2013.

No obstante, se cuenta con información precisa mediante el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), bajo responsabilidad de la DGPME que se actualiza

periódicamente y se da a conocer a las dependencias fiscalizadoras y a quien solicite dicha información.

Además cuenta con teléfono y dirección para atención y orientación al público, proporcionado a través de la página web <http://proteccionconsular.sre.gob.mx/>.

La Dirección General de Protección de Mexicanos en el Exterior recibe y proporciona respuesta a solicitudes de información del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) y se encuentran disponibles en el sitio INFOMEX, en la página web <https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/moduloPublico/moduloPublico.action>.

IV. 5 Percepción de la Población o Área de Enfoque Atendida

44. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población o área de enfoque atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no induzca las respuestas.**
- b) Corresponde a las características de sus beneficiarios.**
- c) Los resultados que arroja son representativos.**

Respuesta: No

Aunque el Programa es clasificado como programa de modalidad E- prestación de servicios públicos, por las características del programa y la población que atiende. Actualmente, el programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida, y por lo tanto no presenta ningún documento que valore dicha situación.

Sin embargo, la población puede comentar directamente sobre los servicios recibidos, se dispone de buzones de quejas y sugerencias en las oficinas (representaciones de México en el Exterior o Delegaciones de la SRE).

Se recomienda al programa que considere conveniente la aplicación de una encuesta de calidad a los usuarios del servicio, lo anterior le permitirá generar áreas de oportunidad para el mejoramiento en la atención a los usuarios y el funcionamiento del mismo, y así brindar un servicio que garantice una mejor calidad al ciudadano.

Nota aclaratoria referente a la disposición de instrumentos para medir el grado de satisfacción de los usuarios: La DGPME y las RME's presentan un gran reto, ya que la conclusión del apoyo de asistencia y protección consular dependen en su gran mayoría de:

a) decisiones de autoridades extranjeras que toman acciones de acuerdo con su legislación, usos y costumbres;

b) decisiones de los propios beneficiarios que afectan el desarrollo de las labores de protección (por ejemplo la solicitud de los beneficiarios fuera de tiempo puede imposibilitar la intervención de las autoridades consulares mexicanas); y la propia resolución, ya que si bien la embajada o el consulado proporcionó todo el apoyo, el caso concluyó desfavorablemente.

Lo anterior dificulta medir el grado de satisfacción por la protección consular que otorgan la DGPME, las delegaciones foráneas y las RME.

IV. 6 Medición de Resultados

- 45. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel Fin y de Propósito?**
- a) Con indicadores de la MIR.**
 - b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.**
 - c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares.**
 - d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.**

El Programa Presupuestario E002 documenta sus resultados en lo relativo a Fin y Propósito mediante indicadores de su MIR. La evaluación al funcionamiento del programa se desarrolló con la revisión de los avances y la cobertura de sus diferentes indicadores; esto debido a que sólo mediante una adecuada medición es posible observar el comportamiento real de su operación.

Si bien el resultado del impacto final del programa se podría medir con base en el cumplimiento del Fin y el Propósito, cabe señalar que para el cabal cumplimiento de las metas establecidas es necesario hacer una valoración de los resultados de los componentes, dado que allí se reflejan los entregables directos del programa.

De esa manera, a fin de registrar el avance de las diferentes estrategias instrumentadas, se miden los resultados que arrojan los indicadores del Componente del programa.

La MIR facilita las evaluaciones y responde a los requerimientos de unidades evaluadoras externas como lo son la ASF, SHCP y la SFP. En el caso de la SHCP resalta la necesidad de utilizar la MIR, ya que mediante ésta se realiza el análisis de Presupuesto Basado en Resultados (PBR) y Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), estudios ya predeterminados para evaluar todos los programas de Política Pública Federal.

La forma en que se hace pública la información es a través del portal de Transparencia Presupuestaria ya que así lo establece la normatividad vigente. Como se señaló en las respuestas a las preguntas 48 y 49, en los últimos cinco años

no se han realizado evaluaciones en el marco del Programa Anual de Evaluaciones; ya que no se cuenta con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares.

Para efectos de los resultados del programa existe una dirección electrónica: <http://proteccionconsular.sre.gob.mx/index.php/estadisticas>, mediante la cual la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior, responsable de la operación del programa, presenta las acciones que realiza el programa; su acceso es fácil y la información que contiene es muy variada, entre ella la que a esta pregunta concierne, sin embargo no se encuentra actualizada; los datos estadísticos que proporcionan son del ciclo presupuestario 2013. No obstante, la actualización de esta información será reportada en el portal del Gobierno Federal: www.gob.mx, el cual estará activo a finales de 2015. Este esfuerzo de gobierno abierto y accesibilidad de los datos se ha realizado durante todo 2015, con el objetivo de una mejor rendición de cuentas sobre los programas de protección consular.

No obstante se cuenta con información precisa mediante el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), bajo responsabilidad de la DGPME que se actualiza periódicamente y se da a conocer a las dependencias fiscalizadoras y a quien solicite dicha información.

Estadísticas de servicios por áreas de atención o por consulados

Casos de protección atendidos en la red consular de México en Estados Unidos de América

Del 01 de enero al 31 de diciembre de

Periodo:

2014

Representación Diplomática/Consular	DERECHOS HUMANOS	PENAL	MIGRATORIO	LABORAL	CIVIL	ADMIN.	Total de Casos
ANCHORAGE	0	6	42	2	7	15	72
ALBUQUERQUE	0	286	460	6	75	150	977
ATLANTA	5	341	511	48	164	459	1,528
AUSTIN	0	126	180	36	45	113	500
BOISE	0	225	371	3	14	71	684
BOSTON	0	8	48	0	6	124	186
BROWNSVILLE	1	297	1,028	2	179	194	1,701
CALEXICO	3	166	2,945	8	58	768	3,948
CHICAGO	0	316	252	116	220	602	1,506
DALLAS	2	317	127	13	151	338	948
DEL RIO	1	322	13,791	0	15	232	14,361
DENVER	1	207	187	8	92	312	807
DETROIT	0	36	44	2	12	131	225
DOUGLAS	3	112	5,814	0	6	221	6,156
EAGLE PASS	0	279	3,133	2	14	258	3,686
EL PASO	3	210	14,441	10	246	2,081	16,991
FILADELFIA	0	214	878	34	48	267	1,441
FRESNO	5	533	1,692	92	281	334	2,937
HOUSTON	2	277	407	103	769	370	1,928
INDIANAPOLIS	1	90	29	3	16	135	274

KANSAS CITY	0	150	427	51	176	187	991
LOS ANGELES	9	1,711	1,337	76	1,652	2,213	6,998
LAREDO	6	207	1,241	0	25	1,095	2,574
LITTLE ROCK	1	314	350	5	23	290	983
LAS VEGAS	2	70	264	27	156	222	741
MC ALLEN	7	379	7,582	3	52	384	8,407
MIAMI	0	106	165	3	26	362	662
NOGALES	20	286	4,123	3	27	498	4,957
NUEVA ORLEANS	2	256	130	7	23	193	611
NUEVA YORK	1	413	1,065	192	311	964	2,946
OMAHA	0	31	101	5	41	139	317
ORLANDO	2	289	86	15	42	261	695
OXNARD	2	273	719	19	808	400	2,221
PHOENIX	2	478	1,811	5	589	652	3,537
PORTLAND	3	166	216	30	176	1,011	1,602
PRESIDIO	1	189	416	0	13	478	1,097
RALEIGH	0	119	374	23	85	518	1,119
SACRAMENTO	0	82	916	6	47	339	1,390
SAINT PAUL	0	32	80	10	9	209	340
SALT LAKE CITY	2	73	236	17	50	129	507
SAN ANTONIO	0	193	261	5	77	253	789
SAN BERNARDINO	7	486	1,029	165	516	765	2,968
SAN DIEGO	17	150	17,178	4	210	386	17,945
SEATTLE	1	104	277	10	41	270	703
SAN FRANCISCO	2	147	1,063	57	501	415	2,185
SAN JOSÉ	2	146	523	47	400	473	1,591
SANTA ANA	2	332	1,900	103	596	852	3,785

TUCSON	22	8,551	8,178	20	54	1,778	18,603
WASHINGTON	0	243	828	36	431	290	1,828
YUMA	1	1,061	794	8	15	381	2,260
Total	141	21,405	100,050	1,440	9,590	23,582	156,208

FUENTE: Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), bajo responsabilidad de la DGPME:

Casos de protección atendidos en la red Diplomática/Consular de México en el Resto del Mundo(Excepto Estados Unidos de América)

Periodo: _____ Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014

Representación Diplomática/Consular	DERECHOS HUMANOS	PENAL	MIGRATORIO	LABORAL	CIVIL	ADMIN.	Total de Casos
ALEMANIA	0	3	84	1	24	48	160
ARGENTINA	0	2	123	3	21	97	246
ARABIA SAUDITA	0	0	0	0	0	1	1
AUSTRIA	0	1	0	0	7	10	18
AUSTRALIA	0	4	0	0	1	4	9
BARCELONA	0	21	12	3	19	42	97
BELICE	1	12	12	0	1	6	32
BÉLGICA	0	0	1	0	4	68	73
BOLIVIA	1	15	5	0	1	3	25
BRASIL	0	4	0	0	1	4	9
CANADÁ	0	0	3	0	1	2	6
REPÚBLICA CHECA	0	1	0	0	0	2	3
CHILE	0	9	25	0	3	17	54
CHINA	0	0	8	0	0	4	12
CALGARY	0	3	7	0	2	8	20
COLOMBIA	0	28	1	0	6	9	44
COREA	0	0	2	0	3	2	7
COSTA RICA	0	18	6	0	1	18	43
CUBA	0	2	2	0	1	86	91
DINAMARCA	0	1	1	0	2	2	6
REPÚBLICA DOMINICANA	0	0	0	0	0	3	3
EMIRATOS UNIDOS ARABES	0	1	0	0	1	0	2
ECUADOR	0	25	2	0	3	16	46
EL SALVADOR	0	9	13	0	3	4	29
ESPAÑA	0	52	46	0	21	39	158
ETIOPÍA	0	0	2	0	1	0	3
FILIPINAS	0	1	2	0	0	1	4

FINLANDIA	0	0	0	0	1	0	1
FRANCIA	0	4	218	1	19	35	277
FRANKFURT	0	16	29	0	55	15	115
GRECIA	0	0	2	0	2	4	8
GUATEMALA	0	18	8	2	17	80	125
GUANGZHOU	0	2	3	0	0	2	7
GUYANA	0	0	1	1	0	2	4
HAÍTÍ	0	0	0	0	0	2	2
HONG KONG	0	1	10	0	0	2	13
HONDURAS	1	3	13	0	2	21	40
HUNGRÍA	0	0	2	0	1	0	3
INDIA	0	1	15	1	1	3	21
INDONESIA	0	0	0	0	0	5	5
IRLANDA	0	2	1	0	3	1	7
IRÁN	0	0	0	0	0	1	1
ISRAEL	0	0	0	0	1	91	92
ITALIA	0	1	5	0	2	35	43
JAMAICA	0	0	0	15	0	4	19
JAPÓN	0	12	16	1	3	4	36
KENIA	0	0	1	0	1	5	7
KUWAIT	0	0	0	0	0	1	1
LEAMINGTON	0	2	1	5	0	3	11
LÍBANO	0	0	2	0	1	0	3
LONDRES	0	18	38	1	49	31	137
MARRUECOS	0	0	1	0	3	2	6
MILÁN	0	0	0	0	2	1	3
MALASIA	0	0	8	1	2	2	13
MONTREAL	0	0	21	2	0	166	189
NICARAGUA	0	5	23	0	7	14	49
NIGERIA	0	0	0	0	0	27	27
NORUEGA	0	0	3	0	0	0	3
NUEVA ZELANDIA	1	1	2	0	1	0	5
PANAMÁ	1	21	5	4	6	52	89
PARAGUAY	0	1	1	0	0	1	3
PAISES BAJOS	1	6	6	0	7	58	78
PERÚ	0	91	1	0	5	67	164

POLONIA	0	2	0	0	2	16	20
PORTUGAL	0	4	0	0	9	52	65
PORTO ALEGRE	0	0	0	0	0	1	1
QUETZALTENANGO	0	6	2	0	6	17	31
EGIPTO	0	0	5	0	3	3	11
RIO DE JANEIRO	0	8	9	0	2	16	35
RUMANIA	0	1	0	0	0	0	1
FEDERACIÓN RUSA	0	0	10	1	0	3	14
SAO PAULO	0	1	0	0	0	2	3
SHANGHAI	0	1	15	0	2	4	22
SINGAPUR	0	2	2	0	0	3	7
SAN JUAN	0	1	13	1	4	7	26
SAN PEDRO SULA	0	6	28	0	1	52	87
SUDÁFRICA	0	0	1	0	1	10	12
SUECIA	0	1	2	0	4	0	7
SUIZA	0	0	0	0	4	5	9
TAILANDIA	0	1	1	0	1	0	3
TECUN UMÁN	1	4	1	0	4	26	36
TORONTO	0	9	72	5	11	1,128	1,225
TRINIDAD Y TOBAGO	0	0	1	0	0	0	1
TURQUÍA	0	3	8	0	2	3	16
UCRANIA	0	0	1	0	0	2	3
URUGUAY	0	0	1	0	0	3	4
VANCOUVER	0	5	32	11	17	162	227
VENEZUELA	0	1	8	0	0	10	19
VIETNAM	0	0	0	0	0	1	1
Total	7	473	1,005	59	391	2,759	4,694

FUENTE: Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), bajo responsabilidad de la DGPME:

46. En caso que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.

Respuesta: Sí

Acorde a la respuesta de la pregunta anterior, el programa sí presenta indicadores de nivel Fin y Propósito, los cuales se tienen registrados en la MIR 2015.

A nivel Fin se tiene establecido el indicador "Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular" cuya frecuencia de medición es trimestral. Para el segundo trimestre de 2015 se programó atender 87,250 casos y se atendieron 93,042, lo que representa un 53.47%.

En cuanto a nivel Propósito, se tienen establecidos dos indicadores "porcentaje de casos de asistencia consular resueltos" con una meta esperada de 22,500 casos, sin embargo se atendieron 24,129, lo que representa un 53.62%. El indicador "porcentaje de casos de protección consular resueltos" programó atender 55,000 casos y dio respuesta a 55,218, lo que significa un 50.20% de avance.

Lo anterior representa un buen desempeño debido a que las metas programadas fueron superadas, con esto se puede garantizar la sustentabilidad en cuanto a los beneficios y servicios otorgados por el mismo.

47. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) y recomendaciones relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien o servicio.**
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios o área de enfoque y la intervención del Programa.**
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.**
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.**

No aplica

El Programa E002 no ha sido objeto de evaluación externa durante los últimos cinco años de su operatividad.

48. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos y recomendaciones relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No aplica

El Programa no cuenta con evaluaciones externas realizadas anteriormente, por lo que la información se considera inexistente.

No obstante, las evaluaciones con las que cuenta el programa presupuestario E002 corresponden a las realizadas de las MIR anualmente por la SHCP, la SFP. En dichas evaluaciones es posible detectar que los indicadores utilizados son adecuados y se refieren directamente al Fin y Propósito del programa. Los evaluadores han realizado las recomendaciones basadas principalmente en los siguientes criterios:

Análisis de la Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Presupuestario

E002 "Protección y asistencia Consular", 2013

Alineación a los objetivos estratégicos		
Objetivo estratégico del PND 2013-2018		
Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero.		
PSRE 2013-2018		
Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país.		
MGOSRE		
Asegurar que se promuevan las acciones destinadas a garantizar el respeto de los connacionales que se encuentran fuera del territorio nacional, instruyendo a las oficinas consulares y diplomáticas de México en el exterior, para proteger su dignidad, sus derechos humanos y otras garantías.		
Lógica vertical y la relación causa-efecto		
Nivel	Objetivo	Comentarios

Fin:	Contribuir a la defensa de los derechos de las personas de nacionalidad mexicana en el exterior, mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.	El objetivo a nivel Fin indica de manera clara la forma en que el programa contribuye al logro del objetivo estratégico de la SRE, relativo a defender los intereses de los mexicanos en el exterior.
Propósito:	Personas de nacionalidad mexicana, resuelven su problemática de asistencia y protección consular.	El objetivo a nivel Propósito se relaciona con el de Fin, ya que el objetivo es con la finalidad de resolver los problemas a favor de los mexicanos en el exterior en materia de asistencia y protección consular.
Componente:	<p>A. Asistencia y protección consular en los ámbitos de derechos humanos, penal, migratorio, laboral, civil y administrativo, recibida por los connacionales en el exterior.</p> <p>B. La igualdad jurídica, los derechos humanos de las mujeres y la no discriminación, garantizados en el marco del Programa de Equidad de Género.</p>	Los objetivos de Componente permiten lograr el de Propósito, ya que el primero consiste en atender todas las solicitudes de asistencia consular presentadas por los connacionales en el exterior; el segundo objetivo también es con el fin de atender todas las solicitudes de protección consular de los connacionales.
Actividad:	<p>A.1 Atención a los mexicanos en el exterior, mediante el seguimiento de casos de asistencia y protección consular.</p> <p>B.2 Contribución para garantizar la equidad de género de connacionales víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior.</p>	Los dos objetivos de actividad permiten cumplir con los de componentes, el primero se refiere a incrementar las gestiones a los casos para su resolución; y el segundo se refiere a atender y apoyar los connacionales en situación vulnerable.

FUENTE: Secretaría de Relaciones Exteriores, Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Presupuestario E002 "Protección y Asistencia Consular", Árbol de Problemas, Árbol de Objetivos, Estructura Analítica y Selección de Alternativas, México 2014.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- I. Se compara un grupo de beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos con uno de no beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos de características similares.**
- II. La(s) metodología(s) aplicada(s) son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos y de aquellos que no lo son.**
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**
- V. Si el programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares que tengan al menos la primera característica (comparar un grupo de beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos, con aquellos que no lo son pero de características similares), se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.**

Respuesta: No

Conforme a la información proporcionada por los responsables del programa, no cuenta con estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares, por lo que la información se considera inexistente.

50. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

No aplica

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, por lo que la información se considera inexistente.

51. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- a) Se compara a un grupo de beneficiarios o área de enfoque atendida con uno de no beneficiarios o área de enfoque no atendida de características similares.**
- b) La(s) metodología(s) aplicada(s) son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

No aplica

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto, por lo que la información se considera inexistente.

52. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta: No

No se cuenta con evaluaciones de impacto en las que las que se identifique con metodologías rigurosas el cambio en los indicadores en cuanto a resultados, atribuible a la ejecución del programa.

V. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Consultar el Anexo 18 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”

VII. Conclusiones

Acorde a la evaluación realizada y a la información proporcionada para tal efecto, el Programa Presupuestario E002 "Protección y Asistencia Consular" presenta una gran labor de política exterior a través de la atención de los mexicanos en situación de vulnerabilidad en el exterior respecto a sus demandas de protección y asistencia consular, así como en el respeto de sus derechos y los mecanismos de reinserción de las personas migrantes de retorno, entre otras. No obstante, se estima que existen diversas áreas de oportunidad que, de ser atendidas, permitirán al programa mejorar el diseño, planeación, cobertura y focalización, operación y medición de resultados.

Definir a la población potencial de manera clara y específica en el problema, esto permitirá mejorar la medición de los resultados del Programa para atender la necesidad de resolver los problemas de protección y asistencia consular que presentan los mexicanos en el extranjero en situación de vulnerabilidad.

Del análisis de los árboles de problemas y de objetivos proporcionados, se determinó que el problema se muestra como una situación revertida, por lo que se recomienda definir el problema como "Mexicanos en el extranjero en situación de vulnerabilidad que presentan necesidad de protección y asistencia consular", para continuar con la solución "Mexicanos en el extranjero en situación de vulnerabilidad resuelven y/o solucionan sus problemas de protección y asistencia consular", a fin de dar cumplimiento a la Metodología del Marco Lógico.

En tanto que el padrón de beneficiarios, dada la naturaleza del Programa, y de acuerdo con su actual diseño, éste no cuenta con los datos socioeconómicos de los usuarios, ya que el mismo procedimiento para brindar protección o asistencia consular no lo requiere. No obstante, se recomienda redoblar esfuerzos para poder cumplir con las características de un padrón de beneficiarios a fin de generar información cuantificable clara y precisa hacia la sociedad.

Actualmente el Programa se encuentra en proceso de fusión con programas complementarios dentro del marco de la modificación de la estructura programática de la Cancillería, lo cual exigirá una mejor prestación de servicios de protección y asistencia consular en el exterior. Para ello se requiere que la Dirección encargada del Programa Presupuestario E002 integre elementos base para poder afrontar las necesidades de las representaciones de México en el exterior, a fin de proporcionar sus servicios a los connacionales de la mejor forma posible. La fusión tiene como principal propósito la prestación de servicios a los connacionales en el exterior, que actualmente se realiza en las embajadas y consulados, mediante un sólo PP que permitirá una mejor alineación de los recursos humanos, materiales y financieros y con ello se espera mejorará la prestación de servicios consulares en el exterior y hacer más eficiente el ejercicio del gasto público.

Lo anterior se identifica con la atención del objetivo 5.4 del PND Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional, y al objetivo 5 del Programa Sectorial, Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país.

Al margen de lo anterior, los indicadores no son integrales para cada estrategia y línea de acción plasmada, sin embargo, el programa desarrolla sus actividades y contribuye con el cumplimiento de los objetivos planteados en el Programa Sectorial de Relaciones Exteriores y en el Plan Nacional de Desarrollo, y por consiguiente representa un México comprometido y responsable de su política exterior.

De manera general, el programa presenta una buena planeación estratégica, misma que se ve reflejada en el cumplimiento de los objetivos, y que de continuar con el buen desempeño pueden garantizar la sustentabilidad del programa. Sin embargo, se sugiere incluir indicadores que midan el grado de calidad en la

manera que las representaciones de México en el exterior presta el servicio y brindan los apoyos; asimismo se propone que ésta deba estar más enfocada en un proceso formal, recurrente y que incluya, no sólo a funcionarios de las oficinas centrales, sino a funcionarios de las representaciones.

Todo proceso siempre se puede mejorar, y este caso no es la excepción. No son suficientes las mejoras que se han realizado a la MIR, el principal problema radica en que no se definió, de manera clara, el objetivo del problema a pesar que la MIR ha sido objeto de mejora acorde a los lineamientos vigentes que existen en el tema de la MML.

Otra de las mejoras realizadas por la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior (DGPME), se encuentra en la implementación y mejora del Sistema Integral de Protección Consular (SIPC), como una plataforma informática en la cual se lleva, de manera sistematizada y estandarizada, el control y seguimiento a los casos de protección y asistencia consular.

Respecto a la planeación, el programa podría publicar las acciones planeadas cada año al inicio del ejercicio, a fin de dar claridad y certeza de la labor de la DGPME y fortalecer los procedimientos de los 7 subprogramas que integra el Programa E002 para atender a los mexicanos en el extranjero que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Para la programación y presupuesto, no se tiene mucha información debido a que los indicadores del programa no se diseñaron para medir la efectividad del gasto, además los recursos con los que se financia provienen de dos fuentes: el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) y los ingresos consulares (autogenerados).

Independientemente el programa puede ser mejorado y fortalecido con la fusión en curso, deberá continuar con una evaluación de su servicio ante los connacionales, mediante la definición de indicadores de mayor impacto en la medición de desempeño conforme a las acciones relevantes de la Unidad Responsable mediante los indicadores de nivel Fin y Propósito.

Aunque rebasa el alcance de este estudio elaborar una matriz de marco lógico alternativa completa, estos apuntes pueden ser un punto de partida para realizar una revisión a fondo de la matriz de marco lógico actual.

El proceso de planeación actual está centrado en la programación y la elaboración del presupuesto a nivel de representación, así como en la implementación de proyectos y adquisiciones.

El Programa tiene a su disposición una poderosa herramienta informativa dentro de las bases de datos de sus sistemas clave, a saber el SIPC y SIGEPP que se podría aprovechar para la realización de ejercicios cuantitativos y cualitativos de planeación estratégica.

Como lo hemos señalado, uno de los primeros productos de un proceso riguroso y sistemático de planeación estratégica podría ser la revisión de la matriz de marco lógico del programa, así como el desarrollo de planes de trabajos a corto, mediano y largo plazo.

Como ya se mencionó, no se cuenta con información que permita determinar el nivel de satisfacción de los beneficiarios de los apoyos y de la asistencia consular. Es importante establecer mecanismos recurrentes para medir esta importante dimensión de calidad.

Por último, el proceso de monitoreo y evaluación está dominado por los mecanismos ordinarios de fiscalización. Este equipo evaluador considera que para el logro de los objetivos del programa sería necesario contar con procesos de supervisión y evaluación más enfocados a dimensiones específicas de calidad. Enfocarse en medir y evaluar la calidad del servicio al público, la calidad y precisión de los procesos productivos, la alineación de todas las representaciones en torno a procesos homogéneos y la convergencia de criterios.

ANEXOS

ANEXO 1

Descripción general del problema

Datos de identificación del Programa

Nombre	Protección y Asistencia Consular
Clave y modalidad	Prestación de Servicios Públicos
Denominación	E002
Dependencia coordinadora	Secretaría de Relaciones Exteriores
Unidad Responsable	211 Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Nombre del Titular del Programa en la Dependencia	Emb. Reyna Torres Mendivil
Año de inicio de operación	2010

Problema o necesidad que pretende atender

Este Programa está a cargo de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior (DGPME), y tiene como principal objetivo velar por los intereses de los mexicanos en el exterior, a través de la protección y asistencia consular que realiza el gobierno por medio de las representaciones consulares y diplomáticas en el exterior, con la finalidad de vigilar y garantizar el respeto a los derechos de los connacionales; lo anterior en apego en las leyes y reglamentos de cada país.

Esta dirección tiene como principal objetivo diseñar, coordinar, promover y ejecutar acciones dirigidas y encaminadas a garantizar la integridad física y el respeto a las garantías de los mexicanos en el exterior a través de asesorías y orientación a petición de parte.

Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula

Plan Nacional de Desarrollo		Programa Sectorial de Relaciones Exteriores
Meta	Objetivo	Objetivos
5. Un México con Responsabilidad Global	Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional	5. Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país.

Descripción de los objetivos del Programa, así como los bienes y/o servicios que ofrece.

El objetivo principal del programa es prestar ayuda, brindar orientación y asesoría a los connacionales en temas de derechos humanos, migración, asuntos penales, administrativos, laborales y civiles. Promover acciones, programas y asegurar su instrumentación con la finalidad de garantizar la integridad física de los mexicanos en el exterior.

Esto significa llevar a cabo labores de protección y asistencia consular que atiendan las necesidades de los mexicanos en el exterior, y promover la vinculación con su lugar de origen, favoreciendo el desarrollo personal. Lo anterior con ayuda del sector privado, en busca de establecer un Gobierno Cercano y Moderno.

Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida

De acuerdo a las características del Programa E002, se tiene definida la población objetivo como los mexicanos en el exterior; que en cifras llega a

12,000,000 mexicanos que viven en el extranjero, de los cuales aproximadamente el 97.79% (11,734,800) radica en E.E.U.U. y el 2.21% (265,200) en el resto del mundo.⁴

No se cuenta con un número exacto de connacionales atendidos, sin embargo se estima 160,904 casos registrados durante el 2014 en el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC); que de acuerdo a la edad se registran de la siguiente manera⁵:

0 a 17 años		18 a 59 años		Personas de la tercera edad		Edad desconocida	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
3,815	9,023	21,994	105,193	2,817	5,017	2,205	10,840
Total	12,838	Total	127,187	Total	7,834	Total	13,045

En el siguiente cuadro se muestra la población atendida por zona geográfica de acuerdo al procedimiento de protección consular que fue atendido:⁶

	Derechos humanos	Penal	Migratorio	Laboral	Civil	Admto.	Total
Estados Unidos	141	21,405	100,050	1,440	9,590	23,582	156,208

⁴ Instituto de los Mexicanos en el Exterior, con base en las Oficinas del Censo de cada país, así como de los Institutos de Estadísticas, Migración y Departamentos de Policía.

⁵ Sistema Integral de Protección Consular, bajo responsabilidad de la DGPM

⁶ Datos correspondientes a casos de asistencia y protección consular atendidos y registrados en el SIPC, representa un número aproximado de personas de nacionalidad mexicana atendidas en el programa de protección.

Canadá	0	19	136	23	31	1,467	1,676
América Latina y el Caribe	5	290	303	25	95	638	1,356
África y Medio Oriente	0	1	12	0	12	142	167
Europa	1	137	469	7	239	472	1,325
Asia y Oceanía	1	25	92	3	15	36	172
Total	148	21,877	101,062	1,498	9,982	26,337	160,904

Presupuesto aprobado:⁷

Presupuesto original	\$244,294,667.00
Presupuesto modificado	\$333,300,818.00
Presupuesto Ejercido	\$231,217,353.80

⁷. Estado del ejercicio a junio de 2015 SRE

ANEXO 2

Metodología para la identificación y cuantificación de las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

El Programa E002 no cuenta con un documento normativo propio en que se delimiten su población potencial y objetivo, sin embargo es posible sustentarlos en el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial de Relaciones Exteriores. En estos documentos normativos se establecen los objetivos y las principales líneas de acción para el cumplimiento de estos.

Específicamente en el Plan Nacional de Desarrollo, en su meta nacional 5 tiene como principal objetivo “velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional”; así mismo en el Programa Sectorial de Relaciones Exteriores se planteó “proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país”. A partir de lo anterior, es posible definir la **población potencial** como el conjunto de mexicanos que viajan o radican en el extranjero, y a la **población objetivo** como los mexicanos que viajan o radican en el extranjero y que por alguna razón se encuentran en situación de vulnerabilidad.

La población posee características de orden cuantitativo y cualitativo, por esta razón es posible contar con una base de datos que identifique a los posible beneficiarios, los apoyos otorgados, así como el estado en el que se encuentran los casos; lo anterior a través de la plataforma informática llamada Sistema Integral de Protección Consular (SIPC).

Los responsables del programa cuentan con criterios de elegibilidad claramente estandarizados, sistematizados y específicos para la selección de la población

objetivo. un dato importante acerca de este programa, es que no hace distinción en cuanto a la entrega de servicios y apoyo solicitado en cuanto a temas de protección y asistencia consular.

Adicional a los documentos mencionados anteriormente, cuenta con los siguientes documentos que permiten distinguir criterios de selección de población objetivo:

- Manuales de procedimientos de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior (no actualizados)
- Guía de Procedimientos de Protección Consular
- Normas para la ejecución de los programas de protección a mexicanos en el exterior

ANEXO 3

Procedimiento para la actualización de la base de datos, listado o padrón de beneficiarios

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

En el Sistema Integral de Protección Consular (SIPC) se lleva un registro sistematizado o base de datos de los beneficiarios del programa. En dicho programa se lleva un registro y seguimiento de los casos que llevan las REM's en todo el mundo en conjunto con la DGPME.

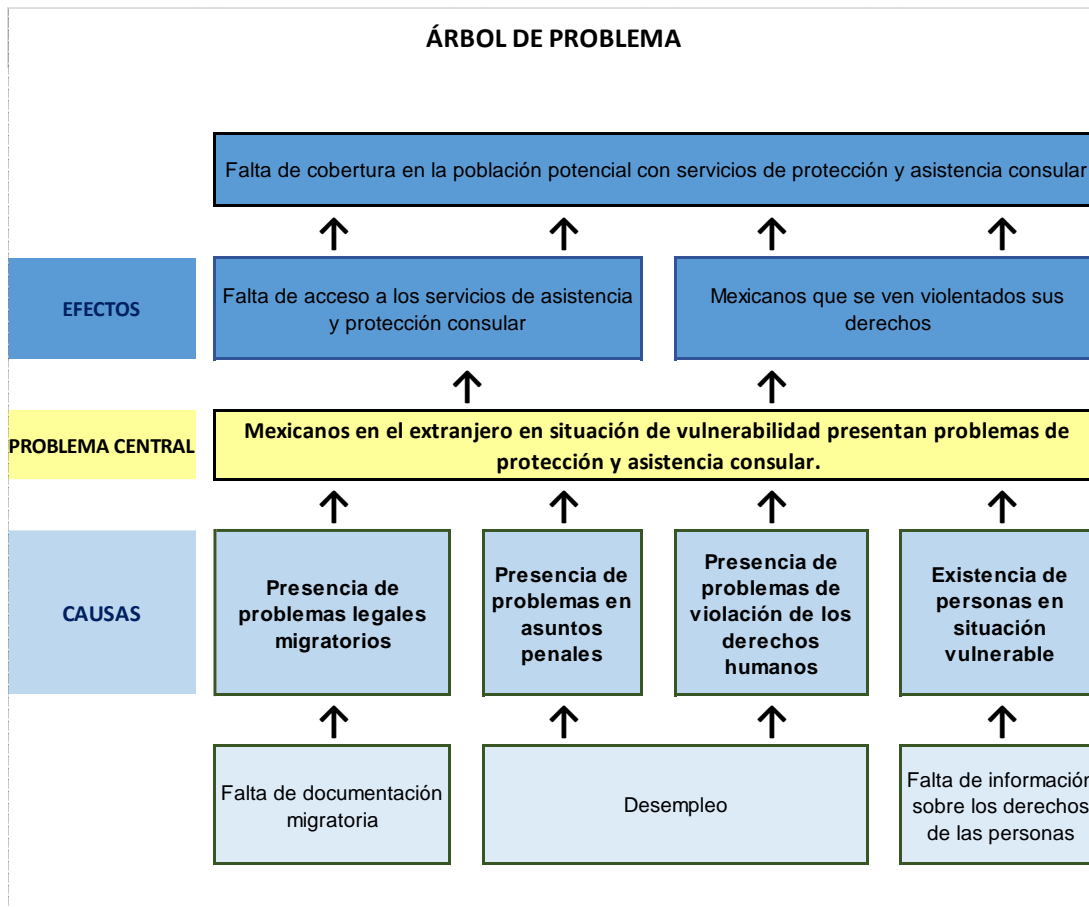
Esta plataforma electrónica se encuentra en vigor desde el 2010 y está en constante revisión y actualización con el fin de facilitar a los funcionarios la operación y ejecución del programa, este programa cuenta con un mecanismo para depurar la documentación e información de los casos registrados.

Lo anterior con el propósito de generar información relevante y estadísticas útiles que sirvan como base para la formulación de políticas públicas en beneficio de los connacionales, y que permitan su inclusión con dignidad y respeto a sus derechos.

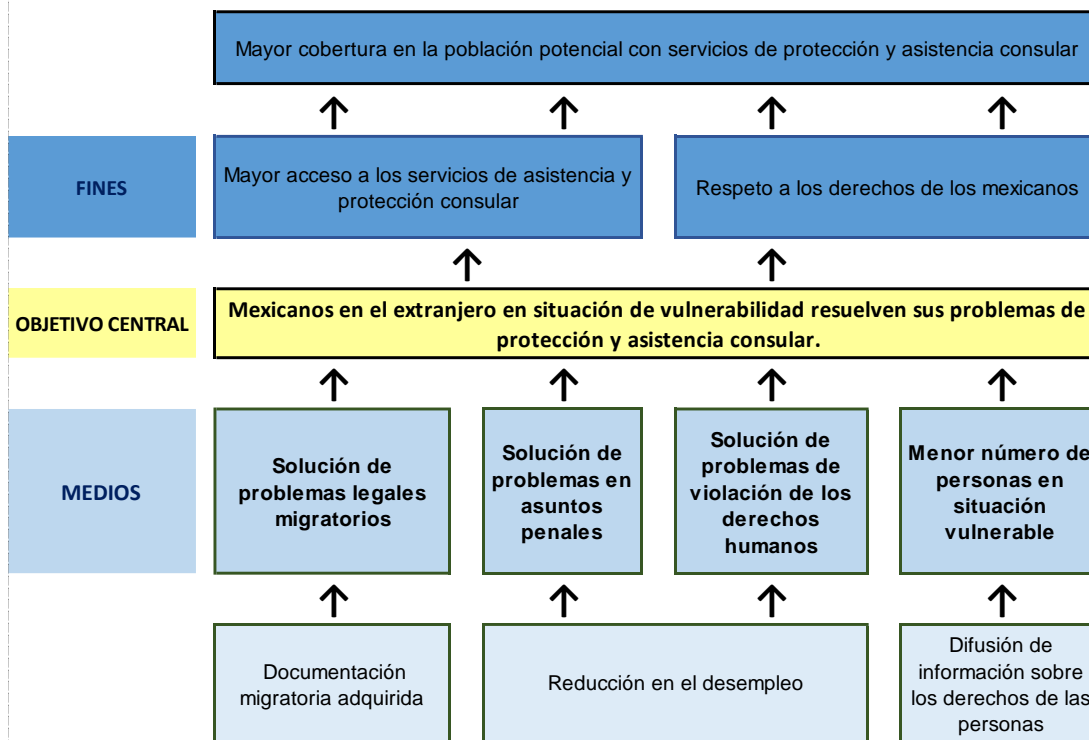
ANEXO 4

Árbol de problemas y soluciones

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015



ÁRBOL DE OBJETIVO



ANEXO 5

Resumen narrativo de la matriz de indicadores de resultados

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

Nivel	Resumen Narrativo
Fin:	Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país mediante Contribuir a velar por los intereses y defensa de los derechos de los mexicanos en el extranjero, mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.
Propósito:	Personas de nacionalidad mexicana, resuelven su problemática de asistencia y protección consular.
Componente:	Personas de nacionalidad mexicana mejor informadas, a través del programa de promoción y difusión de la protección preventiva, motivando su acercamiento a las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior.
	La igualdad jurídica de los derechos de las mujeres y la no discriminación, en el marco del programa de Equidad de Género promovida.
Actividad:	Promoción y difusión de los servicios de protección consular, mediante la realización de foros comunitarios en materia de protección consular y visitas a centros de detención penitenciarios.
	Atender a las personas de nacionalidad mexicana víctimas de maltrato y trata de personas en el exterior, bajo el marco del programa de equidad de género.

ANEXO 6

Indicadores

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin:	Incremento en la atención de casos de connacionales en el exterior que requieren de asistencia y protección consular.	(Número de casos de asistencia y protección consular atendidos en el periodo de reporte /Número de casos de asistencia y protección consular atendidos en el mismo periodo del año inmediato anterior)-1)x100.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Propósito:	Porcentaje de casos de asistencia Consular resueltos.	(Número de casos de asistencia consular resueltos favorablemente en el trimestre/Número de solicitudes de asistencia consular recibidos en el trimestre)x100	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Propósito:	Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos.	(Número de casos de protección consular resueltos favorablemente en el trimestre/Número de solicitudes de protección consular recibidos en el trimestre)x100.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No

Componente:	Acciones de promoción y difusión de la protección preventiva dirigidas a connacionales.	(Suma total de folletos, carteles, posters elaborados, participación de programas televisivos y radiofónicos, foros comunitarios de protección, visitas a centros de detención e inserción en medios impresos, en materia de protección preventiva.)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Componente:	Apoyo a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus derechos humanos.	((Número de casos de protección consular, atendidos en el Programa de equidad de Género en el trimestre) / (Número de casos de protección consular, atendidos en el Programa de Equidad de Género, en el mismo periodo del año inmediato anterior)-1) x 100. ((A/B)-1)x100	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad	Número de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.	Sumatoria total de eventos comunitarios, en materia de protección consular, realizados en el exterior.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad	Número de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior.	Sumatoria total de visitas a los centros de detención penitenciarios, ubicados en el exterior	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad:	Capacitación a personal de la SRE, en México y en el Exterior, en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres.	Suma total del personal de la Secretaría de Relaciones Exteriores, capacitado, en el periodo de reporte.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Actividad:	Porcentaje de Connacionales en el exterior en situación vulnerable, apoyados para su repatriación.	((Número de casos de connacionales en situación vulnerable apoyados para su repatriación en el periodo de reporte) / (Número total de casos de personas de nacionalidad mexicana repatriadas en situación vulnerable, apoyadas en el Programa de equidad de Género)) x 100. ((a/b))x100.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad:	Porcentaje de casos apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato.	((Número de casos de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato, apoyados en el periodo de reporte) / (Número total de casos de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato, apoyados en el Programa de equidad de Género)) x 100.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad:	Porcentaje de apoyos a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas.	((Número de casos de connacionales apoyados víctimas de trata de personas, en el periodo de reporte) / (Número total de casos de personas de nacionalidad mexicana apoyadas víctimas de trata de personas, apoyadas en el Programa de equidad de Género)) x 100. ((a/b))x100.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No
Actividad:	Porcentaje de casos atendidos de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.	((Número de casos de mexicanas presas, atendidas en el periodo de reporte) / (Número de casos de personas de nacionalidad mexicana presas atendidas en el Programa de equidad de Género)) x 100. ((a/b))x100.	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No

ANEXO 7

Metas del programa

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin:	Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular.	174,000	Sí		Sí		Sí		No
Propósito:	Porcentaje de casos de Asistencia Consular resueltos.	45,000	Sí		Sí		Sí		No
	Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos.	110,000	Sí		Sí		Sí		No
Componente:	Porcentaje de acciones realizadas mediante el programa de promoción y difusión de la protección preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.	600,000	Sí		Sí		Sí		No
	Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus derechos humanos.	6,700	Sí		Sí		Sí		No

Actividad:	Porcentaje de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.	1,000	No		Sí		Sí		No
	Porcentaje de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior.	3,500	No		Sí		Sí		No
	Porcentaje de personal de la SRE, en México y en el Exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres.	200	No		Sí		Sí		No
Actividad:	Porcentaje de apoyos a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas.	80	Sí		Sí		Sí		No
	Porcentaje de Connacionales en el exterior en situación vulnerable, apoyados para su repatriación.	3,700	Sí		Sí		Sí		No
	Porcentaje de casos apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato.	1,800	Sí		Sí		Sí		No
	Porcentaje de casos atendidos de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.	1,500	No		Sí		Sí		No

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo.

ANEXO 8

Complementariedades y concurrencias entre programas federales

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

Programa	Clave y modalidad	Dependencia /Entidad	Propósito	Población o área de enfoque objetivo	Tipo de apoyo, bien o servicio	Cobertura geográfica	Fuentes de información	Coincidencias identificadas	Complementariedades identificadas	Duplicidades identificadas	Justificación
E001 "Atención a mexicanos en el exterior" Coordinado por el Instituto de Mexicanos en el Exterior (IME)	E - Prestación de Servicios Públicos	5 - Relaciones Exteriores	La población mexicana que reside en diversas comunidades en el exterior cuenta con información de los programas y servicios que el gobierno de México a través del Instituto de los Mexicanos en el Exterior ofrece.	Mexicanos en el Exterior	Asistencia, seguridad e identidad	En el exterior	http://sre.gob.mx/	Contribución al objetivo sectorial y nacional	Población o área de enfoque objetivo	No	Ambos programas contribuyen a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero. Asimismo, atienden a una parte del área de enfoque potencial del Programa E002. Sin embargo los servicios que ofrecen son diferentes.
E003 "Expedición de pasaportes y servicios consulares"	E - Prestación de Servicios Públicos	5 - Relaciones Exteriores	Los mexicanos y extranjeros reciben servicios de documentación consular y migratoria estandarizados por parte de las representaciones de México en el exterior y sus delegaciones.	Mexicanos en el Exterior	Asistencia, seguridad e identidad	En el exterior	http://sre.gob.mx/	Contribución al objetivo sectorial y nacional	Población o área de enfoque objetivo	No	Ambos programas contribuyen a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero. Asimismo, atienden a una parte del área de enfoque potencial del Programa E002. Sin embargo los servicios que ofrecen son diferentes.
E004 "Defensa de los intereses de México y de sus nacionales en litigios internacionales"	E - Prestación de Servicios Públicos	5 - Relaciones Exteriores	Las entidades del Gobierno Federal y nacionales mexicanos asesorados para su defensa en litigios internacionales.	Mexicanos en el Exterior	Asistencia, seguridad e identidad	En el exterior	http://sre.gob.mx/	Contribución al objetivo sectorial y nacional	Población o área de enfoque objetivo	No	Ambos programas contribuyen a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero. Asimismo, atienden a una parte del área de enfoque potencial del Programa E002. Sin embargo los servicios que ofrecen son diferentes.

ANEXO 9

Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

avance del documento de trabajo

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones

No aplica

ANEXO 10

Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

No aplica

ANEXO 11 Análisis de las recomendaciones no atendidas derivadas de las evaluaciones externas

No aplica

ANEXO 12

Evolución de la cobertura

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

Tipo de población	Unidad de Medida	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 Al 31-julio
P. Potencial																	
P. Objetivo																	
P. Atendida	Casos	39,288	58,769	73,728	89,740	104,818	97,363	105,925	125,225	125,629	111,383	128,819	144,847	181,479	187,018	160,904	108,944
P. A x /100	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

ANEXO 13

Información de la población atendida

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

				Rangos de Edad					
TOTAL				0 A 14			15 A 69		
Ámbito Geográfico	T	M	H	T	M	H	T	M	H
Entidad Federativa									
Municipio									

Niñas, niños y adolescentes			Mujeres y hombres			Personas de la tercera edad			Se desconoce edad		
Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
12,838	3,815	9,023	127,187	21,994	105,193	7,834	2,817	5,017	13,045	2,205	10,840

Ámbitos de protección	Derechos Humano	Penal	Migratorio	Laboral	Civil	Administrativo	Total de Casos
Estados Unidos	141	21,405	100,050	1,440	9,590	23,582	156,208
Canadá	0	19	136	23	31	1,467	1,676
América Latina y el Caribe	5	290	303	25	95	638	1,356
África y Medio Oriente	0	1	12	0	12	142	167
Europa	1	137	469	7	239	472	1,325
Asia y Oceanía	1	25	92	3	15	36	172
Total	148	21,877	101,062	1,498	9,982	26,337	160,904

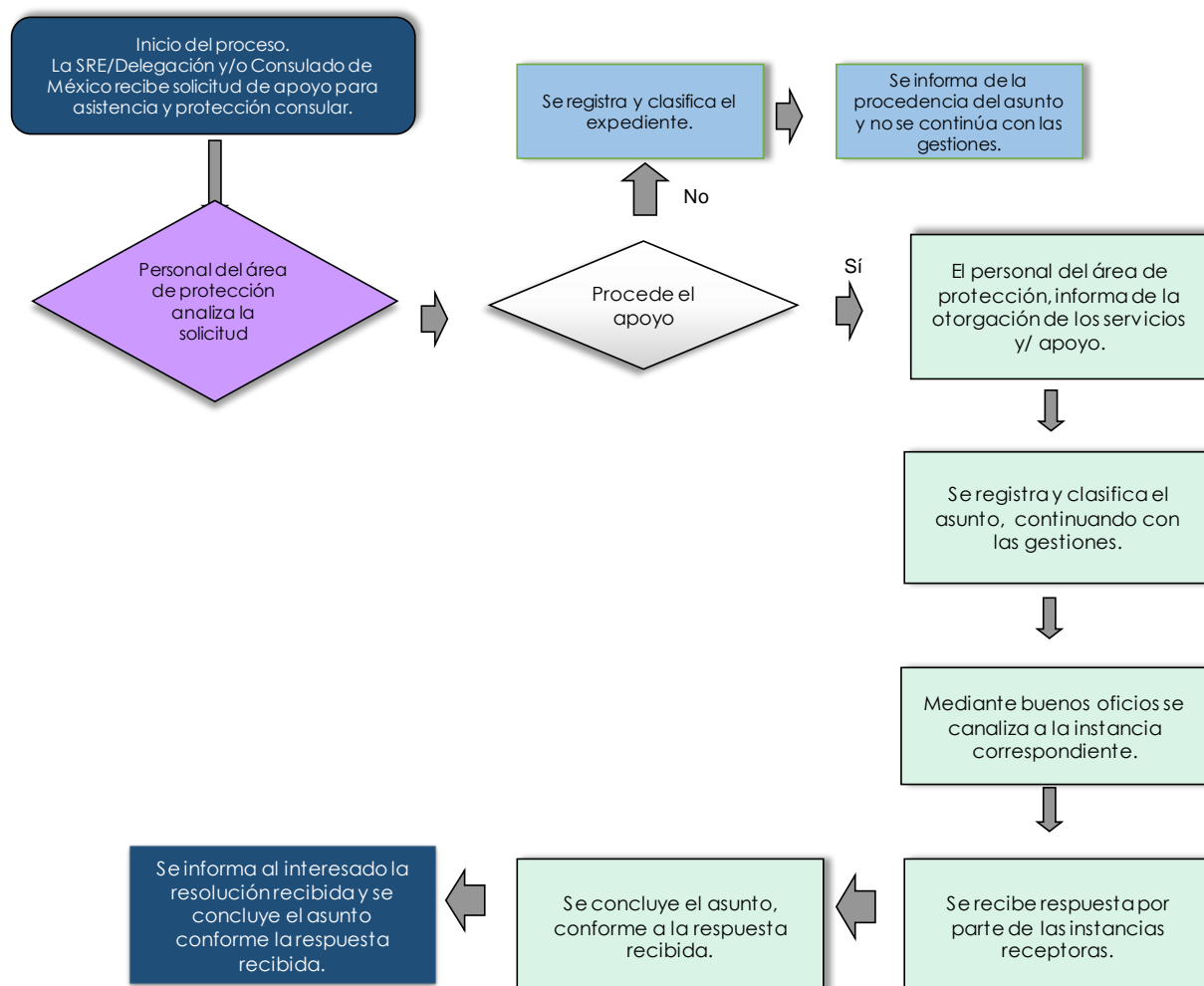
ANEXO 14

Diagramas de flujo de los componentes y procesos clave

Programa E002

Proceso General

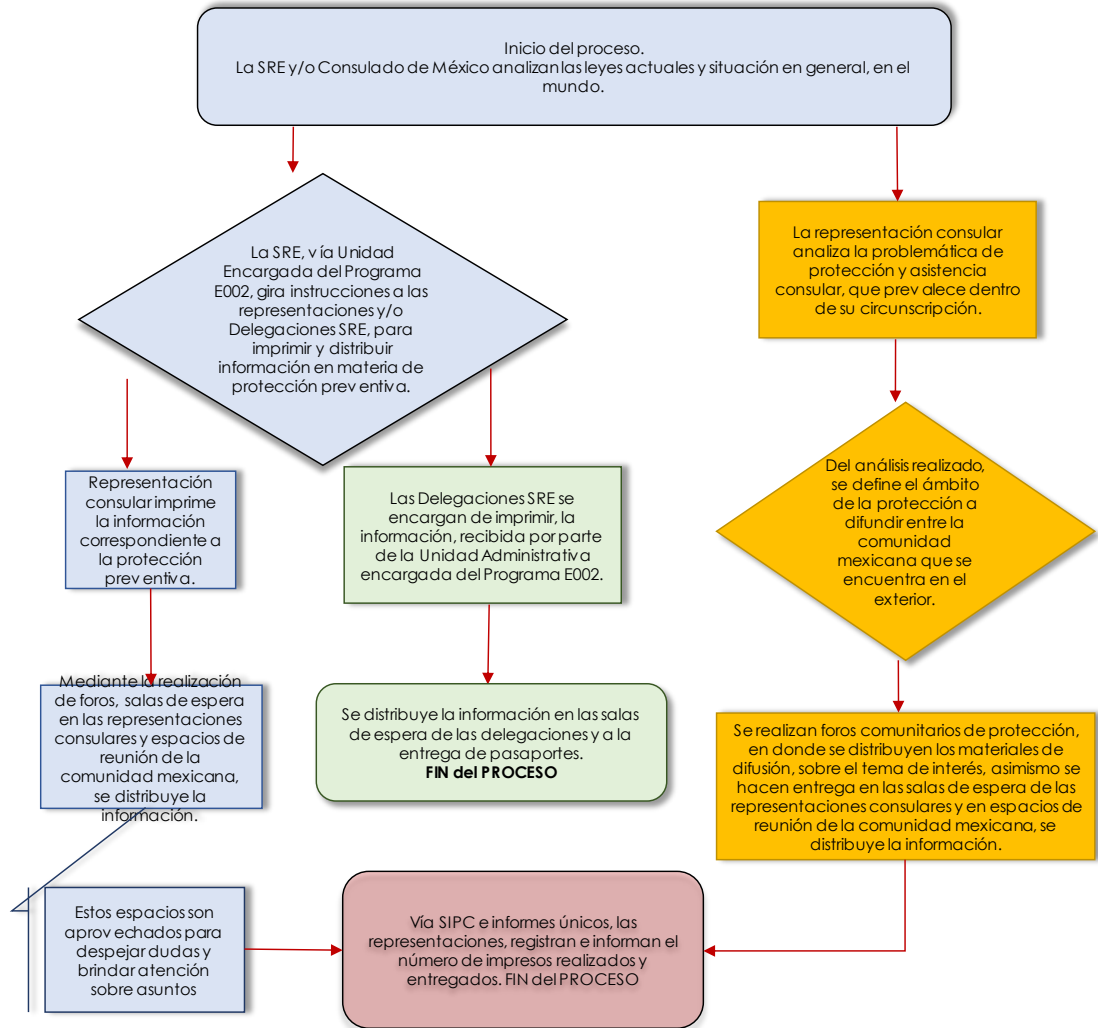
Contribuir a velar por los intereses y defensa de los derechos de los mexicanos en el extranjero, mediante la atención de casos de asistencia y protección consular.



Programa E002

Componentes

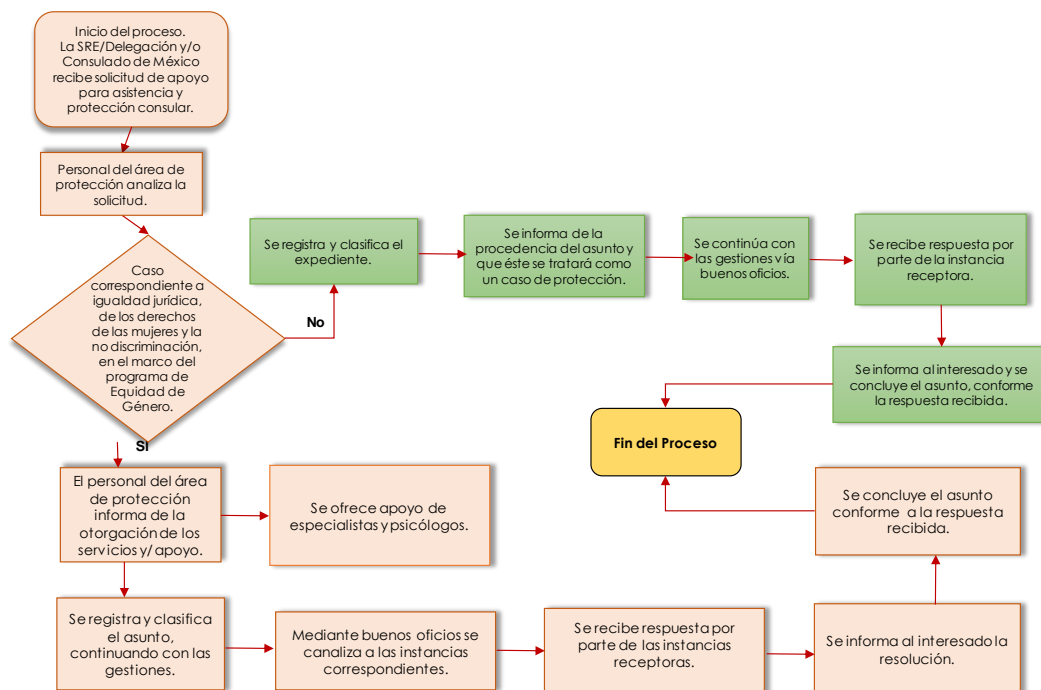
Personas de nacionalidad mexicana mejor informadas, a través del programa de promoción y difusión de la protección preventiva, motivando su acercamiento a las representaciones diplomáticas y consulares de México en el exterior.



Programa E002

Proceso General

Coadyuvar a la igualdad jurídica, de los derechos de las mujeres y la no discriminación, en el marco del programa de Equidad de Género.



ANEXO 15

Gastos desglosados del programa

Gastos de operación de la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior:⁸

Capítulo	Concepto	Descripción	Monto (pesos)
1000		Servicios Personales	18,544,667.00
	1100	Remuneración al personal de carácter permanente	5,222,550.00
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	896,017.00
	1400	Seguridad social	3,249,433.00
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	9,226,667.00
2000		Materiales y suministros	15,000.00
	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	15,000.00
3000		Servicios generales	50,685,000.00
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	46,700,000.00
	3700	Servicios de traslado y viáticos	2,985,000.00
	3800	Servicios oficiales	1,000,000.00
4000		Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	175,000,000.00
	4400	Ayudas sociales	175,000,000.00

⁸ Presupuesto de Egresos de la Federación 2015.

Presupuesto por subpartidas para que las REM presten los servicios y apoyos

Subpartida	Descripción	Monto asignado anual USD	Monto asignado anual MXN
4410201	Repatriación de Cadáveres	4,489,815.00	62,857,410.00
4410203	Protección al migrante y campaña de seguridad al migrante	1,956,080.00	27,385,120.00
4410204	Repatriación de personas vulnerables	1,057,828.00	14,809,592.00
4410205	Protección al migrante en situación de indigencia	2,108,849.00	29,523,886.00
4410207	Visitas de protección	379,168.00	5,308,352.00
4410208	Protección y asistencia a las víctimas de trata de personas	60,060.00	840,840.00
Total		10,051,800.00	140,725,200.00

Subpartida	Descripción	Monto asignado anual USD	Monto asignado anual MXN
4410214	Erogaciones para la igualdad entre mujeres y hombres	774,900.00	10,250,000.00
Total		774,900.00	10,250,000.00

Presupuesto asignado para cada una de las REM

REPRESENTACIÓN	Total USD
Consulado de Méx. Albuquerque	80,000.00
Consulado de Méx. Anchorage	50,000.00
Consulado de Méx. Atlanta	140,000.00
Consulado de Méx. Austin	120,000.00
Consulado de Méx. Boise	70,000.00
Consulado de Méx. Boston	50,000.00
Consulado de Méx. Brownsville	50,000.00
Consulado de Méx. Calexico	100,000.00
Consulado de Méx. Chicago	600,000.00
Consulado de Méx. Dallas	190,000.00
Consulado de Méx. Del Río	180,000.00
Consulado de Méx. Denver	100,000.00
Consulado de Méx. Detroit	50,000.00
Consulado de Méx. Douglas	100,000.00
Consulado de Méx. Eagle Pass	50,000.00
Consulado de Méx. El Paso	150,000.00
Consulado de Méx. Filadelfia	140,000.00
Consulado de Méx. Fresno	150,000.00

Consulado de Méx. Houston	220,000.00
Consulado de Méx. Indianápolis	50,000.00
Consulado de Méx. Kansas	50,000.00
Consulado de Méx. Laredo	150,000.00
Consulado de Méx. Las Vegas	80,000.00
Consulado de Méx. Little Rock	100,000.00
Consulado de Méx. Los Ángeles	700,000.00
Consulado de Méx. Mc Allen	150,000.00
Consulado de Méx. Miami	60,000.00
Consulado de Méx. Nogales	150,000.00
Consulado de Méx. Nueva Orleans	50,000.00
Consulado de Méx. Nueva York	700,000.00
Consulado de Méx. Omaha	70,000.00
Consulado de Méx. Orlando	100,000.00
Consulado de Méx. Oxnard	70,000.00
Consulado de Méx. Phoenix	280,000.00
Consulado de Méx. Portland	80,000.00
Consulado de Méx. Presidio	50,000.00
Consulado de Méx. Raleigh	550,000.00
Consulado de Méx. Sacramento	250,000.00
Consulado de Méx. Saint Paul	100,000.00
Consulado de Méx. Salt Lake City	80,000.00
Consulado de Méx. San Antonio	80,000.00
Consulado de Méx. San Bernardino	250,000.00
Consulado de Méx. San Diego	120,000.00
Consulado de Méx. San Francisco	350,000.00
Consulado de Méx. San José	250,000.00
Consulado de Méx. Santa Ana	350,000.00
Consulado de Méx. Seattle	200,000.00
Consulado de Méx. Tucson	250,000.00

Consulado de Méx. Yuma	80,000.00
Sección Consular Washington	200,000.00
Consulado de Méx. Barcelona	6,000.00
Consulado de Méx. Calgary	6,000.00
Consulado de Méx. Frankfurt	20,000.00
Consulado de Méx. Guangzhou	6,000.00
Consulado de Méx. Hong Kong	100,000.00
Consulado de Méx. Leamington	6,000.00
Consulado de Méx. Milán	6,000.00
Consulado de Méx. Montreal	6,000.00
Consulado de Méx. Quetzaltenango	6,000.00
Consulado de Méx. Río De Janeiro	6,000.00
Consulado de Méx. San Juan	6,000.00
Consulado de Méx. San Pedro Sula	12,000.00
Consulado de Méx. Sao Paulo	6,000.00
Consulado de Méx. Shanghai	6,000.00
Consulado de Méx. Tecun-Uman	6,000.00
Consulado de Méx. Toronto	3,000.00
Consulado de Méx. Vancouver	20,000.00
Embajada de Méx. Alemania	6,000.00
Embajada de Méx. Arabia Saudita	6,000.00
Embajada de Méx. Argelia	3,000.00
Embajada de Méx. Argentina	12,000.00
Embajada de Méx. Australia	110,000.00
Embajada de Méx. Austria	6,000.00
Embajada de Méx. Bélgica	6,000.00
Embajada de Méx. Belice	6,000.00
Embajada de Méx. Bolivia	10,000.00
Embajada de Méx. Brasil	30,000.00
Embajada de Méx. Canadá	6,000.00

Embajada de Méx. China	3,000.00
Embajada de Méx. Colombia	18,000.00
Embajada de Méx. Corea	6,000.00
Embajada de Méx. Costa Rica	12,000.00
Embajada de Méx. Cuba	40,000.00
Embajada de Méx. Dinamarca	6,000.00
Embajada de Méx. Ecuador	6,000.00
Embajada de Méx. Emiratos Arabes Unidos	3,000.00
Embajada De Méx. España	60,000.00
Embajada De Méx. Etiopía	3,000.00
Embajada de Méx. Federación de Rusia	6,000.00
Embajada de Méx. Filipinas	6,000.00
Embajada de Méx. Finlandia	6,000.00
Embajada de Méx. Francia	7,000.00
Embajada de Méx. Gran Bretaña	60,000.00
Embajada de Méx. Grecia	100,000.00
Embajada de Méx. Guyana	3,000.00
Embajada de Méx. Haití	3,000.00
Embajada de Méx. Honduras	12,000.00
Embajada de Méx. Hungría	12,000.00
Embajada de Méx. India	6,000.00
Embajada de Méx. Indonesia	6,000.00
Embajada de Méx. Irán	3,000.00
Embajada de Méx. Irlanda	6,000.00
Embajada de Méx. Israel	6,000.00
Embajada de Méx. Italia	6,000.00
Embajada de Méx. Jamaica	6,000.00
Embajada de Méx. Japón	15,000.00
Embajada de Méx. Kenia	6,000.00

Embajada de Méx. Kuwait	3,600.00
Embajada de Méx. Líbano	14,000.00
Embajada de Méx. Malasia	12,000.00
Embajada de Méx. Marruecos	1,200.00
Embajada de Méx. Nicaragua	6,000.00
Embajada de Méx. Nigeria	6,000.00
Embajada de Méx. Nueva Zelandia	6,000.00
Embajada de Méx. Países Bajos	6,000.00
Embajada de Méx. Panamá	156,000.00
Embajada de Méx. Paraguay	6,000.00
Embajada de Méx. Perú	18,000.00
Embajada de Méx. Polonia	3,000.00
Embajada de Méx. Portugal	3,000.00
Embajada de Méx. República Árabe Egipto	25,000.00
Embajada de Méx. República Checa	3,000.00
Embajada de Méx. República de Chile	6,000.00
Embajada de Méx. República del Salvador	10,000.00
Embajada de Méx. República Dominicana	12,000.00
Embajada de Méx. Rumania	3,000.00
Embajada de Méx. Santa Lucía	3,000.00
Embajada de Méx. Serbia	3,000.00
Embajada de Méx. Singapur	3,000.00
Embajada de Méx. Sudáfrica	82,000.00
Embajada de Méx. Suecia	3,000.00
Embajada de Méx. Suiza	3,000.00
Embajada de Méx. Tailandia	3,000.00
Embajada de Méx. Trinidad y Tobago	6,000.00
Embajada de Méx. Turquía	100,000.00

Embajada de Méx. Ucrania	3,000.00
Embajada de Méx. Uruguay	6,000.00
Embajada de Méx. Venezuela	48,000.00
Embajada de Méx. Vietnam	3,000.00
Oficina De México En Ramalá	3,000.00
Oficina De México En Taiwán	3,000.00
Sección Consular Guatemala	18,000.00
Sección Consular París	12,000.00
Total	10,051,800.00

ANEXO 16

Avance de los indicadores respecto a sus metas

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Meta (año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin:	Porcentaje de connacionales en el exterior, atendidos en materia de asistencia y protección consular.	(Número de casos de asistencia y protección consular atendidos en el trimestre/Número de solicitudes de asistencia y protección consular recibidos en el periodo mide reporte)x100	Trimestral	174000	93,042	53.47%	Debido al cambio de políticas y prioridades en los programas de repatriaciones laterales ATEP, del Gobierno de Estados Unidos, la repatriación de mexicanos por diferentes fronteras ha disminuido, por lo que la atención de casos de asistencia y protección consular es de forma descendente.
Propósito:	Porcentaje de casos de Asistencia Consular resueltos.	(Número de casos de asistencia consular resueltos / Número de solicitudes de asistencia consular recibidos)x100	Trimestral	45000	24,129	53.62%	
	Porcentaje de casos de Protección Consular resueltos.	(Número de casos de protección consular resueltos /Número de solicitudes de protección consular recibidos)x100.	Trimestral	110000	55,218	50.20%	
Componente:	Porcentaje de acciones realizadas mediante el programa de promoción y difusión de la protección preventiva, dirigidas a los connacionales en el exterior.	Numero de medios de difusión, foros en materia de protección, visitas a centros de detención preventiva realizados en el periodo de reporte/ Numero de medios de difusión, foros en materia de protección, visitas a centros de detención preventiva realizados en el mismo periodo del año anterior)- 1) x 100	Trimestral	600000	241,180	40.20%	
	Porcentaje de atención a casos de protección consular, de connacionales en el exterior que son discriminados y ven vulnerados sus derechos humanos.	((Número de casos de protección consular, atendidos en el Programa de equidad de Género en el trimestre) / (Número total de solicitudes de casos de protección consular recibidas en el Programa de Equidad de Género)) X 100. ((A/B)x100	Trimestral	6700	3,111	46.43%	

Actividad:	Porcentaje de eventos realizados por las representaciones consulares de México en el exterior, en materia de protección consular.	((Número de eventos comunitarios, en materia de protección consular realizados en el exterior, en el periodo de reporte) / (Número total de eventos comunitarios, en materia de protección consular en el exterior, bajo el marco del programa de promoción y difusión)) X 100. ((a/b)x100.	Trimestral	1000	828	82.80%	El reforzamiento en los programas de protección preventiva, dando como resultado un mayor número de connacionales mejor informados que hacen valer sus derechos, aunado a eso el cambio de políticas migratorias del Gobierno de Estados Unidos y el desconocimiento de las mismas por parte de nuestros connacionales, obligan a la Red Consular de México, en colaboración con organizaciones de la sociedad civil especializada ha reforzar las campañas de prevención. También han puesto en marcha acciones de difusión de información y realización de un mayor número de eventos comunitarios.
	Porcentaje de visitas a los centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior.	((Número de visitas a centros de detención penitenciarios y migratorios, ubicados en el exterior, realizadas en el programa de promoción y difusión)) X 100. ((a/b)x100.	Trimestral	3500	1,932	55.20%	
	Porcentaje de personal de la SRE, en México y en el Exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres.	((Número de personal de la SRE, en México y en el Exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres, en el periodo de reporte) / (Número total de personal de la SRE, en México y en el Exterior, capacitado en materia de protección consular, derechos humanos y violencia contra las mujeres, capacitado en el año de reporte)) X 100. ((a/b)x100.	Trimestral	200	149	75%	La meta fue superada debido a que en coordinación con la Dirección General de Servicio Exterior y de Recursos Humanos, El Instituto Matías Romero de estudios Diplomáticos y Esta Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior, se implementó un programa <i>ad hoc</i> de capacitación para promover la protección Consular y la transversalización de la perspectiva de género en los programas y labores realizadas por el personal de la SRE en México y en el exterior, el cual no estaba considerado en este periodo. Dado el interés por funcionarios y empleados de la SRE, la meta programada para este año se supero en este periodo de reporte.
Actividad:	Porcentaje de apoyos a connacionales en el exterior, víctimas de trata de personas.	((Número de casos de connacionales apoyados víctimas de trata de personas, en el periodo de reporte) / (Número total de casos de personas de nacionalidad mexicana apoyadas víctimas de trata de personas, apoyadas en el Programa de equidad de Género)) X 100	Trimestral	80	34	42.50%	La meta programada fue superada de manera considerable debido a que el fenómeno del delito de trata encuentra especial vulnerabilidad entre la población migrante, al no contar con los documentos migratorios correspondientes para el libre tránsito en los países receptores. Para este periodo de reporte y como caso excepcional, se detectó un asunto en el ámbito laboral, demanda laboral masiva, con el desarrollo del asunto se observó que existían antecedentes de abuso y explotación laboral, por lo que se continúa con el proceso de demanda en los tribunales de los EUA.
	Porcentaje de Connacionales en el exterior en situación vulnerable, apoyados para su repatriación.	((Número de casos de connacionales en situación vulnerable apoyados para su repatriación en el periodo de reporte) / (Número total de casos de personas de nacionalidad mexicana repatriadas en situación vulnerable, apoyadas en el Programa de equidad de Género)) X 100.	Trimestral	3700	1,374	37.14%	La variación existente es debida al cambio de políticas y prioridades en los programas de repatriaciones laterales ATEP, del Gobierno de Estados Unidos, motivó a la disminución en la repatriación de mexicanos por diferentes fronteras. Reforzamiento en las campañas de promoción y difusión de la asistencia consular que ofrecen la representaciones consulares.
	Porcentaje de casos apoyados de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato.	((Número de casos de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato, apoyados en el periodo de reporte) / (Número total de casos de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el exterior, en situación de maltrato, apoyados en el Programa de equidad de Género)) X 100.	Trimestral	1800	699	39%	La variación es debida a la atención a la comunidad mexicana que se ofrece a petición del propio interesado, y esta obedece en gran medida a las particularidades del fenómeno migratorio, como la estancia sin documentación migratoria adecuada, la aplicación de la legislación correspondiente, ambiente social antiinmigrante, acceso a los servicios sociales y de justicia.
	Porcentaje de casos atendidos de mexicanas privadas de su libertad en el exterior.	((Número de casos de mexicanas presas, atendidas en el periodo de reporte) / (Número de casos de personas de nacionalidad mexicana presas atendidas en el Programa de equidad de Género)) X 100. ((a/b)x100.	Trimestral	1500	1,004	66.93%	La meta fue superada debido a que se implementó una mejor calendarización de visitas penitenciarias a centros de detención en donde se ubican nacionales del sexo femenino.

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo y se deben justificar los casos en los que los indicadores se hayan desviado de la meta.

ANEXO 17

Instrumentos de medición para el grado de satisfacción de la población atendida

No aplica

ANEXO 18 Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Diseño

Tema de evaluación: Diseño	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Justificación de la creación y del diseño del programa	El problema o necesidad del Programa está identificado como una situación que puede ser revertida y está alineado a documentos normativos. Se presenta como una necesidad prioritaria, específicamente en el PND y el PSRE.	1 a la 3	Se recomienda mejorar el árbol de problemas, y así complementar la justificación y creación del Programa. Elaboración de un diagnóstico propio del programa y en especial de la Unidad Responsable para facilitar la inserción con miras a la fusión 2016
	Programa presupuestario E002 guarda consistencia entre los objetivos por los cuales fue creado y las acciones que realiza para alcanzarlos.		
	Se tiene identificada a la población potencial como "los mexicanos que viaja y/o residen en el extranjero".		la definición de población potencial y objetivo deberá incluirse en el diagnóstico una vez elaborado, lo que contribuirá a construir una justificación más sólida.
Análisis de la contribución del programa a las metas nacionales, a objetivos sectoriales y/o a los objetivos derivados de los programas especiales transversales.	Los objetivos a nivel Fin y Propósito se encuentran vinculados al PSRE y existen conceptos comunes con éste.	4 y 5	Se sugiere delimitar correctamente la población a nivel Propósito de acuerdo al PSRE.
	Los objetivos y metas del Programa se encuentran alineados con el PND y el PSRE.	6	Se sugiere elaborar un diagnóstico propio, en el cual se incluya la alineación con los objetivos y metas del PND y el PSRE.
Análisis de la población o área de enfoque potencial y objetivo	Se cuenta con un sistema informático sistematizado que permite identificar y cuantificar a los "beneficiarios" del Programa.	8 y 9	Es posible mejorar la identificación de los "beneficiarios" si se incluye información socioeconómica de los mismos.

Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	La MIR cuenta con un resumen narrativo en los cuatro niveles Fin, Propósito, Componente y Actividad. Existe una correcta alineación de la contribución del Programa con el objetivo sectorial.	10 y 11	Se recomienda sea revisado y modificado para que cumpla con la sintaxis establecida. Se recomienda incluir indicadores de impacto y calidad.
	Los doce indicadores establecidos en la MIR cuentan con fichas técnica completas y la metas establecidas orientadas al desempeño de la funciones y alcanzables dentro de los periodos establecidos.	12 y 13	Es importante acotar que existen indicadores que son directamente afectados por el presupuesto, y en ocasiones limitan el alcance en cuanto a lo programado
Debilidad o Amenaza			
Justificación de la creación y del diseño del programa	El Programa no cuenta con un diagnóstico propio del problema o necesidad que pretende atender.	2	Realizar un diagnóstico que establezca de manera clara el problema o necesidad que pretende atender.
Análisis de la población o área de enfoque potencial y objetivo	Existe ambigüedad en la definición de población potencial y población objetivo. Sin embargo es posible acotar la población potencial a partir del PND y el PSRE.	7	Se recomienda delimitar en documentos propios del Programa la definición precisa de población potencial y población objetivo para evitar ambigüedades
Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	El programa presenta complementariedades con otros programas federales de la SRE, específicamente con el E001 "Atención a las comunidades mexicanas en el exterior", E003 "Expedición de pasaportes y servicios consulares" y el E004 "Defensa de los intereses de México y de sus nacionales en litigios internacionales".	14	Se consideran complementarios porque atienden a una parte del área de enfoque potencial del Programa E002. Sin embargo los servicios que ofrecen son diferentes. Es importante que se revise una MIR para el 2016 con los elementos necesarios para que pueda ser utilizada como una verdadera herramienta de planeación.

Planeación y Orientación a Resultados

Tema de evaluación: Planeación y Orientación a Resultados	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Instrumentos de Planeación	El Programa cuenta con un plan o programa estratégico teniendo como referencia el PSRE en el que se establecen las estrategias a seguir para el cumplimiento de los objetivos.	15	Aunque el programa se sustenta con el PSRE, se recomienda establecer un programa estratégico propio.
	Se han realizado acciones como parte del proceso de planeación que permite la evaluación, planeación y elaboración de políticas públicas en beneficio de los connacionales, como el Grupo Ejecutivo de Políticas de Repatriación, el Grupo de Alto Nivel de Prevención de la Violencia, Diálogo Consular México-Estados Unidos y Reuniones periódicas con Autoridades Fronterizas .	15	Establecer una planeación estratégica que le permita al programa fortalecer las metas establecidas a mediano y largo plazo y que se pueda ver reflejado tanto el PPEF como en la MIR
	Cuenta con planes de trabajo anual, mismos que dan certeza a las actividades del programa.	16	Usar dichos planes de trabajo para el planteamiento del Proyecto de presupuesto y relacionarlo con los indicadores de la MIR
Generación de Información	El Programa recolecta información acerca de su contribución, tipos de apoyo otorgados a los beneficiarios.	22	Se recomienda que el sistema incluya información socioeconómica de los beneficiarios, lo que permitirá tener un registro y estadísticas más completas.
	La información que recolecta el Programa es oportuna, confiable, sistematizada.	23	
Debilidad o Amenaza			
De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación	El Programa no cuenta con evaluaciones externas realizadas en años anteriores.	17 a la 21	Debido a la importancia e impacto del Programa, se sugiere que se realicen evaluaciones externas, ya que el programa no ha sido valorado en los últimos cinco años.
	Fusión de los diversos programas dentro de las modificaciones de la Estructura Programática de la SRE.	21	Dada la fusión se recomienda una valoración en el diseño del programa, debido a que los objetivos serán planteados nuevamente.

Cobertura y Focalización

Tema de evaluación: Cobertura y Focalización	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
ANÁLISIS DE COBERTURA	Se tiene documentado el logro de metas a mediano y largo plazo, que son congruentes con el diseño del Programa	24	Que sean revisadas las metas en razón de sus objetivos y su evolución para evitar el incumplimiento de las misma como sucedió en el ciclo presupuestario 2014, asimismo mencionar de manera clara y detallada la causa efecto y el impacto que se tiene en la población.
	El programa cuenta con mecanismos para identificar a la población potencial y objetivo.	25	Que los documentos normativos homogenicen la población potencial y objetivo
	Se tiene identificada la cobertura del Programa conforme al beneficio otorgado y de acuerdo al área geográfica en la que han sido otorgados.	26	La difusión y promoción han permitido ampliar la cobertura del Programa, por lo que se sugiere sean fortalecidas.
Debilidad o Amenaza			
No se presentan hallazgos en este apartado			

Operación

Tema de evaluación: Operación	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Análisis de los Procesos establecidos en la Normatividad aplicable	El Programa cuenta con información que permite conocer los bienes o servicios otorgados de manera sistematizada.	28	Que se puedan ver de manera clara en la definición de los indicadores de la MIR
	Existen procedimientos documentados que permiten identificar claramente y verificar las etapas en la solicitud de apoyos.	29	Las demandas de los connacionales, así como los procedimientos se documentan a través del SIPC; por esa razón se sugiere aún cuando se encuentra actualizada buscar áreas de oportunidad, mejora e innovación de esta herramienta tecnológica.
Selección de población, área de enfoque, intermediarios/beneficiarios y/o proyectos	Existen procedimientos de identificación y verificación de beneficiarios.	30 y 31	Si bien los servicios de protección y asistencia consular son difundidos a través de diferentes medios, los formularios para entregar los apoyos no son públicos.
Selección de población, área de enfoque, intermediarios/beneficiarios y/o proyectos	Existen mecanismos que permiten seleccionar la población que recibirá el bien o servicio.	32	
Tipos de apoyos	Se cuenta con procedimientos para otorgar y verificar la entrega de los bienes o servicios	33 y 34	
Ejecución	Existen procedimientos y mecanismos para el seguimientos a la ejecución de obras y acciones	35 y 36	
Eficiencia y Eficacia	Se tienen identificados y cuantificados los gastos en los que incurre el programa para la generación de bienes y/o servicios.	39	Al tener identificados y cuantificados los gastos se garantiza la transparencia en la ejecución del programa de manera que pueda ser pública.
Cumplimiento y avance en los indicadores de servicios y gestión	De manera general, al segundo trimestre del 2015 se presenta un avance favorable en cumplimiento de las metas.	42	Aún cuando las metas se están cumpliendo satisfactoriamente, señalar el impacto que tiene en la población dicho cumplimiento.

Rendición de Cuentas y Transparencia	El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas disponibles en la página electrónica y que son de fácil acceso.	43	
Debilidad o Amenaza			
Mejora y Simplificación Regulatoria	En los últimos tres años no se han realizado mejoras a los documentos normativos. No cuentan con un Manual de Procedimientos.	37	El Manual de Procedimientos se encuentra en proceso de revisión, se tiene programada su formalización en abril de 2016.
Organización y Gestión	Debido a los cambios de personal que sufren las REM's resulta insuficiente la capacitación en cuanto al uso del SIPC.	38	Se sugiere planear la capacitación con base en los cambios de personal en las REM's para facilitar y continuar con la operación del programa.

Percepción de la Población o Área de enfoque atendida

Tema de evaluación: Percepción de la Población o Área de enfoque atendida	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
--	---	-----------------------	---------------

Fortaleza y Oportunidad			
	La población puede comentar directamente sobre los servicios recibidos, se cuenta con buzones de quejas y sugerencias en las oficinas (representaciones de México en el Exterior o Delegaciones de la SRE).		Que las oficinas centrales cuenten con el reporte de esos buzones existentes.
Debilidad o Amenaza			
Percepción de la Población o área de enfoque entendida	El Programa no cuenta con mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de la población atendida.	44	Se recomienda aplicar encuestas de satisfacción a los beneficiarios del programa, para mejorar la atención y funcionamiento del mismo.

Medición de Resultados

Tema de evaluación: Medición de Resultados	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Medición de Resultados	La forma de medir los resultados a nivel Fin y Propósito están basados en la MIR.	45 y 50	Los avances presentados en documentos normativos representan un buen desempeño del programa.
Debilidad o Amenaza			
Medición de Resultados	El programa no cuenta con evaluaciones externas	47 a la 49	Debido a la importancia y al impacto del programa, se sugiere realizar evaluaciones externas, ya que el programa no ha sido valorado en los últimos cinco años y hoy con miras al 2016 se recomienda sea evaluado en materia de diseño.

Otras Recomendaciones

"Recomendamos que se realice una revisión a profundidad de la matriz de marco lógico actual y que se aproveche este ejercicio para realizar una planeación estratégica rigurosa del programa de protección.

Los indicadores utilizados actualmente abarcan un panorama limitado de evaluación de los programas y servicios que se proporcionan a través del programa de protección y asistencia consular. Se recomienda llevar a cabo un ejercicio completo y riguroso de redefinición de la matriz del marco lógico para potenciar la utilidad de este instrumento de planeación y evaluación. Se recomienda establecer estándares de calidad de los diferentes servicios que se prestan al connacional y, con base en estos parámetros, diseñar índices que evalúen el desempeño de las secciones de protección de las RME's y del programa en su conjunto.

Efectos esperados:

La adopción de este tipo de indicadores presentará un panorama más completo del funcionamiento del programa.

Rediseñar la Matriz de Indicadores de Resultados para incluir indicadores de impacto de los apoyos otorgados

Actualmente, los indicadores utilizados dejan de lado un elemento indispensable al evaluar los programas de apoyo a sectores específicos de la sociedad: su impacto. Se recomienda establecer un mecanismo que, de manera sistemática, mida el impacto de las ayudas otorgadas lo largo de un periodo determinado. Lo anterior se podría implementar realizando un muestreo de beneficiarios de algunos de los programas y dando un seguimiento puntual del caso una vez que se otorgó el apoyo.

Efectos esperados:

El contar con indicadores de impacto de los apoyos otorgado permitirá enriquecer el proceso, no solo de evaluación del programa, sino también brindara importantes elemento a considerar durante el proceso de planeación estratégica.

Realizar un proyecto para enfocar las intervenciones en el punto de mayor beneficio relativo para el beneficiario.

El conocer el impacto de los apoyos otorgados al connacional permite analizar la “oportunidad” de los beneficios brindados. Saber cuál es el momento en el que el apoyo de ciertos sub-programas tiene un beneficio mayor para el connacional puede ser determinante para racionalizar la utilización de recursos y maximizar, al mismo tiempo, el impacto del ejercicio de los mismos. Recomendamos realizar un proyecto enfocado para identificar estos puntos privilegiados de intervención y realinear los programas y la asignación de recursos en consecuencia.

Efectos esperados:

Mayor precisión al otorgar apoyo, maximizando beneficios para el connacional.

Realizar ajustes en las prácticas seguidas al atender al connacional durante entrevistas para unificar pautas de atención e información proporcionada en cada sub-programa

Se recomienda elaborar “guiones” para las entrevistas que realizan los funcionarios al evaluar la situación particular de cada caso. Esto garantizará que la información mínima que se recopila y se otorga al connacional es completa y uniforme.

Efectos esperados:

La calidad del servicio otorgado mejorará y se proporcionara una herramienta útil de trabajo a los funcionarios y empleados consulares.

Reforzar y sistematizar la obtención de retroalimentación del usuario de los servicios de protección y asistencia consular

Se recomienda sistematizar los mecanismos de retroalimentación del usuario mediante encuestas periódicas de satisfacción con marco muestral. Asimismo, el proceso de recepción y atención de quejas podría ser mejorado para conocer, en todo momento, el nivel de satisfacción del cliente y detectar áreas problemáticas del servicio.

Efectos esperados:

El efecto positivo de realizar las acciones mencionadas es doble: por un lado, se obtiene información valiosa para detectar problemas y, por el otro, el connacional percibirá que su opinión está siendo tomada en cuenta.

Crear mecanismos para una mayor comunicación entre las secciones de protección de las RME

Se recomienda propiciar una mayor comunicación entre las secciones de protección de las RME, en particular, entre las secciones de protección de los consulados Generales y Consulados de Carrera en los EU, para intercambiar información, detectar tendencias y compartir buenas prácticas. Una sugerencia sería la de crear un “blog” institucional para el área de protección.

Efectos esperados:

Realizado de manera cotidiana, el ejercicio de comunicación e intercambio de experiencias puede tener efectos muy positivos para elevar la calidad de los servicios. Asimismo, se crea un ambiente de espíritu de cuerpo que puede fortalecer a la red consular en su conjunto.

Unificar y coordinar acciones para hacer llegar información oportunamente a los connacionales

Se recomienda unificar criterios y coordinar acciones desde la DGPME para utilizar eficientemente la multiplicidad de canales de difusión de que disponen las sedes, incluyendo opciones tecnológicas existentes, para asegurar que la información llega a la población objetivo, independientemente de su condición o localización geográfica.

Efectos esperados:

Mayor acceso de los connacionales a la información que difunden regularmente las secciones de protección. Mayor capacidad de promoción de ciertos sub-programas.

ANEXO 19

Valoración con los resultados de la evaluación de diseño anterior

No aplica

ANEXO 20

Valoración final del programa

Nombre del Programa:	E002- Protección y Asistencia Consular
Modalidad:	E- Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	5- Relaciones Exteriores
Unidad Responsable:	211- Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Tipo de Evaluación:	Evaluación de Consistencia y Resultados
Año de Evaluación:	2015

APARTADO	NIVEL	JUSTIFICACIÓN	
Diseño:	3.10	El programa tiene identificado el problema o necesidad que pretende atender, y están identificados en el PND y el PSRE. Así mismo, los objetivos planteados están alineados y contribuyen a un objetivo de orden superior establecido en dichos documentos normativos.	Realizar un diagnóstico que establezca de manera clara el problema o necesidad que pretende atender.
			Se recomienda delimitar en documentos propios del Programa la definición precisa de población potencial y población objetivo para evitar ambigüedades
		Tiene identificada y delimitada la población potencial y objetivo, y se cuenta con un registro o padrón de beneficiarios través de la plataforma informática denominada SIPC.	Es importante que se revise una MIR para el 2016 con los elementos necesarios para que pueda ser utilizada como una verdadera herramienta de planeación.
Planeación y Orientación a Resultados	4.00	El programa cuenta con planes de trabajo anuales que resultan de una planeación estratégica y están alineados y sustentados al PND y al PSRE. Debido a que tienen delimitada la población potencial y objetivo, recolectan información de los beneficiarios de manera oportuna, confiable y sistematizada. Sin embargo no cuenta con evaluaciones externas que permitan medir la evolución y resultados del programa derivado de recomendaciones.	<p>*Debido a la importancia e impacto del Programa, se sugiere que se realicen evaluaciones externas.</p> <p>*Derivado de la fusión de programas presupuestarios 2016 se recomienda una valoración en el diseño del programa.</p> <p>*Aunque el programa se sustenta con el PSRE, se recomienda establecer un programa estratégico propio.</p> <p>*Se recomienda que el sistema incluya información socioeconómica de los beneficiarios, lo que permitirá tener un registro y estadísticas más completas.</p>

Cobertura y Focalización:	4.00	Se tienen establecidas metas a mediano y largo plazo que son congruentes con el diseño y finalidad del programa. Se tiene perfectamente identificada la población por áreas geográficas y es posible determinar el tipo de apoyos o asesorías que han sido otorgadas.	<p>*Que sean revisadas las metas en razón de sus objetivos y su evolución para evitar el incumplimiento de las misma como sucedió en el ciclo presupuestario 2014, asimismo mencionar de manera clara y detallada la causa efecto y el impacto que se tiene en la población.</p> <p>*Que los documentos normativos homogenicen la población potencial y objetivo</p> <p>*La difusión y promoción han permitido ampliar la cobertura del Programa, por lo que se sugiere sean fortalecidas.</p>
Operación:	3.50	El programa cuenta con procedimientos identificados y documentados que permiten verificar y establecer las diferentes etapas en las que se encuentran las asesorías, así como la solicitud de apoyos, y la entrega de los mismos.	<p>*Tener identificados y cuantificados los gastos se garantiza la transparencia en la ejecución del programa de manera que pueda ser pública.</p> <p>*El Manual de Procedimientos se encuentra en proceso de revisión, se tiene programada su formalización en abril de 2016.</p> <p>*Se sugiere planear la capacitación con base en los cambios de personal en las REM's para facilitar y continuar con la operación del programa.</p> <p>*Aún cuando las metas se están cumpliendo satisfactoriamente, señalar el impacto que tiene en la población dicho cumplimiento.</p>
		Tienen identificados de manera clara los gastos en los que incurre el programa, así como el presupuesto asignado para cada uno de los subprogramas y de las REM's en el mundo.	
		Conforme al avance en el cumplimiento de metas presentado al segundo trimestre de 2015, presentan un buen desempeño y cumplimiento de las mismas, lo que significa una buena operación y de seguir así, se puede asegurar la sustentabilidad del programa.	
Percepción de la población área de enfoque atendida:	0.00	Si bien se tiene identificada la población potencial y objetivo, y es posible medir el avance en las metas establecidas; no se cuenta con indicadores que midan el grado de satisfacción de la población atendida, por lo que se sugiere considerar la integración de los mismos.	<p>*El Programa no cuenta con mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de la población atendida.</p>

Medición de Resultados:	3.00	Cuentan con indicadores que permiten medir los resultados a nivel Fin y Propósito, y estos se encuentran alineados y contribuyen con los objetivos planteados en el PND y el PSRE.	*Los indicadores utilizados actualmente abarcan un espectro limitado de evaluación de los sub-programas y servicios que se proporcionan a través del programa de protección y asistencia consular. Se recomienda llevar a cabo un ejercicio completo y riguroso de redefinición de la matriz del marco lógico para potenciar la utilidad de este instrumento de planeación y evaluación. Se recomienda establecer estándares de calidad de los diferentes servicios que se prestan al connacional y, con base en estos parámetros, diseñar índices que evalúen el desempeño de las secciones de protección de las RME's y del programa en su conjunto.
		Sin embargo no cuentan con evaluaciones externas que permitan medir el desempeño y mejoras del programa conforme a sugerencias emitidas.	
Total	3.00		

ANEXO 21

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

Nombre de la Instancia Evaluadora:	Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM
Nombre del Líder del Proyecto:	Dr. Manuel Perló Cohen
Nombre del coordinador de la Evaluación:	Mtro. Carlos López Alanís
Nombre de los principales colaboradores:	Lic. Guadalupe Torres Manzano LC y F Diana Reyes Seelbach C. Josué Mejía Gutiérrez Lic. Joana Teniente Cruz Urb. David Salinas García Lic. Susana Cruz Cruz
Nombre de la Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la Evaluación:	Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Nombre del Titular de la Unidad Responsable de dar seguimiento a la Evaluación:	Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior
Forma de contratación de la Instancia Evaluadora:	Emb. Reyna Torres Mendivil
Costo total de la Evaluación:	\$790,000.00
Fuente de Financiamiento:	Fiscal