

Evaluación de Diseño del Programa Presupuestario E003 "Expedición de pasaportes y servicios consulares"



Julio 2015.



CoSED
Consultores

Consultores en el Sistema de
Evaluación del Desempeño

SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES



Índice

RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	4
APARTADO IV.1. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA	6
APARTADO IV. 2. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LOS OBJETIVOS SECTORIALES, INSTITUCIONALES, TRANSVERSALES, ESPECIALES Y REGIONALES.....	15
APARTADO IV.3 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO, ÁREAS DE ENFOQUE E INTERMEDIARIOS/ BENEFICIARIOS.....	20
APARTADO IV.4. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS.....	25
APARTADO IV.5 ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES, COINCIDENCIAS O DUPLICIDADES CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES	43
APARTADO V. VALORACIÓN FINAL DEL DISEÑO DEL PROGRAMA.....	45
APARTADO VI. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS	46
APARTADO VII. CONCLUSIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS	51
Anexo 2. “Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo”	53
Anexo 3 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”	55
Anexo 4 “Árbol de problemas y soluciones”	56
Anexo 5 “Indicadores”	57
Anexo 6 “Metas del programa”	58
Anexo 8 “Complementariedad, coincidencias y duplicidades con otros programas federales”	59
Anexo 9 “Principales fortalezas y recomendaciones”	60
Anexo 12 “Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”	62

Resumen Ejecutivo

El Programa presupuestario E003 "Expedición de pasaportes y servicios consulares" inicia su operación como tal en el año 2010, a partir de las modificaciones realizadas un año anterior al Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores en que se precisaron y ampliaron las funciones de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC).

Dicho Programa tiene como objetivo el garantizar la prestación de los distintos servicios consulares, que posibiliten a los connacionales y extranjeros disponer de instrumentos consulares y migratorios de alta seguridad.

Específicamente, el Programa ofrece los siguientes servicios:

- Pasaportes expedidos en el exterior y en territorio nacional;
- Servicios Consulares (Matrículas, Visas, Actos de Registro Civil, Certificados, Legalizaciones de firmas o sellos y Visados a documentos);
- Servicios Notariales y de Fe Pública;
- Servicios de Nacionalidad;
- Servicios relacionados con la Ley del Servicio Militar Nacional;
- Servicios Migratorios (permisos de internación).

Para brindar los servicios en el exterior, el Programa se apoya de la Red Consular Mexicana. Esta red está compuesta por Embajadas, Consulados Generales, Consulados de Carrera, Secciones Consulares y Secciones y Agencias Consulares. En el caso de México los servicios son prestados por las Delegaciones de la SRE ubicadas en todo el territorio nacional¹.

De acuerdo con cifras de la DGSC, en el 2014 el Programa E003 recaudó, a través de la prestación de servicios consulares y migratorios, alrededor del 25% del total del presupuesto de la SRE. De ahí la necesidad de que su diseño y operación estén de acuerdo con la normatividad establecida y permitan atender las necesidades que en materia consular y migratoria tienen los connacionales en el exterior y los extranjeros en México.

De esta manera, como resultado de esta evaluación se determinó que el Programa E003 contribuye de forma decisiva a fortalecer la política exterior mexicana, pues sus objetivos, indicadores y metas están alineados con los objetivos nacionales y sectoriales de *velar por los intereses y derechos de los mexicanos en el exterior y de los extranjeros en el territorio nacional*. Sin embargo,

¹ A partir del 2013 y por disposición oficial, en la operación del Programa, además de la Dirección de Servicios Consulares, se incorpora la Dirección General de Delegaciones, específicamente brindando servicios de expedición de pasaportes a mexicanos en el territorio nacional.

no se identificó una vinculación clara con los objetivos superiores en el tema de expedición de pasaportes a mexicanos.

En términos generales el Programa define, aunque no manera precisa, a la población que tiene necesidad de contar con documentación consular y migratoria garantizada, que les ofrezca mayor seguridad para el libre tránsito y una mayor inclusión en la sociedad. Asimismo, se definió que el Programa tiene identificada a una población o área de enfoque potencial y a una población o área de enfoque objetivo como beneficiarios del mismo. La primera área se compone de “todos los mexicanos en el exterior y de los extranjeros que viajan a México”, y la segunda “de los 5 millones de mexicanos y extranjeros que se espera soliciten servicios de documentación consular y/o migratoria en las Representaciones de México en el Exterior (RME’s) para el 2015”, por lo que se sugirió la actualización de los documentos normativos donde se incluya el concepto de “área de enfoque” por tratarse de un programa con modalidad “E”, prestación de servicios públicos.

En cuanto a la lógica interna del Programa, se identificó que, en términos generales, éste cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) diseñada de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico (MML), por consiguiente es necesario lograr una mayor integración entre los objetivos, indicadores y metas en cada uno de los niveles, Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Asimismo, se requiere que la MIR esté enfocada a medir tanto la cobertura como la calidad en la prestación de servicios consulares y migratorios.

Finalmente, se identificó que el Programa E003 tiene complementariedades con el Programa E001 “Atención a Mexicanos en el Exterior” coordinado por el Instituto de Mexicanos en el Exterior (IME) y con el E002 “Protección y Asistencia Consular” a cargo de la Director General de Protección a Mexicanos en el Exterior.

Lo anterior debido a que los dos programas antes mencionados atienden a una parte del área de enfoque potencial del programa E003, definida en esta evaluación como “todos los mexicanos en el exterior y a los extranjeros que viajan a México” aunque los apoyos que proporcionan son diferentes, ya que el programa E003 ofrece el servicio de expedición de documentos consulares y/o migratorios y el E002 proporciona protección y asistencia a mexicanos encaminadas a salvaguardar los derechos e intereses sus intereses en los ámbitos civil, penal, laboral, administrativo, migratorio, judicial y de derechos humanos, así como de atender a sus legítimas demandas. Mientras que el E001 brinda asesoría y atención a las organizaciones comunitarias y de mexicanos como los Clubes de Oriundos y las organizaciones latinas e hispanas través de los consulados con programas que promueven la educación, la salud y el desarrollo comunitario. Del mismo modo, organiza actividades culturales y deportivas en beneficio de la comunidad mexicana residente en los Estados Unidos de Norteamérica.

Los tres programas coinciden en su contribución al objetivo sectorial y nacional, ya que ayudan a “proteger los intereses y derechos de los mexicanos en el exterior”, sin embargo el área de enfoque del programa E003 es más amplia, ya

que además de estar dirigida a mexicanos en el exterior, apoya a los mexicanos y extranjeros que solicitan de servicios consulares y a mexicanos que solicitan documentación de identidad de viaje.

Cabe enfatizar que como parte de los esfuerzos federales que se realizan para hacer más efectivo el gasto público y mejorar la rendición de cuentas, mediante el establecimiento de una Matriz de Indicadores de Resultados, el Programa E003 cumple de forma suficiente con este requerimiento, ya que si bien se cumple con lo establecido en la Metodología del Marco Lógico, se requiere lograr una mayor integración entre los objetivos y actividades de las distintas áreas que participan en su operación, puesto que se observa una MIR desvinculada. Asimismo, se requiere que la MIR esté enfocada a medir logros no sólo de cobertura sino también de calidad en los servicios consulares y migratorios.

Introducción

En el marco del Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2015, se estableció la presente evaluación en materia de diseño al programa presupuestario “E003 Expedición de pasaportes y servicios consulares” de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

En apego a las características y requerimientos expresados en los términos de referencia respectivos, la presente evaluación tiene por objetivo evaluar el diseño del programa E003, mediante un análisis de gabinete fundamentado en la información del programa proporcionada por los funcionarios de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC) y en la bibliografía técnica-metodológica especializada, a fin de dar amplia solidez teórica y metodológica a esta evaluación, en consideración de las particularidades inherentes al contexto socioeconómico y político, bajo el cual opera el programa.

La evaluación se integra por 21 preguntas que abordan los siguientes temas: 1) la justificación de la creación del programa, 2) la contribución a los objetivos nacionales, sectoriales, institucionales, transversales, especiales y regionales. 3) la población o área de enfoque potencial y objetivo, 4) la Matriz de Indicadores para Resultados y 5) las posibles complementariedades con otros programas federales.

Adicionalmente, el análisis de la evaluación se complementa con los apartados "Valoración final del programa", "Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas", "Conclusiones", "Bibliografía" y 11 anexos que detallan la información del programa y sus matrices de Indicadores para resultados.

Finalmente, es importante señalar que la revisión oportuna de la ejecución de los programas de gobierno permite determinar si éstos han cumplido sus objetivos generales y particulares, así como si han contribuido al Propósito y Fin último de la política pública en los cuales se inscriben. De ahí que con los ejercicios de evaluación externa se obtienen los análisis que retroalimentan el diseño, gestión y orientación a resultados del programa, proporcionando a los responsables de la administración de los programas presupuestarios los elementos sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a mejorar el desempeño de los mismos; así como una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados.

Apartado IV.1. 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) Si el programa opera a través de un intermediario / beneficiario se definen claramente los criterios de su participación y obligaciones.
 - d) Se define el bien o servicio que proporciona o produce el programa.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y• El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.

Respuesta: Sí, nivel 3.

El problema o necesidad se encuentra identificado en varios documentos a saber:

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, Programa Sectorial de Relaciones Exteriores (PSRE) 2013-2018, Diagnóstico del programa presupuestario “E003 Expedición de pasaportes y servicios consulares” y el Reglamento Interno de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)

En dichos documentos el problema se plantea como una **situación que puede ser revertida**, ya que en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 se señala que es un deber central de la política exterior responsable el velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero.

En el Plan Nacional se menciona que 11.8 millones de mexicanos viven en Estados Unidos, por lo que “para fortalecer el papel de la asistencia y protección en salvaguardar los derechos de los mexicanos en el exterior, es necesario mejorar la provisión de servicios de documentación”.

Por su parte, en el Programa Sectorial se menciona que una de las prioridades de la política exterior mexicana es “Atender efectiva y oportunamente a las y los mexicanos en todo el mundo”. Según el documento “Tan sólo en Estados Unidos viven cerca de 32 millones de personas mexicanas y de origen mexicano, 12 millones de ellas nacidas en México”. Se estima que más de 6 millones de éstas se encuentran en situación migratoria irregular, lo que es una causa de vulnerabilidad y requiere el respaldo del Estado Mexicano.

En el mismo documento se menciona que “se requiere trabajar para que los servicios ofrecidos por la red consular de México en el mundo estén alineados con las necesidades de nuestros nacionales en lo que se refiere a horarios, días de atención y acceso a las sedes consulares.

Para asegurar estándares altos y homogéneos de calidad en los servicios de documentación, se continuará capacitando al personal, se promoverá la reducción y simplificación de la normatividad, eliminando requisitos obsoletos y se adoptarán mejores prácticas recurriendo a tecnología de punta”.

Por su parte, en el documento Diagnóstico del programa presupuestario “E003 Expedición de pasaportes y servicios consulares” se menciona que el problema radica en “alcanzar niveles óptimos en la prestación de los servicios consulares y migratorios en las Representaciones de México en el Exterior (RME’s) y en las oficinas de la propia DGSC en la Cancillería, a través del uso de herramientas tecnológicas innovadoras, con instalaciones funcionales y modernas, cómodamente equipadas, con funcionarios del Servicio Exterior Mexicano SEM y personal de apoyo comprometidos con los mexicanos, altamente capacitados en los temas sustantivos y en la atención y servicio al público. Por lo que uno de los grandes retos de la Cancillería es mejorar integralmente la calidad de los servicios de expedición de documentos consulares y migratorios que expide la Red Consular Mexicana para brindar una mejor atención a los mexicanos en el exterior.

Respecto a los **servicios** de documentación que ofrece el programa a los usuarios finales, éstos son señalados en el artículo 23 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores: “*visas, certificados de matrícula consular, legalización de documentos públicos, certificación de documentos, actos del registro civil, actos notariales, cartillas del Servicio Militar Nacional, declaratorias de nacionalidad mexicana y demás actos jurídicos competencia de las oficinas consulares; pasaportes ordinarios en las representaciones de México en el exterior*”

En cuanto a la población o área de enfoque que tiene el problema, de las definiciones enunciadas por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y considerando que según las definiciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) la modalidad “E” se refiere a “Prestación de servicios públicos”² se puede desprender que el Programa cuenta con *una población o área de enfoque potencial*.

En referencia a la población potencial el CONEVAL señala que “para el caso de los programas no considerados como Programa o Acción de Desarrollo Social se podrá entender como área de enfoque”³.

De esta manera y retomando lo establecido en el “Diagnóstico al Programa Presupuestario: E003 Expedición de Pasaportes y Servicios Consulares”, se puede identificar como **área de enfoque potencial que tiene el problema a “los mexicanos en el exterior y extranjeros que viajan a México”**.

² **Prestación de servicios públicos.** Actividades del sector público que realiza en forma directa, regular y continúa para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo personas en sus diferentes esferas jurídicas a través de las funciones de gobierno, funciones de desarrollo social y económico.

³ Se entiende como **área de Enfoque:** Población humana, espacio geográfico, fenómeno económico / social, condición natural, en quien se aplicará la intervención de acuerdo a la problemática y/o necesidad identificada.

Población potencial: a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención. La población potencial de un programa puede ser medida en personas físicas o morales, áreas geográficas, escuelas, núcleos agrarios, monumentos, entre otros; para el caso de los programas no considerados como Programa o Acción de Desarrollo Social se podrá entender como **área de enfoque potencial**.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:
- Causas, efectos y características del problema.
 - Cuantificación y características de la(s) población(es), área(s) de enfoque que presenta el problema o necesidad.
 - Ubicación territorial de la(s) población(es), área(s) de enfoque que presenta el problema o necesidad.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema o necesidad que pretende atender, y El diagnóstico no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema o necesidad que pretende atender, y El diagnóstico cumple con una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema o necesidad que pretende atender, y El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema o necesidad que pretende atender, y El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y El programa actualiza periódicamente el diagnóstico.

Respuesta: Sí, nivel 3.

El programa E003 cuenta con un Diagnóstico oficial, denominado, “Diagnóstico al Programa Presupuestario: E003 Expedición de Pasaportes y Servicios Consulares” en el cual se define el problema que pretende atender y se especifican las principales causas y efectos del mismo. Asimismo tiene cuantificada, caracterizada y ubicada territorialmente su población objetivo.

Si bien en el apartado 3.2 “Identificación y descripción del problema de dicho Diagnóstico, se menciona que el problema radica en “Alcanzar niveles óptimos

en la prestación de los servicios consulares y migratorios en las Representaciones de México en el Exterior (RME's) y en las oficinas de la propia DGSC en la Cancillería, a través del uso de herramientas tecnológicas de punta, con instalaciones funcionales y modernas, cómodamente equipadas y con funcionarios del SEM y personal de apoyo comprometidos con los mexicanos y altamente capacitados en los temas sustantivos y en la atención y servicio al público". Asimismo, en dicho documento se señala que "uno de los grandes retos que la propia Cancillería ha reconocido es mejorar integralmente la calidad de los servicios de expedición de documentos consulares y migratorios que ofrece la Red Consular Mexicana para brindar una mejor atención a los mexicanos en el exterior".

Sin embargo, en el árbol de problemas integrado en el Diagnóstico, el "problema" se define como "Insuficiencias en el proceso de documentación consular y migratoria y en el flujo de atención de mexicanos y extranjeros". Derivado de lo anterior, no queda claro el concepto de "insuficiencias" en el proceso de documentación consular y/o migratoria, o en el flujo de atención de mexicanos y extranjeros.

En cuanto **a la identificación de las causas y efectos del problema**, si bien se mencionan las principales causas y efectos, no se pueden apreciar sus características a detalle, lo que no permite una vinculación clara con la estructura funcional "vigente" de la Dirección General de Servicios Consulares.

El árbol de problemas, recuperado en el Diagnóstico, identifica 3 causas del problema. En primera instancia se define la existencia de una deficiente organización y control, le sigue la falta de recursos humanos, materiales e informáticos y como última causa del problema se menciona la falta de capacitación en materia consular y/o migratoria en el uso adecuado y/o correcto de los sistemas informáticos.

No obstante, no se precisa a qué se refieren con "deficiente organización y control" o si en el concepto de "falta de recursos humanos, materiales e informáticos" se puede integrar la tercera causa que señala que los recursos humanos que no están capacitados en materia migratoria y/o consular o en temas informáticos.

Por otro lado, a partir de los documentos normativos analizados y con base en la opinión del personal responsable del Programa, existen otros factores que están propiciando que se proporcionen servicios migratorios y/o consulares deficientes, por ejemplo, la existencia de normatividad obsoleta que limita contar con documentos migratorios y/o consulares seguros y confiables, la insuficiente dotación de infraestructura física o tecnológica que genera retrasos en los tiempos de espera de los usuarios de los servicios, que no se brinde un trato adecuado al usuario, que existan retrasos en los procesos de elaboración de la documentación consular y/o migratoria, entre otros.

En el caso de los efectos del árbol de problemas, de igual manera se observan 3 de éstos: a) dificultades para la prestación de servicios consulares y en la atención en el flujo de mexicanos y extranjeros, b) y c) documentación consular

y/o migratoria mal expedida, habiendo errores en la captura, impresión y ensamble (se repite 2 veces).

De igual forma que las causas, los efectos señalados son ambiguos, ya que, por ejemplo, no queda claro el concepto de “dificultades para la prestación de servicios consulares y en la atención en el flujo de mexicanos y extranjeros” y al mismo tiempo es planteado como parte del problema. Otro efecto mencionado es la “insuficiente calidad de servicios consulares prestada a mexicanos y extranjeros” que también forma parte de la problemática que reconoce debe atender el Programa.

Por otro lado, no se menciona en el Diagnóstico con qué frecuencia se confirmará que siguen siendo válidas las causas y consecuencias planteadas.

A partir de lo anterior, este equipo evaluador propone como *problema* que busca atender el programa E003 “Expedición de pasaportes y servicios consulares”, el siguiente: “Prestación de servicios consulares y/o migratorios a mexicanos y extranjeros deficientes”.

Concerniente a las causas se sugiere integrar aspectos de infraestructura física, tecnológica, y de normatividad.

En lo que se refiere a los efectos, se sugiere integrar conceptos como: falta de estándares de atención al público para evitar retrasos en los tiempos de atención del usuario, trato inadecuado al solicitante, retrasos en los procesos de elaboración de los documentos migratorios y/o consulares.

Concerniente al área de enfoque que tiene el problema, tal como se mencionó en la pregunta anterior, a partir del análisis de los documentos normativos, y considerando las características del programa, se puede definir como el **área de enfoque potencial** que tiene el problema a “los mexicanos en el exterior y a los extranjeros que viajan a México”.

La ubicación geográfica de ambos sectores es en todos los continentes y/o regiones del mundo (América del Norte, América Latina y El Caribe, Asia – Pacífico, África y Medio Oriente y Europa)”.

Sin embargo, **no se especifican las características** de dicha área de enfoque **ni la ubicación geográfica precisa de los mismos**.

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

Si el programa no cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “**No**”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “**Sí**” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Nivel	Criterios
1	<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, área de enfoque objetivo y, en su caso, la participación de intermediarios / beneficiarios, y• La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.
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 o área de enfoque objetivo y, en su caso, la participación de intermediarios / beneficiarios, y• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.
3	<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, área de enfoque objetivo y, en su caso, la participación de intermediarios / beneficiarios, y• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y• Existe(n) evidencia(s) nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población o área de enfoque objetivo y, en su caso, la participación de intermediarios / beneficiarios.
4	<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 o área de enfoque objetivo y, en su caso, la participación de intermediarios / beneficiarios, y• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y• Existe(n) evidencia(s) nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población o área de enfoque objetivo y, en su caso, la

	participación de intermediarios / beneficiarios, y <ul style="list-style-type: none"> • Existe(n) evidencia(s) nacional o internacional de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.
--	--

Respuesta: Sí. Nivel 3.

Además de la justificación teórica contenida en las respuestas 1 y 2 de esta evaluación, existen datos empíricos duros que demuestran la necesidad de intervención que tiene el Programa E003 en la comunidad mexicana y extranjera mediante la prestación de un servicio de documentación consular y migratoria eficiente por parte de las representaciones de México en el exterior.

En el documento denominado “*Diagnóstico de la Situación de los Migrantes Mexicanos en Estados Unidos de América*”, se señala que de acuerdo con la American Community Survey, los Estados Unidos de América tienen una población de alrededor 299,398,485 personas, de las cuales 28,339,354 son de origen mexicano (9.5% del total de la población), porcentaje que históricamente presenta una tendencia al crecimiento y que tiene un carácter predominante dentro de la población latina residente, dentro de la que representa dos tercios del total.

La dispersión de la comunidad mexicana en los Estados Unidos se ha dado principalmente por la migración generada por el crecimiento de algunos sectores de la economía norteamericana y su necesidad de cubrir empleos sobre todo en el campo y en el área de servicios, donde la fuerza de trabajo migrante suele ser informal e ilegal.

A partir de lo anterior, se identifica que existe una numerosa población mexicana en el extranjero que requiere de los servicios que la Secretaría de Relaciones Exteriores está destinada a proveer para proteger los intereses de las comunidades vulnerables.

De ahí que la justificación teórica y empírica sea consistente con el planteamiento del problema, ya que se destaca la necesidad de mejorar los servicios de documentación consular y migratoria en las representaciones de México en el exterior, la capacitación de los funcionarios, y la modernización de los procesos y procedimientos utilizados en beneficio de connacionales y extranjeros.

Asimismo, y de acuerdo con datos del *Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*, en el año 2008 fueron enviados a América Latina 45 mil 932 millones de dólares de los Estados Unidos por concepto de remesas unilaterales. Destacando por monto de envío en millones de dólares: California con 14,599; Texas con 4,299; New York con 3,933; Illinois con 2,813; New

⁴<http://www.iniciativaciudadana.org.mx/biblioteca-digital/investigacion/la-migracion-en-estados-unidos-diagnosticos.html>

Jersey 1,943; Georgia, 1,443; Arizona, 1,357, North Carolina, 1,243. El principal destino de dichas remesas fue principalmente para el consumo, y en menor proporción la inversión.

Del total de las remesas enviadas a Latinoamérica, México recibió 20,284 millones de dólares en 2005; 23,742 millones de dólares en 2006 y 23,970 millones de dólares en 2007.

Apartado IV. 2. Análisis de la contribución del programa a los objetivos sectoriales, institucionales, transversales, especiales y regionales

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional considerando que:
- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional por ejemplo: población objetivo, área de enfoque.
 - b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación con objetivo(s) del programa nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional, y• No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación con objetivo(s) del programa nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional, y• Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none">• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación con objetivo(s) del programa nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional, y• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none">• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación con objetivo(s) del programa nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional, y• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y• El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa nacional, sectorial, institucional, transversal, especial y regional.

Respuesta: Sí, nivel 3

Según lo establecido en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de los años fiscales 2014 y 2015⁵, el Propósito del programa E003 es: “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”.

Dicho propósito se encuentra directamente **vinculado** con la meta nacional 5 “México con Responsabilidad Global” y específicamente a 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”, así como con el objetivo sectorial 5 “Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero fomentando así la inclusión en el país”. En el Anexo 1 se establece una vinculación más amplia con los objetivos, estrategias y líneas de acción del Programa sectorial.

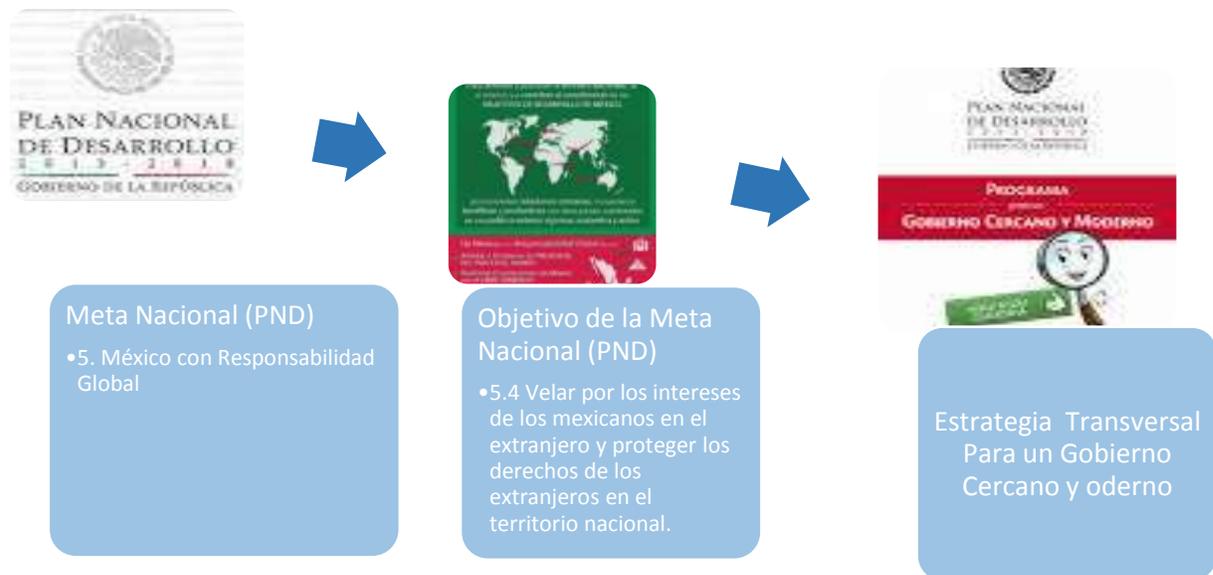
El **concepto común** entre la narrativa del Propósito del programa y los objetivos nacional y sectorial es el *área de enfoque potencial*, pues los tres enunciados hacen referencia a los beneficiarios del Programa como “los mexicanos y extranjeros en el mundo” sin embargo, los objetivos a nivel nacional y sectorial no hacen referencia a los mexicanos que residen en México y que también forman parte de los beneficiarios del Programa.

A partir de lo anterior, y considerando que los objetivos nacionales y sectoriales están enfocados hacia la atención de mexicanos y extranjeros en el exterior, este equipo evaluador sugiere realizar un análisis de fondo sobre la conveniencia de incluir dentro del Programa E003 a los mexicanos que realizan trámites de pasaportes en territorio nacional, ya que estos beneficiarios no corresponden a las características del Programa.

⁵ Se analizan las MIR de los años fiscales 2014 y 2015 para contar con una evaluación más sólida del programa, debido a que muchas de las metas son anuales y el año 2015 aún no concluye.

5. ¿Con cuáles metas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo transversal, sectorial o institucional relacionado con el programa?

De acuerdo a lo señalado en el PND 2013-2018 el objetivo del Programa Sectorial del Programa E003 de “Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país” se encuentra vinculado con la siguiente meta nacional:



En la tabla anterior se muestra que el objetivo sectorial del Programa se relaciona directamente con la Meta Nacional 5 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, “México con Responsabilidad Global”, a través de su Objetivo 5.4 que establece “Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional”.

Del objetivo nacional anterior, el programa E003 se vincula de forma específica con las siguientes *estrategias y líneas de acción*:

Estrategia: 5.4.1, “Ofrecer asistencia y protección consular a todos aquellos mexicanos que lo requieran”,

Líneas de acción: “Velar por el cabal respeto de los derechos de los mexicanos, dondequiera que se encuentren”. “Facilitar el libre tránsito de los mexicanos en el exterior”.

Estrategia 5.4.3 “Facilitar la movilidad internacional de personas en beneficio del desarrollo nacional”,

Líneas de acción: “Diseñar mecanismos de facilitación migratoria para afianzar la posición de México como destino turístico y de negocio” y “Simplificar los

procesos para la gestión migratoria de las personas que arriban o radican en México”

Estrategia 5.4.4 “Diseñar mecanismos de coordinación interinstitucional y multisectorial, para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política pública en materia migratoria”,

Línea de acción: “Elaborar un programa en materia de migración de carácter transversal e intersectorial, como el instrumento programático para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política y la gestión migratoria”

Estrategia 5.4.5 “Garantizar los derechos de las personas migrantes, solicitantes de refugio, refugiadas, y beneficiarias de protección complementaria”

Línea de acción: “Promover la profesionalización, sensibilización, capacitación y evaluación del personal que labora en las instituciones involucradas en la atención de migrantes y sus familiares.

El programa E003 contribuye con el **programa transversal para un Gobierno Cercano y Moderno**, el cual busca incrementar la eficacia gubernamental y estrechar su relación con el ciudadano, Que alineado con la meta 5 Lograr un México con Responsabilidad Global, moderniza sistemas y facilita trámites para atender a los mexicanos que se encuentren en otros países. Asimismo, promueve la transparencia y la simplificación de trámites, lo cual se traducirá en mejores condiciones para el comercio exterior, El Programa muestra su contribución directa midiendo la reducción de la carga administrativa, la cual ha modernizado y normado procesos para que los documentos consulares se expidan en menor tiempo y posean los atributos de calidad y eficiencia.

**6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con las Metas del Milenio?
(Sólo aplica en caso de que el programa se vincule de forma directa a las Metas del Milenio)**

Existe vinculación indirecta del Propósito del Programa con el Objetivo 1 de las Metas del Milenio, "Erradicar la pobreza extrema y el hambre", particularmente a través de la Meta 1.B, que plantea "Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, incluidos las mujeres y los jóvenes", ya que el Programa E003 puede contribuir a esta Meta del Milenio mediante la prestación de servicios consulares y/o migratorios se puede apoyar un tránsito ordenado y ágil de migrantes de las regiones más pobres hacia zonas con mejores oportunidades de empleo y desarrollo.

Por otra parte, si bien esta pregunta busca examinar la contribución del Propósito del Programa a las Metas del Milenio, es oportuno señalar que el cumplimiento de la Meta 8.A, "Atender las necesidades especiales de los países menos desarrollados, los países sin litoral y los pequeños estados insulares en vías de desarrollo", del Objetivo 8, "Fomentar una alianza mundial para el desarrollo", propicia la reducción de los flujos migratorios en condiciones adversas al favorecer la cooperación internacional para el desarrollo de los países expulsores de migrantes.

Apartado IV.3 Análisis de la Población potencial y objetivo, áreas de enfoque e intermediarios/ beneficiarios

7. Las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo e intermediarios / beneficiarios 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) Están cuantificadas.
 - c) Metodología para su cuantificación.
 - d) Fuentes de información.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones, áreas de enfoque (potencial y objetivo), intermediarios / beneficiarios, y• Las definiciones no cumplen con las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones, áreas de enfoque (potencial y objetivo), intermediarios / beneficiario, y• Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones, áreas de enfoque (potencial y objetivo), intermediarios / beneficiarios, y• Las definiciones cumplen todas las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones, áreas de enfoque (potencial y objetivo), intermediarios / beneficiarios, y• Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y• Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

Respuesta: Sí, nivel 2.

Tal como se mencionó en la preguntas 1 y 2, de las definiciones establecidas por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la clasificación del programa presupuestario por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en la modalidad "E" que hace referencia a "Prestación de servicios públicos" se puede desprender que el Programa cuenta con una población o área de enfoque potencial y un área de enfoque objetivo.

Referente a la población potencial el CONEVAL señala que “para el caso de los programas no considerados como Programa o Acción de Desarrollo Social se podrá entender como área de enfoque potencial .

Respecto al área de enfoque potencial se define a “los mexicanos en el exterior y a los extranjeros que viajan a México”.

En el documento Diagnóstico al Programa Presupuestario: E003 Expedición de Pasaportes y Servicios Consulares, como se mencionó anteriormente “se distinguen dos grandes sectores demográficos como los beneficiarios potenciales directos de los servicios del Programa, los mexicanos que se encuentran en el exterior y que tienen necesidad de realizar alguno de los procesos de documentación consular y/o expedición de pasaporte, cumpliendo con los requisitos establecidos por la Secretaría de Relaciones Exteriores, en materia de expedición de pasaportes y documentación consular, y Extranjeros que desean internarse en México (independientemente de la modalidad de internación de que se trate) o que tienen algún interés particular para tener personalidad jurídica al realizar actividades en territorio nacional, cumpliendo con los requisitos que establecen las Secretarías de Gobernación y de Relaciones Exteriores, en materia de documentación migratoria.

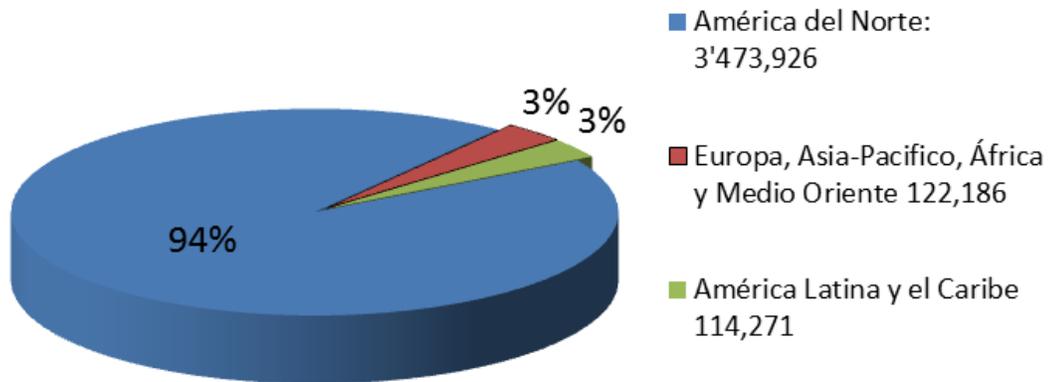
La ubicación geográfica de ambos sectores es en todos los continentes y/o regiones del mundo (América del Norte, América Latina y El Caribe, Asia – Pacífico, África y Medio Oriente y Europa)”.

En lo que se refiere **al área de enfoque objetivo**, en el apartado 3.4.3. Cuantificación de la población objetivo del Diagnóstico del Programa se señala que “la Cancillería tiene por objetivo, para el 2014, atender una población de **3'710,383** mexicanos y extranjeros, los cuales se encuentran localizados en diferentes partes del mundo, destacando que la mayor parte de la población es de nacionalidad mexicana y que la concentración de este sector se encuentra ubicado en América del Norte, específicamente, en los Estados Unidos de América”.

Asimismo, en la Matriz de Indicadores para Resultados 2015 se estableció como meta del Programa atender a más de **3,000,000 mexicanos y extranjeros** que solicitan servicios de documentación consular y migratoria en las Representaciones de México en el exterior (RME's)

En la siguiente grafica se muestra la distribución correspondiente:

Población Objetivo



De la distribución anterior se desprende que la **unidad de medida** del área de enfoque sea “personas”.

Sin embargo, **no se especifica la metodología para su cuantificación ni se mencionan las fuentes de información que la alimenta.**

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los servicios o apoyos del programa (listado o padrón) o el destino de los recursos y resultado que se pretende obtener que:
- a) Incluye las características de los beneficiarios, usuarios, clientes o, cualquier otro tipo de definición que emplee el programa, en su caso, establecidas en su documento normativo.
 - b) Incluye el destino del recurso por parte de las propias instituciones de la APF.
 - c) Está sistematizada.
 - d) Cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos, cumple con una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos, cumple con dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos, cumple con tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos, cumple todas las características establecidas.

Respuesta: No

Tal como se mencionó en las respuestas 1, 2 y 7, se puede definir que este Programa tiene como beneficiarios a un *área de enfoque potencial*, integrada por los mexicanos en el exterior y extranjeros que viajan a México.

Sin embargo, en los documentos normativos no se señalan las características específicas de los beneficiarios del Programa; el destino de los recursos no está sistematizado y no cuenta con mecanismos actualizados para su depuración.

- 9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios directos o intermediarios / beneficiarios, explique el procedimiento para llevarla a cabo, los atributos, así como las variables que miden y su temporalidad.**

El Programa no incluye la recolección de información socioeconómica de su área de enfoque potencial, puesto que el Programa E003 no está definido como un programa o acción de desarrollo social.

Apartado IV.4. Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

De la lógica vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados

10. Para cada uno de los Componentes de la MIR del programa existe una o un grupo de Actividades que:

- a) Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están ordenadas de manera cronológica.
- c) Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.
- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Del 0 al 49% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">Del 50 al 69% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none">Del 70 al 84% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none">Del 85 al 100% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: Sí, nivel 2.

La Matriz de Indicadores del Programa cuenta con 2 Componentes y 10 Actividades. El Componente que coordina el tema de pasaportes en territorio nacional cuenta con seis actividades y el que hace referencia a las RME's cinco, las cuales están, las Actividades **están claramente especificadas**, su redacción es consistente y apegada a la sintaxis para el diseño de la Matriz del Marco Lógico (MML), y **son necesarias** para producir los componentes.

Sin embargo dichas actividades **no aparecen en orden cronológico** y **no se considera** que las actividades sean **suficientes** para lograr cada componente que contribuya al logro del propósito.

Específicamente, en las actividades que alimentan el componente 1 cuyo objetivo es “Servicios de documentación consular y migratoria proporcionados a mexicanos y extranjeros en el exterior” se están dejando de lado actividades relevantes que realiza el Programa E003 como la infraestructura física y la actualización normativa.

En tanto que las actividades del componente 2 cuyo objetivo es “Pasaportes ordinarios que solicitan en Territorio Nacional las personas de nacionalidad mexicana recibidos” se considera que tampoco son suficientes y no reflejan el conjunto de actividades sustanciales que se realizan para producir dicho componente.

11. Los Componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características:

- a) Son los bienes o servicios que produce el programa.
- b) Están redactados como resultados logrados, (por ejemplo servicios educativos culturales proporcionados).
- c) Son necesarios, es decir, ninguno de los Componentes es prescindible para producir el Propósito.
- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el Propósito.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Del 0 al 49% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">• Del 50 al 69% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none">• Del 70 al 84% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none">• Del 85 al 100% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: Sí, nivel 4.

Los Componentes definidos en la MIR 2015 del Programa E003 cumplen con la característica de **representar los servicios que proporciona el mismo**.

El primer componente tiene como objetivo “Servicios de documentación consular y migratoria proporcionados a mexicanos y extranjeros en el exterior” y el segundo “Pasaportes ordinarios que solicitaron en Territorio Nacional las personas de nacionalidad mexicana recibidos.”

Ambos componentes están redactados como los **resultados logrados**, aunque el segundo componente no de manera muy clara, **son necesarios y suficientes** para lograr el Propósito de “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”.

12. El Propósito de la MIR cuenta con las siguientes características:

- a) Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los Componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos.
- b) Su logro no está controlado por los responsables del programa.
- c) Es único, es decir, incluye un solo objetivo.
- d) Está redactado como una situación alcanzada, (por ejemplo: Las vías navegables cuentan con infraestructura y servicios de señalamiento marítimo).
- e) Incluye la población objetivo o áreas de enfoque.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El Propósito cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El Propósito cumple con tres de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El Propósito cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El Propósito cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: Sí, nivel 3

El objetivo a nivel propósito planteado como “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 “, cumple con 4 de las 5 características requeridas. El éxito o logro del objetivo no está controlado por los responsables del programa, ya que para que las RME's y o Delegaciones proporcionen servicios de expedición de pasaportes, documentación consular y migratoria estandarizados, se requiere de la existencia de recursos para invertir en la operación del programa, que son recabados de forma externa y no son controlados por los responsables del Programa, asimismo están sujetos a la demanda del servicio.

De la misma forma se plantea **un solo objetivo** a nivel Propósito, lo que facilita la medición del resultado. Además, está redactado **como una situación alcanzada**, aunque no de forma completamente clara debido a que no se especifica el concepto de “estandarizado”.

La característica e) se cumple porque el Propósito incluye **al área de enfoque potencial**, pues ésta se refiere a personas mexicanas y extranjeras. Además, el Propósito corresponde de manera directa al problema que busca resolver el Programa.

Sin embargo, **no se considera que el Programa cumpla con la característica “a”**, debido a que el logro del objetivo a nivel Propósito no es una consecuencia directa del logro de los Componentes y los supuestos a ese nivel, ya que a nivel

propósito el Programa E003 plantea proporcionar servicios “estandarizados” y los componentes solamente miden la entrega del bien o servicio del programa.

A partir de lo anterior, este equipo evaluador sugiere se replantee el concepto de “estandarizado” dentro de la narrativa del objetivo a nivel propósito, debido a que no queda claro a qué se refieren con dicho concepto. Asimismo, se sugiere replantear los indicadores a nivel propósito toda vez que no queda claro a qué se refieren con “proyectos de desarrollo” implementados por la DGSC.

13. El Fin de la MIR cuenta con las siguientes características:

- a) **Está claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) **Es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el Fin.**
- c) **Su logro no está controlado por los responsables del programa.**
- d) **Es único, es decir, incluye un solo objetivo.**
- e) **Está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa nacionales, sectoriales, Institucionales, transversales, especiales y regionales**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El Fin cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">• El Fin cumple con tres de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none">• El Fin cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none">• El Fin cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: Sí, nivel 4.

El objetivo a nivel Fin “Contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero, fomentando así la inclusión en el país mediante la prestación de servicios de documentación consular y migratoria por parte de las representaciones de México en el exterior.”, cumple con los cinco atributos que debe tener.

En primer lugar, el objetivo **está claramente especificado y es único**, pues pretende “contribuir a proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero....”

El objetivo en este nivel **contribuye a objetivos superiores** planteados tanto en el Plan Nacional, como en el Programa Sectorial, en cuanto a *velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y fomentar la inclusión de éstos en el país.*

Finalmente, el logro de este objetivo **no está controlado por los responsables del programa** debido a que éste depende de múltiples factores externos como: nuevas disposiciones en materia migratoria, el incremento o decremento del propio flujo migratorio, la situación económica mundial, entre otros.

Sin embargo, al analizar la narrativa del objetivo de este nivel se observa que el área de enfoque no se encuentra suficientemente definida ya que sólo hace referencia a “personas mexicanas en el extranjero” y no a los extranjeros que

visitan México, por lo cual se sugiere cambiar la redacción para hacerla congruente con el objetivo a nivel Propósito.

14. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

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

Respuesta: Sí, nivel 4.

En la MIR 2015 se observa la existencia del resumen narrativo en cada uno de los 4 niveles de objetivos a nivel Fin, Propósito, Componente y las Actividades. Este resumen narrativo se encuentra en el Anexo 5 "Indicadores".

La MIR cuenta con dos Componentes que se despliegan a través de 17 indicadores, que describen los entregables o productos que genera el programa para cumplir con su Propósito.

Sin embargo, al converger dos Direcciones Generales, la Dirección General de Servicios Consulares y la Dirección General de Delegaciones, en la operación del Programa E003 se generan dificultades en cuanto a las prioridades, objetivas y resultadas a nivel Programa al ser integradas ambas Direcciones Generales en la MIR.

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

15. En cada uno de los niveles de objetivos de la MIR del programa (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) existen indicadores para medir el desempeño del programa con las siguientes características:

- a) Claros.
- b) Relevantes.
- c) Económicos.
- d) Monitoreables.
- e) Adecuados.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Del 0% al 49% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• Del 50% al 69% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">• Del 70% al 84% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">• Del 85% al 100% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Respuesta: Sí, nivel 2.

En todos los niveles de la MIR existen indicadores que intentan medir el desempeño del Programa E003, mismos que **son claros, económicos y monitoreables**, pero que **no en todos los niveles son relevantes ni adecuados**.

A nivel general los indicadores están redactados de **forma clara y precisa**, son **económicos y monitoreables**, ya que la información para alimentar los indicadores y darles seguimiento se puede obtener con datos de sistemas internos de la SRE.

Sin embargo, se observa que en general dichos indicadores **no son adecuados, y solo algunos son relevantes**.

De manera específica, se observa que de los 3 indicadores a nivel "Fin", 2 no son relevantes, y ninguno es adecuado, debido a que hacen referencia mayormente a temas de cobertura y solo uno busca medir, aunque no de manera suficiente, la calidad del servicio.

En el caso del indicador “tasa de variación en la demanda de servicios de documentación consular y migratoria”, se busca medir la variación entre el número de personas que *solicitan* un servicio consular entre un año y otro, cuando debería hacer referencia al número de personas que solicitaron versus los que *obtuvieron su documento*.

Por otro lado, al analizar la ficha técnica de este indicador se observa que la meta establecida para el año 2015 es incorrecta, pues establece una tasa de variación del 100%, pero al especificar los datos para el método de cálculo se señala que se esperan para el 2015 un total de 3 millones de solicitudes y para el 2014 se reporta la misma cantidad.

El indicador “porcentaje de reducción de la carga administrativa impuesta a los particulares en la realización de trámites y servicios ante la SRE” que pudiera buscar medir la calidad del servicio, no se considera claro el método de cálculo, ya que el concepto de “carga administrativa” se maneja en abstracto y tiene como unidad de medida “porcentaje”, tampoco se especifica cómo se va a medir, si por la reducción en el número de trámites que deben realizar, por la reducción en el tiempo en la realización del trámite, etc.

Asimismo, al analizar la ficha técnica de dicho indicador, no se encontraron metas sexenales ni para el año 2015.

El Programa debe buscar que, además de hacerles llegar los servicios consulares y/o migratorios a los usuarios finales, dichos servicios también sean de calidad, por lo que se sugiere que en los indicadores en este nivel se incluyan otros aspectos relacionados con la calidad.

Referente a los indicadores a nivel “Propósito”, se considera que si bien reflejan una parte importante del logro del objetivo en ese nivel, **no se consideran adecuados**, ya que no aportan una base suficiente para medir el desempeño del Programa. En el caso del indicador 1, se dejan de lado otros aspectos que podrían medir el concepto de “estandarizados”, por ejemplo: la reducción en el número de documentos que contienen errores, la mejora en el tiempo de entrega de los documentos confiables y seguros, la mejora en el tiempo de atención de un usuario, la mejora en la opinión del usuario respecto a la atención por parte de los funcionarios de las RME's, y no sólo explicarse mediante el concepto de “proyectos de desarrollo estandarizados” que lleve a cabo la DGSC.

En cuanto al indicador 2 “pasaportes ordinarios expedidos en territorio nacional” cuyo método de cálculo hace referencia solamente al “total de pasaportes emitidos en Delegaciones y oficinas de enlace”, se considera que dicho indicador puede incluirse a nivel componente por referir solamente a un tipo de servicio que proporciona.

En lo que respecta a los indicadores a nivel “Componente” se considera que en general los indicadores **si cumplen con todas las características**. Sin embargo, en el indicador “porcentaje de solicitudes atendidas de trámites de pasaportes ordinarios” que se calcula a partir de las solicitudes de pasaporte recibidas versus los pasaportes expedidos se considera que es más adecuado incluirlo a nivel Propósito, ya que refleja un aspecto de mejora o avance del Programa.

Finalmente, en los indicadores a nivel "Actividad" **aunque son relevantes** pues miden una parte del logro del objetivo en ese nivel, **se consideran inadecuados** ya que dejan de lado actividades relevantes como la infraestructura física y la actualización normativa, entre otros.

Al referirse al indicador de la actividad "tasa de variación de personal capacitado" se considera que la forma de cálculo debería considerar además el número de personas capacitadas, a los funcionarios que una vez que fueron capacitados aprobaron un examen especial o que mejoraron su trabajo, por ejemplo al reducir el número de errores en su actividad diaria.

16. 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
1	<ul style="list-style-type: none">• Del 0% al 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">• Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
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, nivel 4

La MIR 2015 contiene 3 indicadores a nivel Fin, 2 indicadores de propósito, 2 indicadores de componente y 10 indicadores de actividades.

Del análisis de las MIR, se determinó que en las fichas técnicas de los indicadores se especifican todas las características señaladas a) Nombre, b) Definición, c) Método de cálculo, d) Unidad de Medida, e) Frecuencia de Medición, f) Línea base, g) Metas y h) Comportamiento, aunque no necesariamente dichas características se encuentran apegadas al marco normativo o son correctas.

En la mayoría de los casos de la MIR 2015, excepto en uno, se plantea que las metas tengan un comportamiento ascendente, aunque en algunos casos no se justifica el valor de la meta anual o para 2018.

17. Las metas de los indicadores del programa tienen las siguientes características:

- a) **Cuentan con unidad de medida.**
- b) **Están orientadas a impulsar el desempeño.**
- c) **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Del 0% al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">• Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
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, nivel 4

Los responsables de la ejecución del programa expusieron y mostraron la documentación necesaria y suficiente para entender el proceso que siguen para establecer las metas y la información que utilizan para la construcción de las mismas. En el Anexo 6 se muestran las metas del programa de la MIR 2015, de cada uno de sus 17 indicadores.

Todas las metas de los indicadores de la MIR del Programa cuentan con una **unidad de medida**, que hace referencia a la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición. Asimismo, son **cuantificables**, mantienen una correspondencia directa con el método de cálculo y están directamente relacionadas con los objetivos.

Derivado de las características del programa y de sus indicadores, se observa que en general las metas **están orientadas a mejorar en forma significativa los resultados e impactos del desempeño institucional.**

Asimismo, se considera **que las metas no son laxas y están orientadas a impulsar el desempeño.** Las metas obligan a los responsables a seguir un proceso de planeación riguroso y bien estructurado, debido a que éstas se establecen anualmente.

En general, las metas **son factibles de ser alcanzadas considerando los plazos y recursos humanos y financieros** con los que cuenta el Programa. Sin embargo, concerniente al indicador "Tasa de variación de la recaudación consular en los programas especiales" se encuentra estrechamente relacionada con la

disponibilidad de recursos de la SRE para llevarlos a cabo, por lo que la limitación de los mismos durante el año puede impedir que se alcance.

18. Cuántos de los indicadores tienen especificados medios de verificación con las siguientes características:

- a) **Oficiales o institucionales.**
- b) **Con un nombre que permita identificarlos.**
- c) **Permiten reproducir el cálculo del indicador.**
- d) **Públicos, accesibles a cualquier persona.**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Del 0% al 49% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">• Del 50% al 69% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none">• Del 70% al 84% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none">• Del 85% al 100% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: Sí, nivel 3.

La MIR 2015 cuenta con 17 indicadores en los diferentes niveles de objetivos, Fin, Propósito, Componentes y Actividades. El total de los indicadores cumple con tres de las 4 características. Es decir, son oficiales o institucionales, tienen un nombre que permita identificarlos y el cálculo del indicador es replicable. Sin embargo, al realizar la consulta de los mismos en la página oficial de la SRE, ésta se encuentra fuera de servicio, por lo que no se considera que puedan ser accesibles para cualquier persona.

19. Considerando el conjunto *Objetivo-Indicadores-Medios de verificación*, es decir, cada renglón de la MIR o Ficha Técnica del programa es posible identificar lo siguiente:

- a) Los medios de verificación son los necesarios para calcular los indicadores, es decir, ninguno es prescindible.
- b) Los medios de verificación son suficientes para calcular los indicadores.
- c) Los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo a ese nivel.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Uno de los conjuntos <i>Objetivo-Indicadores-Medios de verificación</i> del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Dos de los conjuntos <i>Objetivo-Indicadores-Medios de verificación</i> del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Tres de los conjuntos <i>Objetivo-Indicadores-Medios de verificación</i> del programa tienen las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los conjuntos <i>Objetivo-Indicadores-Medios de verificación</i> del programa tienen las características establecidas.

Respuesta: Sí, nivel 4.

A nivel general, el conjunto de objetivo, indicador y medios de verificación en cada uno de los niveles de Fin, Propósito, Componentes y Actividades cumple con las tres características señaladas en el sentido de que los medios de verificación son los necesarios y suficientes para calcular los indicadores, así como los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo a ese nivel.

A continuación se resumen las sugerencias de este equipo evaluador en cuanto a los indicadores en cada nivel:

- De manera específica, se observa que los indicadores *a nivel Fin no son adecuados, ni relevantes*, debido a que hacen referencia mayormente a temas de cobertura y solo uno busca medir, aunque no de manera suficiente, la calidad del servicio.
- En el caso del indicador "tasa de variación en la demanda de servicios de documentación consular y migratoria" se busca medir la variación entre el número de personas que solicitan un servicio consular entre un año y otro, cuando debería hacer referencia al número de personas que obtuvieron su documento.

- En cuanto al indicador “porcentaje de reducción de la carga administrativa impuesta a los particulares en la realización de trámites y servicios ante la SRE” que pudiera buscar medir la calidad del servicio, se considera irrelevante, pues con dicho indicador no se alcanza a medir la calidad del servicio.
- El Programa debe buscar que, además de hacerles llegar los servicios consulares y/o migratorios a los usuarios finales, dichos servicios también sean de calidad, por lo que se sugiere que en los indicadores en este nivel se incluyan otros aspectos relacionados con la calidad.
- Referente al conjunto objetivo-indicador-medio de verificación a nivel “Propósito” el Programa E003 se plantea proporcionar servicios consulares y/o migratorios “estandarizados”, no obstante, los indicadores contenidos en ese nivel solamente miden el avance en el número de proyectos de desarrollo terminados que fueron implementados para la estandarización de los procesos o la entrega pasaportes ordinarios.
- A partir de lo anterior, este equipo evaluador sugiere se desglose el concepto de “estandarización de procesos” con indicadores más detallados que permitan medir dicho concepto.
- En lo que se refiere al conjunto objetivos-indicadores-medios de verificación a nivel de Actividad, se sugiere integrar actividades muy relevantes en la prestación de servicios consulares y/o migratorios, como la infraestructura física y la actualización normativa.

Valoración final de la MIR

- 20. Sugiera modificaciones en la MIR del programa o incorpore los cambios que resuelvan las deficiencias encontradas en cada uno de sus elementos a partir de sus respuestas a las preguntas de este apartado, en el caso de los programas exentos de elaborar MIR, los comentarios se deben realizar al indicador correspondiente.**

Respuesta:

En general, se considera que la elaboración de la MIR sigue la Metodología del Marco Lógico. Sin embargo, y como se señaló anteriormente, quizá la participación de dos Direcciones Generales con diferentes poblaciones, en la operación del Programa E003 propicia que la MIR se encuentre desvinculada en cada uno de los niveles de objetivos, Fin, Propósito, Componentes y Actividades.

Esta desvinculación pudiera ser explicada debido a que sus poblaciones beneficiarias son completamente diferentes, la DGSC atiende a los mexicanos en el exterior y extranjeros que deseen viajar a México, en tanto la DGD atiende únicamente a mexicanos en México. Por otra parte, el propósito de las funciones de la DGSC es bastante más amplio pues expide además de pasaportes una gran variedad de documentos consulares y también migratorios (matrículas consulares, certificaciones, visado de documentos, actos notariales y de registro civil, testamentos, renuncia a derechos hereditarios, copias certificadas del registro civil, certificados a petición de partes, legalización de documentos, cartillas del servicio militar nacional, declaratorias de nacionalidad mexicana por nacimiento y visas,). La DGD se encarga exclusivamente de la expedición de pasaportes en territorio nacional, los cuales por lo tanto no se consideran un documento consular.

A partir de lo anterior, este equipo evaluador sugiere que las funciones que realiza la DGD sean incorporadas en un programa presupuestario diferente o se cree un programa nuevo, y de esa manera poder detallar las actividades que realiza hacia su población beneficiaria.

De forma específica este equipo evaluador sugiere lo siguiente:

A nivel Fin:

- En la narrativa del objetivo a nivel Fin se sugiere ampliar la redacción para que se contemple a toda el área de enfoque identificada en esta evaluación, por lo que además de la población mexicana en el extranjero, se deben contemplar en la redacción a los extranjeros que solicitan servicio en el exterior.
- En los *indicadores* a nivel Fin, específicamente en el caso del indicador “tasa de variación en la demanda de servicios de documentación consular y migratoria” que busca medir la variación entre el número de personas

que solicitan un servicio consular entre un año y otro, se sugiere referenciar al número de personas que efectivamente obtuvieron su documento.

- El indicador “porcentaje de reducción de la carga administrativa impuesta a los particulares en la realización de trámites y servicios ante la SRE” que pudiera buscar medir la calidad del servicio, no se considera claro el método de cálculo, ya que el concepto de “carga administrativa” se maneja en abstracto, no se especifica cómo se va a medir, si por la reducción en el número de trámites que deben realizar, por la reducción en el tiempo en la realización del trámite, etc.

A Nivel Propósito:

- Los indicadores a nivel “Propósito” se considera que si bien reflejan una parte importante del logro del objetivo en ese nivel, no se consideran suficientes para lograr medir el desempeño del Programa, ya que se dejan de lado otros aspectos que podrían medir el concepto de “estandarizados”, por ejemplo: la reducción en el número de documentos que contienen errores, la mejora en el tiempo de entrega de los documentos confiables y seguros, la mejora en el tiempo de atención de un usuario, la mejora en la opinión del usuario respecto a la atención por parte de los funcionarios de las RME's.
- Al referirse al indicador “pasaportes ordinarios expedidos en territorio nacional” cuyo método de cálculo hace referencia solamente al “total de pasaportes emitidos en Delegaciones y oficinas de enlace”, se considera que dicho indicador puede incluirse a nivel componente.

A nivel Componente:

- En lo que respecta a los indicadores a nivel “componente” se considera que en general los indicadores si cumplen con todas las características. por consiguiente, el indicador “porcentaje de solicitudes atendidas de trámites de pasaportes ordinarios” que se calcula a partir de las solicitudes de pasaporte recibidas versus los pasaportes expedidos, se considera que es más adecuado incluirlo a nivel Propósito, ya que refleja un aspecto de mejora o avance del Programa.

A nivel Actividad:

- Se sugiere integrar actividades relevantes en la prestación de servicios consulares y/o migratorios, como la infraestructura física y la actualización normativa.

Apartado IV.5 Análisis de posibles complementariedades, coincidencias o duplicidades con otros programas federales

21. ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad, coincidencias y/o duplicidades?

No procede valoración cuantitativa.

21.1 En la respuesta se debe incluir el análisis que considere los siguientes aspectos: a) el Propósito de los programas, b) la definición de la población o área de enfoque objetivo, c) los tipos de apoyo otorgados, bienes o servicios proveídos por el programa y d) la cobertura del programa.

Respuesta:

El programa E003. "Expedición de pasaportes y servicios consulares" tiene complementariedades con el Programa E001 "Atención a Mexicanos en el Exterior" coordinado por el Instituto de Mexicanos en el Exterior (IME) y E002. "Protección y Asistencia Consular" a cargo de la Director General de Protección a Mexicanos en el Exterior, debido a que atienden a una misma parte del área de enfoque definida en esta evaluación como "los mexicanos en el exterior y a los extranjeros que viajan a México" aunque los apoyos que proporcionan son diferentes, ya que el programa E003 ofrece el servicio de expedición de documentos consulares y/o migratorios y el E002 proporciona protección y asistencia a mexicanos encaminadas a salvaguardar los derechos e intereses sus intereses en los ámbitos civil, penal, laboral, administrativo, migratorio, judicial y de derechos humanos, así como de atender a sus legítimas demandas. Mientras que el E001 brinda asesoría y atención a las organizaciones comunitarias y de mexicanos como los Clubes de Oriundos y las organizaciones latinas e hispanas través de los consulados con programas que promueven la educación, la salud y el desarrollo comunitario. Del mismo modo, organiza actividades culturales y deportivas en beneficio de la comunidad mexicana residente en los Estados Unidos de Norteamérica.

Los tres programas coinciden en su contribución al objetivo sectorial y nacional, ya que ayudan a "proteger los intereses y derechos de los mexicanos en el exterior", sin embargo el área de enfoque del programa E003 es más amplia, ya que además de estar dirigida a mexicanos en el exterior, apoya a los mexicanos y extranjeros que solicitan de servicios consulares. Y a mexicanos que solicitan documentación de identidad de viaje.

Apartado V. Valoración final del diseño del programa

Se debe realizar una valoración general del programa utilizando las respuestas que integran cada uno de los apartados. La valoración debe de ser de un máximo de tres cuartillas y seguir la siguiente estructura:

1. Características del programa.
2. Justificación de la creación y diseño del programa.
3. Contribución a los objetivos nacionales sectoriales, Institucionales, transversales, especiales y regionales.
4. Población o área de enfoque potencial y objetivo, intermediarios / beneficiarios.
5. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) o indicador correspondiente. Se considera que existen actividades y componentes que se encuentran duplicados, por lo que se sugiere una reunión entre las diferentes unidades administrativas que participa en el Programa con el fin de dar mayor coherencia a dicha Matriz.
6. Complementariedades, coincidencias o duplicidades con otros programas federales.
7. Conclusiones.

Ver Anexo 1.

Apartado VI. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Se debe integrar en una sola tabla las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, especificadas por cada apartado de la evaluación y reportadas en el Anexo 9 "*Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones*", en el que se deben incluir las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, así como las recomendaciones que permitan mejorar la operación y funcionamiento de los programas evaluados.

Entre las fortalezas o debilidades se deberá considerar la estructura con la que cuenta la dependencia, entidad o unidad responsable del programa y, en su caso, la existencia o no de la definición clara de las distintas responsabilidades de cada una de las unidades administrativas, delegaciones y/o de otras instituciones que deban participar en el funcionamiento y operación del mismo, es decir, la relación lógica entre la estructura existente, y los elementos de diseño del programa.

Ver anexo 9

Apartado VII. Conclusiones

El Programa Presupuestario E003 “Expedición de pasaportes y servicios consulares”, opera de manera eficiente y constante aun cuando podría destacar más la gran labor que se lleva a cabo si integraran en su MIR las actividades relevantes que realiza todas las Direcciones y no solo algunas.

El programa sigue siendo parte de la política exterior de México, en cuanto a asegurar las condiciones de los nacionales en el extranjero y también refiere la modalidad de servicios a los extranjeros que pretenden internarse en territorio nacional. El hecho administrativo de documentar la estancia de nacionales en el extranjero así como documentar la internación y estancia de extranjeros en suelo mexicano, se inscribe dentro de los temas de seguridad nacional.

Al igual que otros programas operados por la Cancillería, la documentación consular responde a particularidades de la situación y realidad de donde se encuentran las representaciones diplomáticas, principalmente en los Estados Unidos, mismas que desarrollan la gran mayoría de los procesos del programa.

Sin embargo, el programa presenta varias áreas de oportunidad, que van desde la planeación estratégica como en la dotación de servicios. En la parte estratégica, este equipo de evaluadores recomienda elevar los indicadores a niveles estratégicos toda vez que los indicadores simplemente reflejan actos administrativos relativamente básicos.

Si bien se considera que el Programa debe preocuparse por el tema de la cobertura, es necesario que se mida de forma más específica la calidad de los sistemas tecnológicos que apoyan los procesos, por ejemplo: medir la accesibilidad a los servicios por parte de los usuarios, la calidad de los documentos consulares y migratorios emitidos en cuanto a su seguridad y confiabilidad, medir los tiempos de respuesta a solicitudes, realizar análisis de costos, medir la satisfacción de los usuarios de los servicios, entre otros.

En ese sentido, hasta el momento la planeación se limita al ámbito presupuestal sin tomar en consideración la esfera estratégica que puede apoyar.

Bibliografía

Aguilar, Glenda; Bravo, Andrea; Ramón, Aida y Wolf, Sonja (2013), "Diagnóstico de Instituto Nacional de Migración. Hacia un Sistema de Rendición de Cuentas en pro de los Derechos de las personas migrantes en México". Instituto para la seguridad y la democracia, A. C. (INSYDE). Ciudad de México. Primera edición, 49 páginas.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2007), "Modelo abierto de Gestión para Resultados en el sector público, Estados Unidos de América, 66 páginas.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>

Criterios generales de capacitación en el marco del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño, Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2008-2014), México, D.F.

Diagnóstico al Programa Presupuestario E003 "Expedición de pasaportes y servicios consulares", por la Dirección General de Servicios Consulares, junio 2014.

Diagnóstico de la Situación de los Migrantes Mexicanos de Estados Unidos de América, Iniciativa Ciudadana, México, D.F., 72 páginas.

Edgar, Ortégón; Pacheco, Juan Francisco y Prieto, Adriana (2005), "Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas", CEPAL, Santiago de Chile, 124 páginas

Estudio OCDE sobre el Proceso Presupuestario México. OCDE journal on budgeting,
Volumen 2009, 174 páginas.

Evaluación de Procesos aplicado al Programa E003 "Expedición de pasaportes y servicios consulares". Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. (CIDE), México, D.F. 2010.

Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública y Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2010).

Manual General de Organización de la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 2011, México, D.F.

Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Consulares, México, D.F. 2009.

Objetivos de Desarrollo del Milenio y más allá de 2015.
<http://www.un.org/es/millenniumgoals/>

Pérez Jácome-Friscione, Dionisio, Ensayo "Presupuesto basado en resultados: Origen y aplicación en México", México, D.F., 20 páginas.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 de los Estados Unidos Mexicanos.
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465

Plan Sectorial de la Secretaría de Relaciones Exteriores 2013-2018 de los Estados Unidos Mexicanos.
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5326546

Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2014.
<http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2014/>

Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2015.
<http://www.apartados.hacienda.gob.mx/presupuesto/temas/pef/2015/>

Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2015 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.

Programa de Trabajo 2014 de la Dirección General de Servicios Consulares.

Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores de los Estados Unidos Mexicanos.
<http://www.sre.gob.mx/images/stories/marconormativodoc/risre150212.pdf>

Términos de Referencia de la Evaluación de Diseño.

http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/normatividad_matriz/Modelo_de_terminos_de_referencia_evaluacion_diseno_final.pdf

Anexos

Anexo 1: “Descripción General del Programa”

Identificación del Programa

Nombre	Expedición de pasaportes y servicios consulares
Modalidad	E “Prestación de servicios públicos”
Programa Presupuestario	E003
Ramo	5 - Relaciones Exteriores
Unidad Administrativa	212 - Dirección General de Servicios Consulares
Año de inicio de operación	2010

Problema o necesidad que pretende atender

El problema radica en alcanzar niveles óptimos en la prestación de los servicios consulares y migratorios en las Representaciones de México en el Exterior (RME's) y en las oficinas de la propia DGSC en la Cancillería, a través del uso de herramientas tecnológicas de punta, con instalaciones funcionales y modernas, cómodamente equipadas y con funcionarios del SEM y personal de apoyo comprometidos con los mexicanos y altamente capacitados en los temas sustantivos y en la atención y servicio al público.

Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula

Documento	Meta Nacional	Objetivo nacional/sectorial	Estrategias	Líneas de acción
PND 2013-2018	V México con responsabilidad global	5.4 “Velar por los intereses de los mexicanos en el extranjero y proteger los derechos de los extranjeros en el territorio nacional”	<p>5.4.1, “Ofrecer asistencia y protección consular a todos aquellos mexicanos que lo requieran”,</p> <p>5.4.3 “Facilitar la movilidad internacional de personas en beneficio del desarrollo nacional”</p> <p>5.4.4 “Diseñar mecanismos de coordinación interinstitucional y multisectorial,</p>	<p>Líneas de acción: “Velar por el cabal respeto de los derechos de los mexicanos, dondequiera que se encuentren”. “Facilitar el libre tránsito de los mexicanos en el exterior”.</p> <p>Líneas de acción: “Diseñar mecanismos de facilitación migratoria para afianzar la posición de México como destino turístico y de negocio” y “Simplificar los procesos para la gestión migratoria de las personas que arriban o radican en México”</p> <p>Línea de acción: “Elaborar un programa en materia de migración de carácter transversal e intersectorial, como el instrumento programático para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de la política y la</p>

			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"	gestión migratoria" Línea de acción: "Promover la profesionalización, sensibilización, capacitación y evaluación del personal que labora en las instituciones involucradas en la atención de migrantes y sus familiares.
PSRE 2013-2018		5 "Proteger los intereses y derechos de las personas mexicanas en el extranjero fomentando así la inclusión en el país".	5.2 Continuar y fortalecer los servicios de documentación consular	5.2.1. Facilitar el libre tránsito de los mexicanos hacia el exterior, mediante mecanismos y medidas de simplificación con otros países. 5.2.2 Acercar los servicios consulares a los mexicanos que se encuentran lejos de las sedes consulares. 5.2.3. Establecer medidas de modernización y simplificación administrativa en servicios consulares. 5.2.4. Proveer a las oficinas consulares de los elementos normativos y de seguridad que permitan ejercer sus labores de documentación consular de manera eficiente.

Descripción de los Objetivos del Programa, así como de los servicios que ofrece

El objetivo del Programa es: Mejorar el proceso de documentación consular y migratoria y el flujo de atención de mexicanos y extranjeros.

La prestación de los servicios consulares consisten en expedir pasaportes, matrículas consulares, actos del registro civil a mexicanos; expedición de actos notariales, certificados, visados a documentos, legalización de firmas y/o sellos de documentos; entre otros.

Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida

Población o Área de enfoque potencial: mexicanos en el exterior y extranjeros que viajan a México.

Área de enfoque Objetivo:

En 2014, 3,710,383 mexicanos y extranjeros en el exterior

En 2015: 5,415,197 mexicanos y extranjeros en el exterior

Cuantificación del área de enfoque potencial: Todos los mexicanos en el exterior y extranjeros que desean viajar a México.

Cobertura y Mecanismos de Focalización

El área de enfoque potencial son todos aquellos mexicanos que se encuentran en cualquier parte del mundo y extranjeros que viajan a México, sin importar su nivel socioeconómico o situaciones de estancia en el país donde se encuentran y que cumplan con los requisitos establecidos por la Secretaría de Relaciones Exteriores, en materia de documentación consular y migratoria.

Presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación

Ejercicio 2015: Dirección General de Servicios Consulares Dirección General de Servicios Consulares Delegaciones	Cifras en millones de pesos 16.0 118.9
---	---

- Fuente: <https://sre.gob.mx/images/stories/marconormativodoc/dof231214.pdf>

Principales Metas de Fin, Propósito y Componentes

Fin	<ul style="list-style-type: none">• Se contempla una tasa de variación en las solicitudes de servicios de documentación consular y migratoria del 100% con respecto al 2014.• Se contempla una tasa de variación en la expedición de pasaportes de 5.08% con respecto al 2014
Propósito	<ul style="list-style-type: none">• Concluir al 100% los 5 proyectos de desarrollo para la estandarización de procesos programados• Otorgar 2,150,200 pasaportes ordinarios
Componente	<ul style="list-style-type: none">• Se contempla una tasa de variación del 100% con respecto al 2014 en la expedición de servicios de documentación consular por parte de las RME's• Se contempla expedir 2,396,433 pasaportes ordinarios.

Valoración del diseño del Programa a la atención del problema o necesidad

A partir del análisis realizado a los documentos normativos y de las opiniones emitidas por el personal responsable de la operación del Programa E003, se puede concluir que el hecho de haber incluido de manera abrupta a la Dirección General de Delegaciones dentro del programa, ha propiciado que existan inconsistencias normativas tanto en el Programa sectorial, en el Manual de Organización vigente, en el propio Diagnóstico del Programa y en la MIR del mismo.

Tanto en el Plan Nacional como en el Programa sectorial se hace énfasis a proteger los derechos e intereses de los mexicanos en el exterior, sin embargo en el Diagnóstico del Programa y en su MIR se hace énfasis en los mexicanos y extranjeros en el exterior.

Por otro lado, si bien en el Diagnóstico del Programa E003 se señala la necesidad de proporcionar servicios consulares y migratorios de calidad en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del mismo no se aborda de manera suficiente el tema de la calidad. Se le da mayor prioridad al tema de la cobertura.

A partir de lo anterior, se sugiere integrar las funciones de la DGD con la atención de pasaportes a mexicanos en un programa diferente o en uno nuevo, de manera que no exista tanta desvinculación en la MIR del Programa E003 y con su vinculación con el plan nacional y el programa sectorial.

Anexo 2. “Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo”

El Programa E003 no cuenta con una metodología específica para la cuantificación del área de enfoque potencial ni objetivo.

Anexo 3 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”

No aplica, debido a que el programa E003 no es un programa de desarrollo social.

Anexo 4 “Árbol de problemas y soluciones”

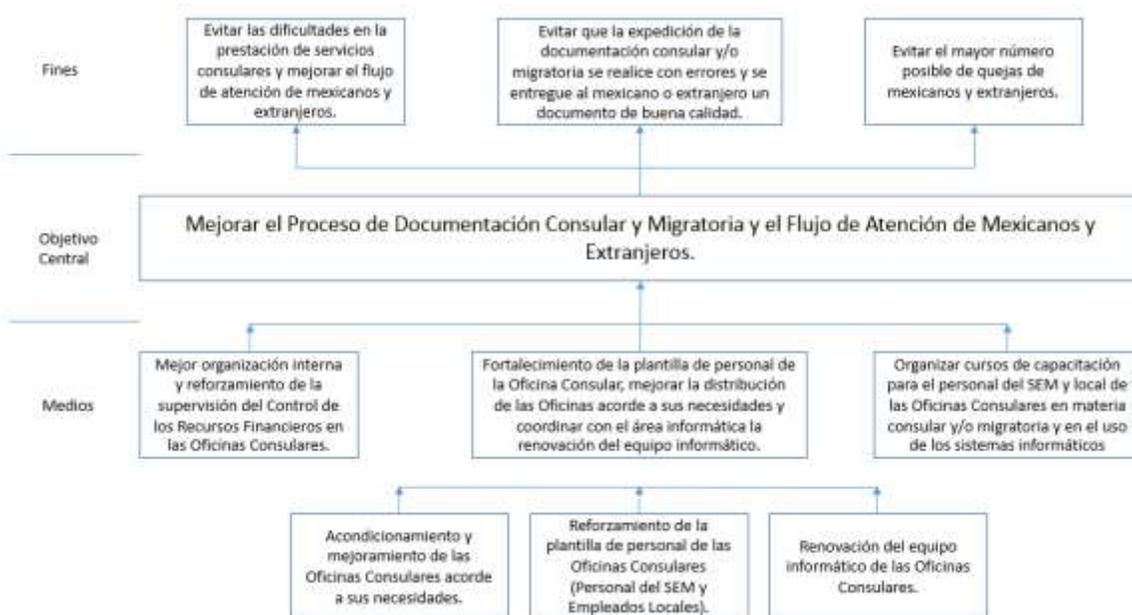
Del documento denominado “Diagnóstico al programa presupuestario E003 “Expedición de pasaportes y servicios consulares” se retoma el siguiente árbol de problemas y objetivos:

3.2.4. Árbol de problemas.



3.3. Objetivos.

3.3.1.- Árbol de objetivos.



Anexo 5 “Indicadores”

Nombre del Programa: E003 Expedición de pasaportes y servicios consulares

Modalidad: E - Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: 5 - Relaciones Exteriores

Unidad Responsable: 212 - Dirección General de Servicios Consulares

Tipo de valuación: Evaluación de Diseño

Año de la Evaluación: 2014-2015

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Compatibilidad del indicador
Fin	Tasa de variación en la demanda de servicios de documentación consular y migratoria	$\frac{[(\text{Número de personas que solicitan un servicio de documentación consular o migratoria en las representaciones de México en el exterior durante el año actual}) - (\text{Número de personas que solicitan un servicio de documentación consular o migratoria en las representaciones de México en el exterior durante el año anterior})] \times 100}{\text{Número de personas que solicitan un servicio de documentación consular o migratoria en las representaciones de México en el exterior durante el año anterior}}$	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si
Fin	Porcentaje de reducción de la carga administrativa impuesta a los particulares en la realización de trámites y servicios ante la SRE	$\frac{\text{Carga Administrativa Actual} / \text{Carga Administrativa 2012}}{\text{Carga Administrativa 2012}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si
Fin	Tasa de expedición de pasaportes en territorio Nacional respecto al año anterior.	$\frac{\text{número de pasaportes expedidos en territorio nacional} / \text{número de pasaportes expedidos en territorio nacional en el ciclo anterior} - 1}{\text{número de pasaportes expedidos en territorio nacional en el ciclo anterior}} \times 100$	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si
Propósito	Porcentaje de cumplimiento de los proyectos de estandarización de servicios de documentación consular y migratoria	$\frac{(\text{Número de proyectos terminados para el periodo de reporte} / \text{Número total de proyectos programados para el periodo de reporte}) \times 100}{\text{Número de proyectos terminados para el periodo de reporte}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Propósito	Pasaportes ordinarios expedidos en Territorio Nacional	Total de pasaportes emitidos en Delegaciones y Oficinas de Enlace	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Componente	Tasa de variación de servicios de documentación consular y migratoria proporcionada por las RME's	$\frac{[(\text{Número de servicios de documentación consular y migratoria proporcionada en las representaciones de México en el exterior durante el año actual}) - (\text{Número de servicios de documentación consular y migratoria proporcionada en las representaciones de México en el exterior durante el año anterior})] \times 100}{\text{Número de servicios de documentación consular y migratoria proporcionada en las representaciones de México en el exterior durante el año anterior}}$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Componente	Porcentaje de solicitudes atendidas de trámites de pasaportes ordinarios	$\frac{(\text{Número de pasaportes ordinarios expedidos}) / (\text{Número de solicitudes recibidas}) \times 100}{\text{Número de pasaportes ordinarios expedidos}}$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Tasa de variación de la recaudación consular en los programas especiales	$\frac{[(\text{Recaudación en Programas Especiales durante el periodo de reporte del año actual}) - (\text{Recaudación en Programas Especiales durante el periodo de reporte del año anterior})] \times 100}{\text{Recaudación en Programas Especiales durante el periodo de reporte del año anterior}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Tasa de variación de servicios de documentación consular proporcionados en los programas especiales	$\frac{[(\text{Número de servicios de documentación consular proporcionados en los Programas Especiales durante el periodo de reporte del año actual}) - (\text{Número de servicios de documentación consular proporcionados en los Programas Especiales durante el periodo de reporte del año anterior})] \times 100}{\text{Número de servicios de documentación consular proporcionados en los Programas Especiales durante el periodo de reporte del año anterior}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Tasa de variación de personal capacitado	$\frac{[(\text{Número de personas capacitadas durante el periodo de reporte del año actual}) - (\text{Número de personas capacitadas durante el periodo de reporte del año anterior})] \times 100}{\text{Número de personas capacitadas durante el periodo de reporte del año anterior}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Tasa de variación de servicios de documentación consular sistematizados	$\frac{[(\text{Número de servicios de documentación consular sistematizada proporcionada durante el periodo de reporte del año actual}) - (\text{Número de servicios de documentación consular sistematizada proporcionada durante el periodo de reporte del año anterior})] \times 100}{\text{Número de servicios de documentación consular sistematizada proporcionada durante el periodo de reporte del año anterior}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de menores de edad que solicitan pasaporte ordinario	$\frac{\text{Número de pasaportes expedidos a menores de edad} / \text{Número de pasaportes ordinarios expedidos} \times 100}{\text{Número de pasaportes expedidos a menores de edad}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de mayores de edad que solicitan pasaporte ordinario	$\frac{\text{Número de pasaportes expedidos a mayores de edad} / \text{Número de pasaportes ordinarios expedidos} \times 100}{\text{Número de pasaportes expedidos a mayores de edad}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de hombres que solicitan pasaporte ordinario	$\frac{\text{Número de pasaportes expedidos a hombres} / \text{Número de pasaportes ordinarios expedidos} \times 100}{\text{Número de pasaportes expedidos a hombres}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de mujeres que solicitan pasaporte ordinario	$\frac{\text{Número de pasaportes expedidos a mujeres} / (\text{Número de pasaportes ordinarios expedidos}) \times 100}{\text{Número de pasaportes expedidos a mujeres}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de solicitudes de pasaportes ordinarios que se tramitan en zona metropolitana	$\frac{\text{Número de pasaportes expedidos en la zona metropolitana} / \text{Número de pasaportes ordinarios expedidos} \times 100}{\text{Número de pasaportes expedidos en la zona metropolitana}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de solicitudes a los que se otorga pago con beneficio para el pasaporte ordinario	$\frac{\text{Número de pasaportes expedidos con pago con beneficio} / \text{Número de pasaportes ordinarios expedidos} \times 100}{\text{Número de pasaportes expedidos con pago con beneficio}}$	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si

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

Anexo 6 “Metas del programa”

Nombre del Programa: E003 Expedición de pasaportes y servicios consulares

Modalidad: E - Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: 5 - Relaciones Exteriores

Unidad Responsable: 212 - Dirección General de Servicios Consulares

Tipo de valuación: Evaluación de Diseño

Año de la Evaluación: 2014-2015

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientado a impulsar el desarrollo	Justificación	Factible	Justificación	Propósito de mejora de la meta
Fin	Tasa de variación en la demanda de servicios de documentación consular y migratoria	3,000,000	Si	No	Si	No	No	Si	Se considera que la tasa de variación de 103% es incorrecta y no es congruente con los valores asignados en las metas para el 2015.
Fin	Porcentaje de reducción de la carga administrativa impuesta a los particulares en la realización de trámites y servicios ante la SRE	No se definió en la ficha técnica	Si	No	Si	No	No	No	Incluir como meta "reducción en el número de trámites realizados por los usuarios"
Fin	Tasa de expedición de pasaportes en territorio Nacional respecto al año anterior.	2,220,000	Si	No	Si	No	Si	No	No
Propósito	Porcentaje de cumplimiento de los proyectos de estandarización de servicios de documentación consular y migratoria	5	Si	No	Si	No	Si	Si	No
Propósito	Pasaportes ordinarios expedidos en Territorio Nacional	2,150,200	Si	No	No	No	Si	No	No
Componente	Tasa de variación de servicios de documentación consular y migratoria proporcionada por las RME's	5,415,197	Si	No	Si	No	Si	Si	No
Componente	Porcentaje de solicitudes atendidas de trámites de pasaportes ordinarios	2,396,433	Si	No	Si	No	Si	No	No
Actividad	Tasa de variación de la recaudación consular en los programas especiales	37,537,000	Si	No	Si	No	No	Si	No
Actividad	Tasa de variación de servicios de documentación consular proporcionados en los programas especiales	644,300	Si	No	Si	No	Si	No	No
Actividad	Tasa de variación de personal capacitado	650	Si	No	Si	No	Si	Si	No
Actividad	Tasa de variación de servicios de documentación consular sistematizados	3,110,162	Si	No	Si	No	Si	Si	No
Actividad	Porcentaje de menores de edad que solicitan pasaporte ordinario	2,391,433	Si	No	Si	No	Si	No	No
Actividad	Porcentaje de mayores de edad que solicitan pasaporte ordinario	2,391,433	Si	No	Si	No	Si	No	No
Actividad	Porcentaje de hombres que solicitan pasaporte ordinario	2,219,137	Si	No	Si	No	Si	No	No
Actividad	Porcentaje de mujeres que solicitan pasaporte ordinario	2,280,000	Si	No	Si	No	Si	No	No
Actividad	Porcentaje de solicitudes de pasaportes ordinarios que se tramitan en zona metropolitana	2,391,433	Si	No	Si	No	Si	No	No
Actividad	Porcentaje de solicitudes a los que se otorga pago con beneficio para el pasaporte ordinario	2,391,433	Si	No	Si	No	Si	No	No

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

Anexo 8 “Complementariedad, coincidencias y duplicidades con otros programas federales”

Nombre del Programa: E003 Expedición de pasaportes y servicios consulares

Modalidad: E - Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: 5 - Relaciones Exteriores

Unidad Responsable: 212 - Dirección General de Servicios Consulares

Tipo de valuación: Evaluación de Diseño

Año de la Evaluación: 2014-2015

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
E002 "Protección y Asistencia Consular"	E-Prestación de Servicios Públicos	Ramo 05	Personas de nacionalidad mexicana, resuelven su problemática de asistencia y protección consular.	Mexicanos en el exterior	Protección y asistencia consular	En el exterior	www.sre.gob.mx	Contribución a objetivos sectorial y nacional	Área de enfoque potencial	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 E003. Sin embargo, los servicios que ofrecen son diferentes.
E001 "Atención a Mexicanos en el Exterior" coordinado por el Instituto de Mexicanos en el Exterior (IME)	E-Prestación de Servicios Públicos	Ramo 06	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 desarrolla.	Mexicanos en el exterior	Asistencia, seguridad e identidad	En el exterior	www.sre.gob.mx	Contribución a objetivos sectorial y nacional	Área de enfoque potencial	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 E003. Sin embargo, los servicios que ofrecen son diferentes.

Anexo 9 “Principales fortalezas y recomendaciones”

Tema de evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/Debilidad	Referencia	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Justificación de la creación y del diseño del programa	El problema o necesidad del programa está identificado y alineado con los documentos normativos. Se refleja como una necesidad prioritaria dentro de los documentos normativos, específicamente en del PND 2013-2018.	1 y 2	Se recomienda la mejora del árbol del problema, identificando de manera muy clara el problema que se desea resolver, así como sus causas y efectos. Lo cual complementaría la justificación de la creación del programa.
	Especifica características generales de la población potencial que presenta el problema, identificada como mexicanos y extranjeros en el exterior susceptible de requerir el servicio de documentación consular y migratoria por parte de las representaciones de México en el exterior.	1 y 2	A partir de la propuesta de definición de beneficiarios del Programa como “área de enfoque potencial y objetivo”, se considera conveniente realizar las modificaciones normativas necesarias para integrar estas definición, debido a que el Programa no se considera de desarrollo social sino de prestación de servicios públicos.
	La intervención del programa se encuentra fundamentada en documentos oficiales bajo los cuales se define el propósito del mismo, así como la prestación del servicio de documentación consular y migratoria a los connacionales y extranjeros, respectivamente.	3	Se recomienda generar evidencias de los efectos positivos que han tenido los beneficiarios del programa, a fin de conocer el impacto actual en las diferentes representaciones de México en el exterior, mediante la atención que ofrecen las 143 oficinas consulares en el exterior.
Contribución a las metas y estrategias nacionales.	El propósito del programa está vinculado con las estrategias y objetivos de las meta nacional 5 "México con responsabilidad global", así como con el objetivo 5 del Programa Sectorial de 2013-2018, donde se encuentra su justificación de creación y las directrices para sus líneas de acción.	4 a la 6	Se recomienda la mejora del árbol de objetivos que describa con mayor exactitud la situación futura a la que se pretende llegar (los efectos esperados del programa) una vez que se han resuelto los problemas, esto ayudará a marcar líneas de acción más claras para el programa. Se recomienda considerar las líneas de acción de la estrategia 2 del objetivo 5 del Programa Sectorial de la SRE vigente, para fortalecer el programa E003 y obtener resultados que retroalimenten la operación del mismo.

Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad.	La Dirección General de Servicios Consulares identifica la población potencial conforme a los datos del Programa Sectorial de Relaciones Exteriores 2013-2018, así como en Diagnóstico del Programa Presupuestario E003 "Expedición de pasaportes y servicios consulares" 2014.	7	Se recomienda crear un instrumento sistematizado que permita la cuantificación, caracterización, ubicación y actualización periódica del área de enfoque potencial y objetivo que se beneficia del Programa E003.
Debilidad o Amenaza			
Contribución a las metas y estrategias nacionales	El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y en el Programa Sectorial de Relaciones Exteriores del mismo periodo dan prioridad a la atención de mexicanos en el exterior. No queda clara la relación del programa E003 con el PND y el PSRE en cuanto a la prestación de servicios a mexicanos dentro del territorio nacional.	4 a la 6	Se recomienda realizar un análisis de fondo del Plan Nacional y del Programa Sectorial con el fin de identificar la relación del Programa E003 y los servicios que presta a mexicanos en territorio nacional, y si no existe una vinculación estrecha se recomienda la separación de las Direcciones Generales, en la que el E003 se aplique a la DGSC y la DGD tenga un nuevo programa o se reubique en otro que ya exista.
Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)	Se identifica que los objetivos e indicadores en los últimos tres niveles, Fin, Propósito, Componente y Actividad, están enfocadas en medir aspectos de cobertura del programa no así de calidad en el servicio que se proporciona a través del Programa E003, a pesar de que en los diferentes documentos normativos se hace referencia a la mejora de la calidad en los servicios que se proporcionan para atender las necesidades en materia consular y migratoria de los mexicanos en el exterior y de los extranjeros que viajan a México. Asimismo, se observa desvinculación en la definición de objetivos e indicadores, lo cual se explica por la participación de dos DG's en la operación del Programa.	10 a la 20	Se recomienda hacer una revisión general de la lógica vertical de la MIR del Programa, tratando de integrar de mejor manera las actividades de las dos DG's involucradas en su operación, o en su caso, separar las actividades de la DGD en una nueva MIR. Se sugiere hacer la vinculación de la MIR con los documentos normativos actualizados, como es el Manual de Organización, este último se recomienda su actualización a fin de que se vincule con la estructura funcional vigente.

Anexo 12 “Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”

El Anexo debe incluir la siguiente información:

1. Nombre de la instancia evaluadora	COSED, Consultoría en el Sistema de Evaluación del Desempeño
2. Nombre del coordinador de la evaluación	Diana Reyes Seelbach
3. Nombres de los principales colaboradores	Jaqueline Esperanza Meza Urías Guadalupe Torres Manzano
4. Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Dirección General de Servicios Consulares
5. Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Ana Mercedes Hernández Fernández
6. Forma de contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación Directa
7. Costo total de la evaluación	\$325,000.00 (trescientos veinticinco mil pesos 00/100).
8. Fuente de financiamiento	Presupuesto del programa E003 recursos Fiscales