Caja de herramientas para fortalecer a gobiernos locales en El Salvador ante los retos de la migración irregular en los territorios

Metodología de monitoreo y evaluación del programa municipal

OIM
ONU MIGRACIÓN

ConMigrantes

ISDEM
INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL

FUSADES

La elaboración de este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). La información, puntos de vista y opiniones de este documento son responsabilidad de la institución que los presenta y no reflejan necesariamente los de USAID o los del Gobierno de los Estados Unidos.

Contenido
Manual

pág

Siglas y acrónimos i

Introducción 3

Objetivos 5

1. Planificación de la elaboración del informe 8
   1.1. Propósito y destinatarios 9
   1.2. Responsables de la elaboración del informe 12

2. Elaboración del informe 13
   2.1. Criterios y recomendaciones 14
   2.2. Propuesta de estructura 19

3. Uso del informe 21
   3.1 Adopción de decisiones 22
   3.2 Medidas de contingencia 23

Indicadores propuestos 26

Introducción 28

Objetivos 29

1.Generalidades del proceso de seguimiento y evaluación 32
   1.1. Importancia del proceso de seguimiento y evaluación 34
   1.2. Incorporación de indicadores 35

2. Indicadores propuestos 36
   2.1. Descripción general 36
   2.2. Fuentes de datos y metodologías de indicadores 39
   2.3. Líneas de base y metas 40

3. Arreglos de implementación 41
   3.1. Sincronización y periodicidad 41
   3.2. Participación de actores y garantía de calidad 42
   3.3. Difusión de hallazgos y uso de evidencia complementaria 43

4. Matriz de indicadores propuestos 44

Protocolo

Introducción 61

Objetivos 63

1.Generalidades del proceso de seguimiento y evaluación 64

1.1. Estructuración del proceso de seguimiento y evaluación 67

1.2. Funciones de los diversos actores 69

2. Proceso de medición de indicadores 70

2.1. Indicadores y metas 71

2.2. Fuentes de información 72

2.3. Proceso de recolección de información 74

2.4. Programación del proceso de medición 75

3. Pautas para la recopilación de datos 78

3.1. Generalidades del proceso 79

3.1.1 Tipo de información 80

3.1.2 Apoyo técnico para consultas 80

3.1.3 Consolidación de la información 81

3.1.4 Orientaciones para la recopilación de datos 82

3.2. Recopilación de datos sobre la provisión de servicios 83

3.3. Recopilación de datos de los registros manejados por la unidad organizativa 86

3.4. Recopilación de datos sobre atención a personas migrantes retornadas 99

3.5. Adaptación de los ODS a los territorios en los proceso de reintegración migratoria 106

Bibliografía 121

Glosario 124

Anexo 1 (Manual). Formato de Estructura de Informe de Seguimiento y/o Evaluación 129

Anexo 2 (Manual). Propuesta de matriz de decisiones 134

Anexo 3 (Manual). Propuesta de matriz de medidas futuras 137

Anexo 1 (Protocolo). Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a Personas Migrantes Retornadas 139

Anexo 2 (Protocolo). Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención de Personas Migrantes Retornadas 140

Anexo 3 (Protocolo). Entrevista de Seguimiento a la Atención a Personas Migrantes Retornadas 144

147

Siglas y acrónimos

BID

Banco Interamericano de Desarrollo

FICRMLR

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja

OAIP

Oficina de Acceso a la Información Pública

OCDE

Dirección General de Migración y Extranjería

ODS

Objetivo de Desarrollo Sostenible

OIM

Organización Internacional para las Migraciones

OIR

Oficina de Información y Respuesta

OIT

Organización Internacional del Trabajo

ONU

Organización de las Naciones Unidas

Caja de herramientas para fortalecer a gobiernos locales en El Salvador ante los retos de la migración irregular en los territorios

MANUAL DE INFORMES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

de los servicios sociales municipales

Introducción

Este documento pretende definir el marco sistemático que permita a la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, generar documentos con información precisa y clara derivada de los procesos de seguimiento y evaluación del mecanismo de atención, que puede ser utilizada por los diversos actores involucrados y población en general, con el propósito de fortalecer y mejorar el funcionamiento del mismo en diversos espacios temporales; para lo cual, se ha diseñado un abordaje basado en **tres áreas principales: planificación del informe, elaboración del informe, y uso de la información.**

En este sentido, **la primera sección hace referencia a la importancia del proceso de planificación de la elaboración del informe de seguimiento y evaluación, el cual debe responder a su adecuación y adaptación conforme al tipo de destinatario y los elementos que se pretenden destacar según su involucramiento en la ejecución de iniciativas y/o acciones de desarrollo, que para el caso**, estaría orientado a la atención de personas migrantes retornadas.

Introducción

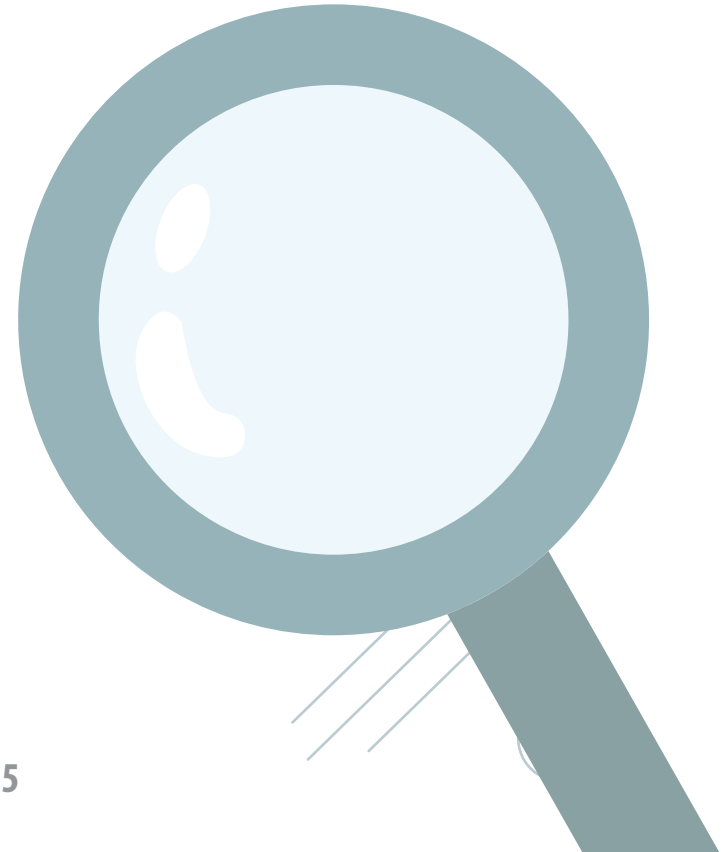
En la segunda sección, se presentan los principales criterios, recomendaciones y propuesta de estructura del informe; con el objetivo de plantear una serie de lineamientos necesarios para presentar los resultados y hallazgos de los procesos de seguimiento y evaluación de forma efectiva, con la cual se facilite la comprensión e interpretación de dicha información, que será de utilidad para la toma de decisiones, en relación con el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.

Finalmente, **en la tercera sección se abordan diversos elementos sobre el uso de la información proveniente de estos documentos para la adopción de decisiones e implementación de medidas de contingencia que apoyen el mejoramiento continuo del funcionamiento e implementación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.**

Objetivos

Objetivo general

Definir un marco sistemático que permita a la unidad organizativa designada por las autoridades municipales, determinar la presentación y pertinencia de información relevante sobre el seguimiento y evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, que apoye la toma de decisiones respecto a su funcionamiento y mejoramiento continuo.



Objetivos

Objetivos específicos

- Desarrollar lineamientos generales para la planificación del proceso de elaboración de los informes de seguimiento y evaluación, a partir de la asignación de recursos y la definición de los destinatarios de la información.

- Proponer una estructura lógica de presentación de la información, que permita a la unidad organizativa mostrar los resultados de este proceso de forma ordenada, clara y precisa, a partir de criterios específicos que favorezcan su interpretación y comprensión para la toma de decisiones.

- Plantear propuestas sobre la utilización de la información contenida en los informes de seguimiento y evaluación, orientadas a la toma de decisiones y adopción de medidas de contingencia que mejoren e innoven el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.

01 Planificación de la elaboración del informe

Más allá de la redacción e interpretación de los datos sistematizados del proceso de seguimiento y evaluación, se considera importante planificar la elaboración de los documentos que presentan los resultados y hallazgos del mismo, a fin de desarrollarlo de forma ordenada y precisa, cumpliendo con las expectativas de los destinatarios de la información.

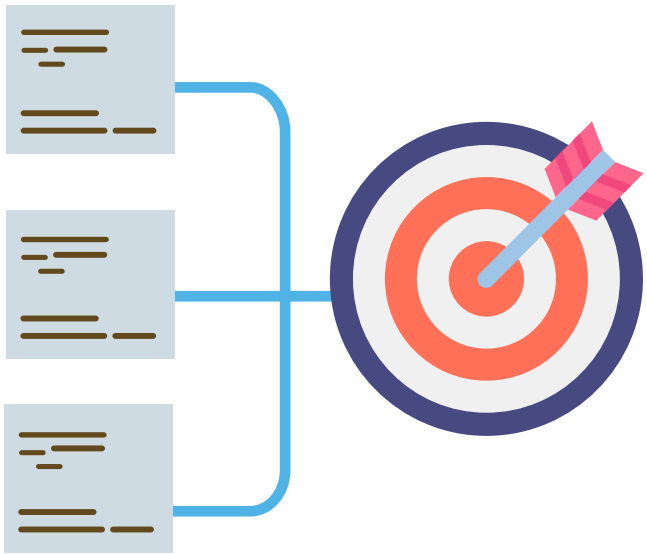
El proceso de planificación de elaboración de estos documentos, debe plantearse con base en el tipo de destinatario y los elementos que se pretenden destacar según su involucramiento en la ejecución de iniciativas y/o acciones de desarrollo, que para el caso, estaría orientado a la atención de personas migrantes retornadas; por lo cual las personas responsables deben desarrollar un cronograma de actividades especificando las actividades que se efectuarán y el espacio temporal que tomará este proceso.

1.1 Propósito y destinatarios

La elaboración de los informes de seguimiento y evaluación deben verse inicialmente como un instrumento que facilita la rendición de cuentas, el análisis de iniciativas de políticas públicas y acciones de desarrollo, así como apoyar la toma de decisiones respecto al fortalecimiento y continuidad de las mismas.

El establecimiento de un objetivo o finalidad de este tipo de informes no debe limitarse únicamente a considerarlo como la etapa final del proceso de planificación; sino más bien, como un instrumento que presenta información cualitativa y cuantitativa respecto a la efectividad en la implementación de las iniciativas.

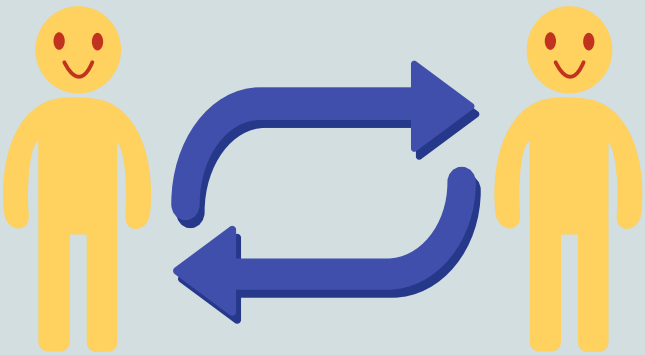
Por tanto, la definición del propósito de este tipo de documentos debe basarse en las necesidades de información que los diversos actores involucrados requieren para la toma de decisiones, respecto a las modificaciones pertinentes que se requieran efectuar para realizar ajustes



y/o mejoras en la implementación de iniciativas de políticas públicas y acciones de desarrollo.

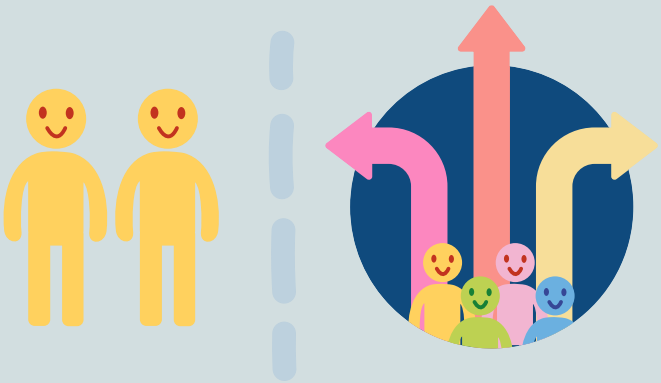
De esta manera, los destinatarios de los informes de seguimiento y evaluación pueden ser internos o externos, dependiendo del nivel de involucramiento en la implementación de las iniciativas o acciones; por lo cual, tanto la finalidad del informe como el contenido y formato del mismo, serán completamente diferentes.

Cuando se trate de **destinatarios internos, se hace referencia a las autoridades municipales y personal de mando medio, por lo que el contenido del informe se sugiere esté enfocado en el abordaje de las gestiones realizadas para el funcionamiento e implementación del mecanismo para la atención de personas migrantes retornadas** (aspectos administrativos y estratégicos), donde su contenido deberá proporcionar los elementos necesarios para la toma de decisiones interna, y a la vez servir de base para presentar información a destinatarios externos.



En el caso de los destinarios externos, los informes de seguimiento y evaluación están dirigidos principalmente a los actores involucrados que apoyan la implementación de las iniciativas y acciones de desarrollo, que pueden ser: cooperantes, beneficiarios, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otros.

Por lo cual, **su finalidad se basa en la rendición de cuentas, incentivar los procesos de transparencia**, etc.; donde su contenido se relaciona generalmente con la presentación de información relacionada con su participación en las iniciativas y aspectos a futuro, mostrados de forma ejecutiva.



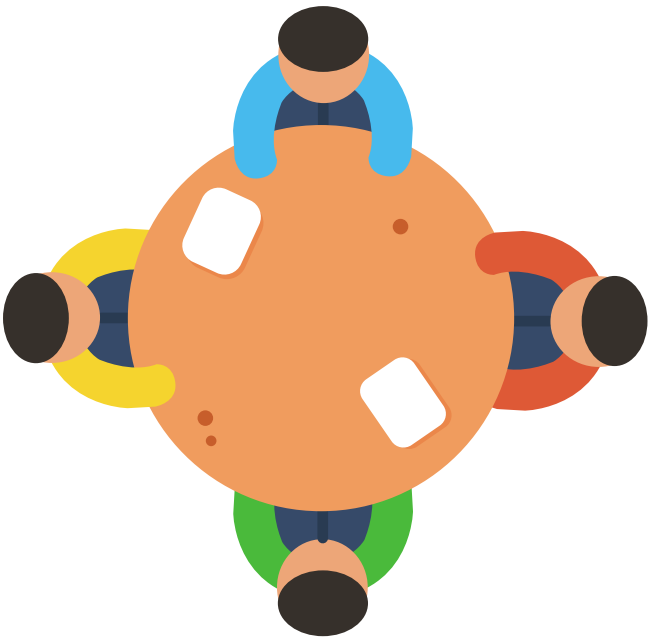
Considerando los tipos de destinatarios y sus necesidades de información, se presenta en el Cuadro 1 un detalle sobre los principales elementos y finalidades que se sugiere deberían contener los informes según su uso.

Cuadro 1. Comparación de destinatarios de los informes de seguimiento y evaluación

Categorías	Destinatarios internos	Destinatarios externos
Actores	Autoridades municipales y a personal de mando medios.	Cooperantes, beneficiarios, instituciones sectoriales del Gobierno Central, organizaciones no gubernamentales, empresa privada, entre otras.
Finalidad	Presentar información sobre la gestión de las iniciativas para atender a personas migrantes retornadas y la toma de decisiones.	Rendición de cuentas, informe de logros, solicitud de fondos entre otros.
Frecuencia	Depende de las necesidades de seguimiento de la unidad organizativa designada.	Es menor en comparación con la definida para destinatarios internos.
Contenido	Información detallada, que puede utilizarse para elaboración de informes para destinatarios externos.	Información concisa y ejecutiva, donde se muestran aspectos claves de su participación en la implementación de las iniciativas o acciones.
Formato	Se determinará en función de las necesidades de los actores.	Depende del destinatario externo al que se presente el informe.

Fuente: elaboración propia con base en Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja

1.2 Responsables de la elaboración del informe



Un aspecto importante es definir el equipo o las personas que se encargarán de la elaboración del informe, que en algunos casos pueden ser las mismas que participan en el proceso de recolección, análisis y sistematización de los datos de los indicadores que estén siendo monitoreados y evaluados.

Independientemente del equipo o persona encargada de elaborar el informe, se deben tomar en cuenta las pautas y el tipo de información que se presentará conforme al tipo de destinatario, procurando que los datos presentados sean oportunos, confiables y relevantes para el proceso.

Dentro de las responsabilidades del equipo o la persona encargada de realizar el informe, se encuentra la definición de las fases y/o procesos que se llevarán a cabo para la elaboración y redacción del documento que consolide los resultados y hallazgos del proceso de seguimiento y evaluación; a través de un cronograma de actividades en el cual se debe especificar a la persona encargada de ejecutar cada una de estas fases.

02

Elaboración del informe

La interpretación y comprensión de la información derivada de los procesos de seguimiento y evaluación es fundamental, para la toma de decisiones, así como para la rendición de cuentas, tanto a los actores involucrados en el mecanismo de atención a la población migrante retornada como a la ciudadanía en general, para evidenciar las acciones desarrolladas a nivel territorial y promocionar los servicios que desde la municipalidad de brindan en este tema.

Por tanto, la forma sobre cómo se presenten los resultados y la información de estos procesos, debe adecuarse a cada uno de los destinarios o actores involucrados en los mismos, con el objetivo de generar conocimientos y mejorar el funcionamiento del mecanismo de atención, a partir de las opiniones y decisiones que se deriven del análisis de los mismos por parte de los destinatarios.

Para ello, se considera necesario contar con criterios específicos para su elaboración, así como acatar diversas recomendaciones para la presentación de datos y la redacción de documentos, a partir de una estructura lógica y detallada que puede ser adaptada a los distintos destinatarios y usos que se puedan dar a la información.

Asimismo, es importante mencionar que la periodicidad con la que se presente este tipo de documentos dependerá en primer lugar, de la frecuencia con que se efectúen los procesos de seguimiento y evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, cuyo detalle se encuentra en la sección 3.1 del apartado de indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de los servicios sociales municipales, y en segundo lugar, de las necesidades de información de los destinarios, según sus intereses y los usos que otorguen a la misma[1].

2.1 Criterios y recomendaciones

Para la elaboración del informe de seguimiento y evaluación es necesario contar o aplicar una serie de criterios que permitan la interpretación adecuada y oportuna de la información recolectada; por lo cual, dichos criterios son los siguientes (FICRMLR, 2011):

1. Es importante destacar que estos requerimientos de información pueden derivar de los siguientes casos: presentación de informes a cooperantes internacionales, solicitudes realizadas por la población en general a las Oficinas de Acceso a la Información Pública (OAIP) u Oficinas de Información y Respuestas (OIR) de las municipalidades, entre otros.

Pertinencia

Se debe incluir información relevante acorde a la finalidad y tipo de destinatario, ya que el exceso de información puede resultar costoso y reduce la fluidez en la lectura del informe; así como la reducción del aprovechamiento de los datos presentados.

Oportunidad

La información debe ser presentada de manera oportuna, es decir, en el momento adecuado para que la misma no pierda su valor y no se traslape con la periodicidad de realización de los procesos de seguimiento y evaluación.

Integralidad

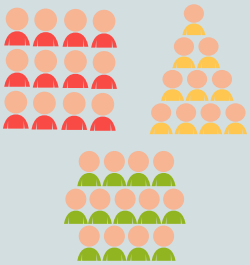
Los informes de seguimiento y evaluación deben contar con la información suficiente de acuerdo al uso previsto, es decir, debe satisfacer los requisitos y necesidades de información de los destinatarios.

Confiabilidad

Los datos presentados en el informe deben mostrar una imagen exacta y precisa del contexto en el cual se efectúa el proceso de seguimiento y evaluación.

Simplicidad

Es importante que los datos presentados en el informe se adecuen a los destinatarios, a partir de la utilización de un lenguaje y formato claro y conciso que facilite su comprensión e interpretación.

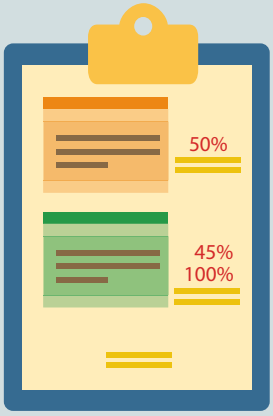


Uniformidad

Los informes de seguimiento y evaluación deben presentar los datos en unidades y formatos que permitan su comparación en el tiempo, a fin de poder evaluar los avances alcanzados a la fecha en función de los indicadores, metas y objetivos establecidos en la fase de planificación.

Asimismo, el formato en que se presenta la información debe ser consistente en estilo y secuencia lógica, por lo cual, se recomienda su adaptación al tipo de destinatario al que se dirige. La decisión sobre las herramientas que se podrían utilizar para la presentación de los datos, debe responder al objetivo fundamental de lograr que las personas obtengan la mayor cantidad de información posible con un mínimo de esfuerzo y fomentar el interés en la profundización de la misma.

Para ello, se recomienda la utilización de las siguientes herramientas de presentación de información (BID, 2016):



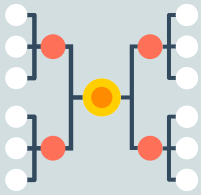
Cuadros estadísticos

Permiten utilizar información precisa para que los destinatarios puedan hacer el mejor uso posible de la misma, y a la vez proporcionar elementos relevantes para audiencias no técnicas. Esta herramienta presenta de forma sistemática la descripción y comportamientos de datos estadísticos que pueden ser útiles para personas representantes de instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Gráficos

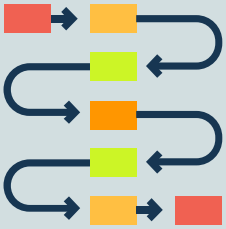
Esta herramienta facilita la comprensión histórica de amplias cantidades de información, a partir de la presentación y comparación de tendencias, cuya finalidad es la información consolidada de datos para los destinatarios. Algunos tipos de gráficos que pueden ser utilizados y dependerá del tipo de información que se desea mostrar son:

- Gráfica de pastel (proporciones).
- Gráfico de líneas (series de tiempo).
- Gráficos de barra (magnitud proporcional en el tiempo, comparación).
- Pictograma (para audiencias no técnicas).
- Gráficas de dispersión (relación entre variables).



Mapas

Esta herramienta presenta de forma abstracta y sencilla las relaciones entre variables en espacios geográficos.



Esquemas o diagramas

Esta herramienta presenta de forma sistemática la interacción y/o consecución de procesos y relaciones entre actores y/o elementos sobre temas específicos.

Por otra parte, la redacción del informe debe basarse en explicación clara y concisa de los datos que se presentan, por lo que se sugiere atender las siguientes directrices generales para su escritura (BID, 2016):

- **Obtener la atención del lector permaneciendo en el abordaje de los temas a tratar.**

- **Tomar en cuenta que la buena redacción implica la revisión y corrección constante de lo escrito.**

- **Realizar una revisión final para verificar la fluidez de los textos redactados.**

- **Evitar repeticiones innecesarias en el texto.**

- **Redactar oraciones cortas y concisas para evitar el desinterés del lector.**

- **Incorporar pausas al interior y entre los párrafos.**

- Usar de forma considerable y sin exceso los signos de puntuación.

- Evitar la repetición de palabras en proximidad, por lo que se recomienda el uso de sinónimos.

- Evitar el uso innecesario de palabras y frases para no desviar la atención del lector.

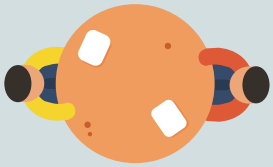
- Utilizar un lenguaje simple y claro para facilitar la comprensión del lector.

- Desarrollar una estructura consecuente del texto para evitar la confusión del lector.

- Adoptar y mantener términos técnicos a lo largo del texto.

- Evitar el uso de frases emocionales o subjetivas.

- Evitar el uso de términos técnicos innecesarios.



- Mantener cautela al explicar relaciones de causalidad

2.2 Propuesta de estructura

La elaboración de los informes de seguimiento y evaluación se deben elaborar con la periodicidad que se considere pertinente de acuerdo al tipo de destinatario que lo utilice, para lo cual se recomienda incluir aquellos apartados o secciones que se consideren necesarios, partiendo de los que se presentan a continuación y tomando en cuenta el formato presentado en el Anexo 1:

Introducción del informe

Esta herramienta presenta de forma abstracta y sencilla las relaciones entre variables en espacios geográficos.

Metodología y desarrollo del proceso de seguimiento o evaluación

Esta sección contendrá una breve explicación sobre el método utilizado para realizar el proceso de seguimiento o evaluación, especificando en el tipo de fuentes consultadas, y un esbozo de las actividades desarrolladas.

Antecedentes o contextualización

En esta sección se deberá identificar y analizar los factores (positivos y negativos) que han influido en el desempeño y funcionamiento del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.

Análisis de la información recolectada

Esta sección es fundamental para el desarrollo del informe, ya que contendrá el análisis sobre el alcance o cumplimiento de los objetivos, a partir de los resultados obtenidos durante la ejecución o funcionamiento del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, por medio de los indicadores definidos para ello.

Aspectos transversales

En esta sección se analizarán los enfoques transversales utilizados en el análisis de la información recolectada y sistematizada, que pueden ser: género, derechos humanos, poblaciones en condición de vulnerabilidad, ciclo de vida, etc.

Participación y articulación entre actores involucrados

Esta sección contendrá un resumen sobre la participación de los diversos actores involucrados en la atención de personas migrantes retornadas, así como los principales asocios o acuerdos que se efectúan entre ellos para mejorar la prestación de servicios.

Gestión de recursos

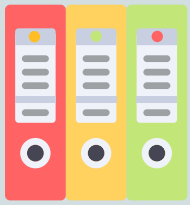
Esta sección incluirá el análisis de la situación financiera de la unidad organizativa, y del recurso humano de la misma respecto a cambios en la dotación de personal.

Análisis de la planificación

Esta sección incluirá un breve resumen respecto al progreso y cumplimiento de las principales actividades que se desarrollarían, a partir de la elaboración de la planificación de la unidad organizativa y otros aspectos relacionados al ciclo de políticas públicas.

Conclusiones, recomendaciones y/o lecciones aprendidas

En esta sección se detallarán las principales enseñanzas y oportunidades de mejora que se hayan definido a partir del análisis de la información contenida en el informe.



Anexos del informe

Esta sección contendrá toda la información de respaldo que se considere necesaria para sustentar o explicar el contenido del informe.

03 Uso del informe

Generalmente, la información derivada de los procesos de seguimiento y evaluación que se presenta en este tipo de documento, responde a objetivos como: gestión de iniciativas de políticas públicas y acciones de desarrollo, aprendizaje y difusión de conocimiento, rendición de cuentas y promoción de logros, entre otros.

No obstante, para el caso del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, el uso que se haga de estos documentos por los distintos destinatarios se puede enfocar en dos aspectos relevantes: adopción de decisiones sobre la gestión del mecanismo, y la mejora continua del mismo en la provisión de servicios y la articulación entre los diversos actores involucrados.

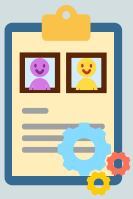
3.1 Adopción de decisiones

Como se indicara en secciones previas en este Manual, uno de los objetivos o propósitos de los informes de seguimiento y evaluación, es brindar información útil para diversos tipos de destinatarios de forma oportuna y precisa para la toma de decisiones. Por lo que, el uso que se dé a esta información estará vinculada al tipo de espacio donde concuerden los actores involucrados.

Independientemente del espacio y del tipo de destinatario al que se presente la información, siempre se realizará o adoptará una decisión que afecte el desempeño de las iniciativas de política pública o acciones de desarrollo, que para el caso, se orienta a la atención a personas migrantes retornadas en sus procesos de reintegración; las cuales se pueden estar enfocadas en situaciones como:

- **Modificaciones a la gestión del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas (administrativas u operativas), impulsadas por las autoridades municipales.**

- **Modificaciones a la prestación de los servicios públicos y privados, relacionadas al trabajo realizado por las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.**



- **Sistematización de experiencias y buenas prácticas en la atención a personas migrantes retornadas.**

- **Promoción de intercambios de experiencias entre instituciones o territorios (a nivel nacional o internacional).**

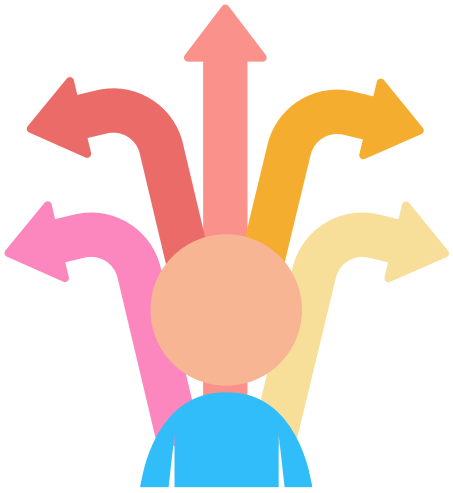
- **Fortalecimiento de las capacidades de las instituciones que brindan servicios a la población migrante retornada**

Por lo cual, la adopción de decisiones será diferente para cada destinatario dependiendo de su participación, tipo de servicio prestado, contexto político o social, cultura institucional, entre otros. Estas decisiones, pueden ser tomadas a raíz de diálogos bilaterales o colectivos entre los actores involucrados, donde sus apreciaciones son relevantes para fortalecer su compromiso y fundamentar las medidas futuras a adoptar en el marco del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.

Este proceso de diálogo puede desarrollarse durante varias fases del seguimiento y la evaluación (análisis, revisión y corrección de la información), a través de diversas vías como reuniones, talleres, seminarios, foros, video conferencias o procesos institucionales relacionados con la elaboración del informe.

3.2 Medidas de contingencia

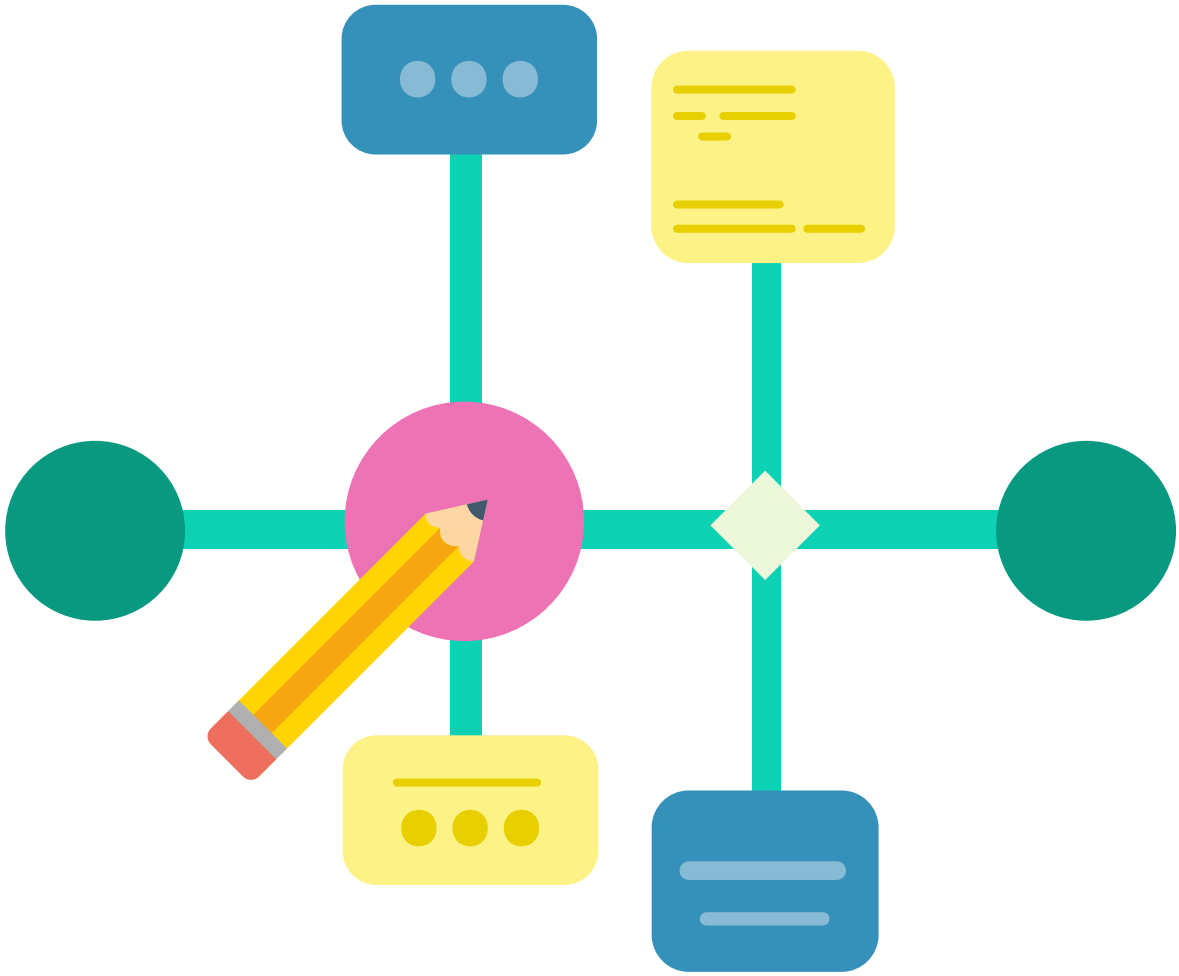
Como resultado de la adopción de decisiones se deben tomar medidas de contingencia, que constituyen procedimientos o elementos específicos basados en los datos del informe de seguimiento y evaluación que afectan el funcionamiento y desempeño del mecanismo de atención a personas En

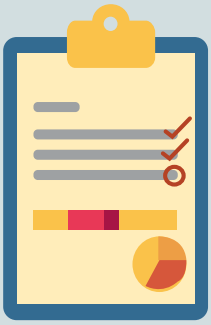


este sentido, las medidas que se adoptan pueden registrarse en un Plan de Acción cuyo objetivo sea dar respuestas claras y oportunas a los aspectos identificados en los informes de seguimiento y/o evaluación; donde deben indicarse de manera detallada las acciones que se implementarán, plazos de ejecución, responsables de su implementación y justificación de las mismas.

Las acciones establecidas en el Plan de Acción deben mantener una secuencia sistemática y lógica que posteriormente deben ser sometidas a un proceso de seguimiento y evaluación, para identificar su efectividad y orientación hacia la consecución de resultados y alcance de los objetivos planteados inicial en el marco de la planificación.

Para la elaboración del Plan de Acción, se sugiere la utilización de dos instrumentos que apoyarán en la definición de las estrategias o medidas a adoptar para mejorar el funcionamiento del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, los cuales son:



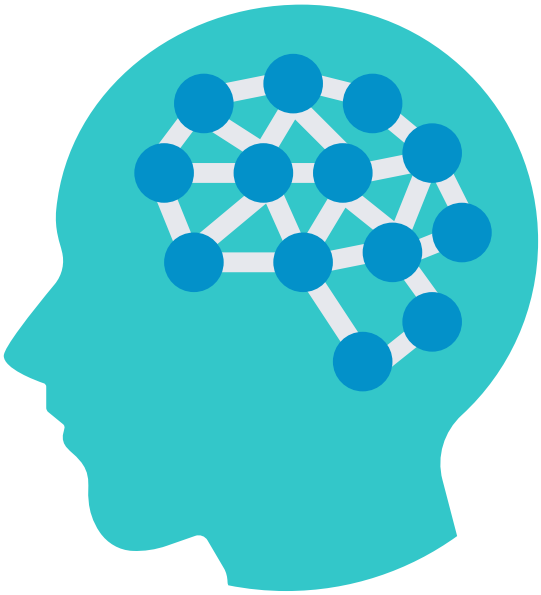


Matriz de decisiones

Este instrumento puede ser utilizado para dejar constancia de las principales decisiones adoptadas, facilitando su verificación en cuanto a proceder a ejecutar acciones acordadas que deben estar en coherencia con las decisiones sugeridas para modificar el funcionamiento del mecanismo de atención (Ver Anexo 2).

Matriz de medidas futuras

Este instrumento garantizará la implementación de las medidas adoptadas en coherencia con los resultados de los procesos de seguimiento y evaluación (Ver Anexo 3).



En el proceso de implementación de las medidas de contingencia planteadas en el Plan de Acción, se deja a discreción de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales, utilizar informes de seguimiento que refuercen el uso de las matrices indicadas, enfatizando en la reprogramación y reasignación de recursos con base en estas medidas.

Caja de herramientas para fortalecer a gobiernos locales en El Salvador ante los retos de la migración irregular en los territorios

INDICADORES PROPUESTOS

para el seguimiento y evaluación de los servicios sociales municipales

Introducción

Este documento propone una serie de indicadores para monitorear durante el proceso de seguimiento y evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, que se esté implementando por parte de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la prestación de este tipo de servicios; para lo cual, se ha considerado tres aspectos relevantes orientados a la importancia de este proceso, los indicadores propuestos y los arreglos necesarios para su implementación.

En **la primera sección, se explican las generalidades del proceso de seguimiento y evaluación enfatizando en su importancia y la capacidad de esta batería de indicadores para la incorporación de otros que se consideren pertinentes, a partir de los contextos y dinámicas territoriales.**

En **la segunda sección, se presentan de forma resumida la propuesta de indicadores para el seguimiento y la evaluación del mecanismo de atención, enfocándose en la descripción general de los mismos, sus posibles fuentes de datos y metodologías a utilizar**, así como la forma en que se elaborarán sus respectivas líneas de base y metas.

En **la tercera sección, se muestran los principales arreglos que pueden efectuarse para la implementación de los indicadores en el marco del proceso de seguimiento y evaluación, así como la importancia de la sincronización y periodicidad en que se desarrollarán los mismos;** y como diversos actores puedan participar en estos espacios, entre otros aspectos relacionados con la difusión de los hallazgos y uso de la información.

Finalmente, en la cuarta sección se presenta la matriz de indicadores, detallando la metodología y diversos aspectos específicos que apoyarán a su monitoreo, en el marco de los procesos de seguimiento y evaluación.

Objetivos

Objetivo general

Presentar una propuesta de indicadores generales para el seguimiento y evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, definiendo sus metodologías, metas y otros detalles relevantes para su implementación y monitoreo, a fin de determinar la efectividad de la reintegración en sus diversas dimensiones para este grupo poblacional.

Objetivos

Objetivos específicos

- Establecer las generalidades del proceso de seguimiento y evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, que se oriente a la utilidad de estos procesos y la posibilidad de incorporar otros indicadores de acuerdo a los contextos territoriales específicos.

- Presentar la propuesta de indicadores para el seguimiento y evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, a partir de sus fuentes de datos, metodologías de cálculo, líneas de base, metas, entre otros.

- Proponer los lineamientos generales para la implementación y/o ejecución del proceso de seguimiento y evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, considerando su periodicidad, participación de diversos actores, entre otros.

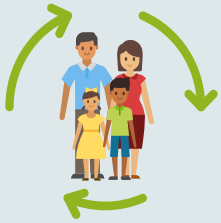
- Presentar las especificaciones técnicas, a través de la matriz de Indicadores para el seguimiento y evaluación de la efectividad del proceso de reintegración de las personas migrantes retornadas, a nivel general.

01 Generalidades del proceso de seguimiento y evaluación

Para prestar servicios públicos y privados a las personas migrantes retornadas, se considera importante establecer las características particulares de los distintos grupos poblacionales que se pueden derivar a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, según sus necesidades para el inicio y seguimiento a su proceso de reintegración a sus territorios de origen.

Los grupos poblacionales que pueden ser beneficiarios de los servicios provistos por parte de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, tienen su fundamento en los perfiles establecidos en el Protocolo de Recepción y Atención Inmediata para la Población Adulta Salvadoreña Retornada elaborada por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), catalogados en condiciones de vulnerabilidad a los cuales se les debe proporcionar atención y/o protección especializada según se requiera.

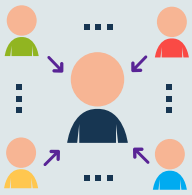
Estos perfiles de los grupos poblacionales de personas retornadas, se presentan en el siguiente listado (DGME, 2018):



- **Apropiación de la importancia del ciclo migratorio y la atención a personas migrantes retornadas como una de las prioridades de los Planes Municipales de Desarrollo[2].**

- **Alineación y/o adaptación de los proveedores de servicios a las políticas municipales de atención a personas migrantes retornadas y a las necesidades específicas de estas últimas.**

- **Armonización y/o articulación de los proveedores de servicios a personas migrantes retornadas, para evitar el doble esfuerzo y promover una atención más integral e integrada a este grupo poblacional; para lo cual, la inclusión y generación de alianzas estratégicas con estos actores adquiere especial relevancia en sus respectivos contextos.**



- **Gestionar la atención de las personas migrantes retornadas orientada a promover su reintegración a sus lugares de residencia.**

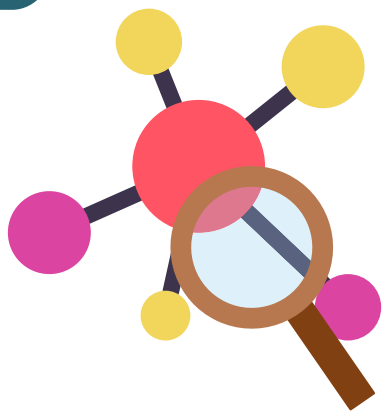
- **Mutua rendición de cuentas entre los actores involucrados para fortalecer el diálogo entre los mismos y mejorar continuamente la atención a personas migrantes retornadas.**

De esta manera, el proceso de seguimiento y evaluación enfatiza en el análisis de la efectividad del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas a nivel municipal o regional (cuando se trate de asociaciones de municipios) conforme a sus propios contextos y dinámicas territoriales, por lo que, la aplicación e implementación del mismo se efectuará a partir de los intereses y consideraciones que las autoridades municipales estimen pertinentes.

2. En el caso que las autoridades municipales no cuenten con un Plan Municipal de Desarrollo, se puede optar por tomar como base para este proceso, el Plan Estratégico Municipal, Planes de Inversión o instrumentos similares.

1.1 Importancia del proceso de seguimiento y evaluación

La importancia de este proceso se basa en el análisis y verificación de la efectividad del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, para apoyar su reintegración a sus respectivos territorios, tomando en cuenta dos aspectos importantes:



- **La provisión de servicios públicos y privados para atender la necesidad de las personas, a través de instituciones gubernamentales y no gubernamentales.**

- **La atención de las necesidades y vinculación de las personas a los servicios públicos y privados.**

En este proceso, la satisfacción subjetiva que las personas expresan respecto a los servicios recibidos, presenta especial relevancia en la medida se pueda evidenciar el progreso efectivo en su reintegración a sus respectivos lugares de residencia.

Para ello, la utilización de las herramientas propuestas en el *Protocolo para la incorporación de proveedores de servicios públicos y privados de oferta social para las*

personas migrantes retornadas y *el Protocolo para la atención de necesidades y la vinculación a servicios públicos y privados*, son esenciales para el registro y análisis de la información necesaria para estos procesos.

Asimismo, este proceso junto con las propuestas de indicadores permite analizar los esfuerzos que las autoridades municipales y las instituciones gubernamentales y no gubernamentales implementan para apoyar el proceso de reintegración de las personas migrantes retornadas, por lo cual se enfatiza en que los resultados obtenidos de este monitoreo son un insumo importante para el diálogo y el fortalecimiento del trabajo conjunto entre estos actores para mejorar la efectividad de los servicios prestados de manera conjunta.

1.2 Incorporación de indicadores

La propuesta presentada en este documento podrá ser complementada con **los indicadores que se formulen como resultado del proceso de planificación estratégica**, que la unidad organizativa designada para la atención de personas migrantes retornadas determine para dar seguimiento y evaluar sus respectivos objetivos y metas administrativas.

Además, se insta a las unidades organizativas a generar y adoptar los indicadores propuestos que se adecúen a sus respectivos contextos y dinámicas territoriales, para enriquecer sus respectivos procesos de análisis y fortalecer el diálogo en temas específicos de interés para los actores involucrados.

Por tanto, **la propuesta de indicadores de este documento pueden ser utilizados para apoyar la toma de decisiones, en aspectos relacionados al fortalecimiento de capacidades institucionales de los actores involucrados** enfocadas en la reducción de la fragmentación de los servicios y la duplicación de esfuerzos para atender a las personas migrantes retornadas.

02 Indicadores propuestos

Los indicadores que se proponen son de carácter general, es decir, **son aplicables a todo el mecanismo de atención para personas migrantes retornadas**, tanto para la identificación y registro de proveedores como a la satisfacción de las necesidades de este grupo poblacional.

La lista de indicadores propuestos

2.1 Descripción general

en el Cuadro 1, están destinados principalmente a ofrecer un marco general para realizar un análisis global y comprensivo sobre la efectividad del proceso de atención a personas migrantes retornadas en su reintegración a sus respectivos territorios.

Cuadro 1. Indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de la atención de personas migrantes retornadas

Indicador
Indicador 1 Proporción de instituciones que brindan servicios públicos y privados alineados a las prioridades de la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas.
Indicador 2 Proporción de instituciones que presentan información completa y disponible sobre el acceso a los servicios públicos y privados.
Indicador 3 Proporción de servicios públicos y privados que exigen corresponsabilidad a las personas migrantes retornadas para su prestación.
Indicador 4 Proporción de proveedores de servicios públicos y privados que participan en espacios de articulación y rendición de cuentas.
Indicador 5 Proporción de servicios públicos y privados registrados que se brindan para la atención de personas migrantes retornadas.
Indicador 6 Proporción de servicios públicos y privados dirigidos a mujeres migrantes retornadas.
Indicador 7 Proporción de servicios que la municipalidad brinda para la reintegración de personas migrantes retornadas.
Indicador 8 Proporción de servicios públicos y privados brindados a la población migrante retornada en otros territorios distintos a su lugar de residencia.
Indicador 9 Proporción de servicios públicos y privados donde las personas migrantes retornadas requieren acompañamiento por parte de la municipalidad.

Fuente: elaboración propia

Cuadro 1. Indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de la atención de personas migrantes retornadas

Indicador
Indicador 10 Proporción de personas migrantes retornadas que reciben un seguimiento periódico por parte de la municipalidad.
Indicador 11 Proporción de personas migrantes retornadas atendidas satisfactoriamente.
Indicador 12 Proporción de personas migrantes retornadas que conocen los servicios de atención especializada que brinda la municipalidad.
Indicador 13 Proporción de personas migrantes retornadas atendidas por tipo de necesidad / perfil expresado.
Indicador 14 Proporción de personas migrantes retornadas por tipo de derivación y/o servicios públicos y privados recibidos.
Indicador 15 Proporción de personas migrantes retornadas que expresan interés en reincidir en el proceso migratorio.
Indicador 16 Proporción de personas migrantes retornadas a quienes se le han efectuado ajustes en su ruta de atención.

Fuente: elaboración propia

Asimismo, la mayoría de los indicadores propuestos, tienen la capacidad de capturar información y potenciar el análisis de datos en relación a los distintos enfoques establecidos en el *Manual para la incorporación de proveedores de servicios públicos y privados de oferta social y el Manual para la atención de necesidades y la vinculación de servicios públicos y privados para las personas migrantes retornadas* (derechos humanos, género, ciclo de vida, inclusión social, etc.).

2.2 Fuentes de datos y metodologías de indicadores

La propuesta de indicadores consiste en el establecimiento de un marco de medición que pueda ser aplicable a nivel individual (por proveedor de servicios o tipo de servicio) o de forma agregada para ofrecer una visión general del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas a nivel territorial.

En este caso, es importante destacar que la existencia y actualización periódica de los registros de proveedores de servicios y de necesidades de personas migrantes retornadas, facilitarían el monitoreo y cálculo de los indicadores propuestos, lo cual reduciría el período temporal y los costos asociados a este proceso.

En la sección 4 de este documento, se presenta de forma detallada la matriz para cada uno de los indicadores propuestos, donde se establecen los medios de medición, metodología de cálculo, fuentes de datos y otros aspectos relevantes vinculados con la recolección de la información y el monitoreo de los mismos.

2.3 Líneas de base y metas

Las metas propuestas para cada indicador, podrán ser modificadas y adaptadas por la unidad organizativa designada para la atención de las personas migrantes retornadas, de acuerdo a sus respectivos contextos y dinámicas territoriales; por lo que, al indicarse "progresión continua en el tiempo", se enfatiza en la mejora progresiva de la prestación de los servicios.

La estimación de la línea base se efectuará a partir de un mapeo o medición inicial, considerando la disponibilidad de información que exista en ese momento al interior de la municipalidad, independientemente de la designación o creación de la unidad organizativa destinada a atender a las personas migrantes retornadas; con lo cual, será posible determinar posteriormente la meta para cada indicador.

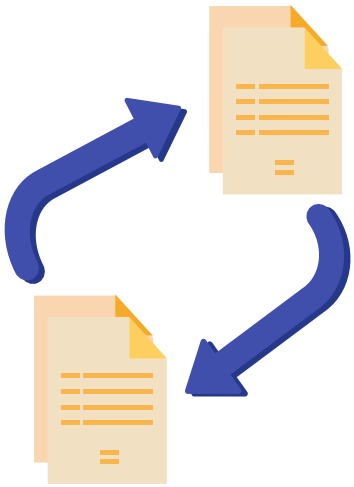
03 Arreglos de implementación

Para llevar a cabo de manera efectiva el proceso de seguimiento y monitoreo, se requiere que la unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas en coordinación con los proveedores de servicios, realicen una serie de acuerdos y/o ajustes que les permita desarrollar un proceso ordenado y garantizar la participación y calidad de la información necesaria para el mismo.

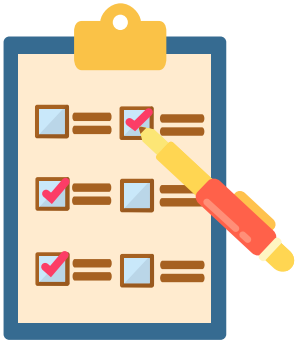
3.1 Sincronización y periodicidad

La sincronización y periodicidad de la recolección de datos estará basada en la disponibilidad de la información, así como en los contextos y dinámicas territoriales de las municipalidades; por lo cual, se sugiere que estos procesos puedan llevarse a cabo de forma semestral o anual; o según estimen pertinente las autoridades municipales, a través de la unidad organizativa designada para atender a personas migrantes retornadas.

Asimismo, se insta a la unidad organizativa designada y los proveedores de servicios a sincronizar la recolección de información, conforme a sus propios mecanismos internos para evitar la duplicidad de esfuerzos y reportar la información que se encuentre disponible al momento de iniciarse este proceso.



3.2 Participación de actores y garantía de calidad



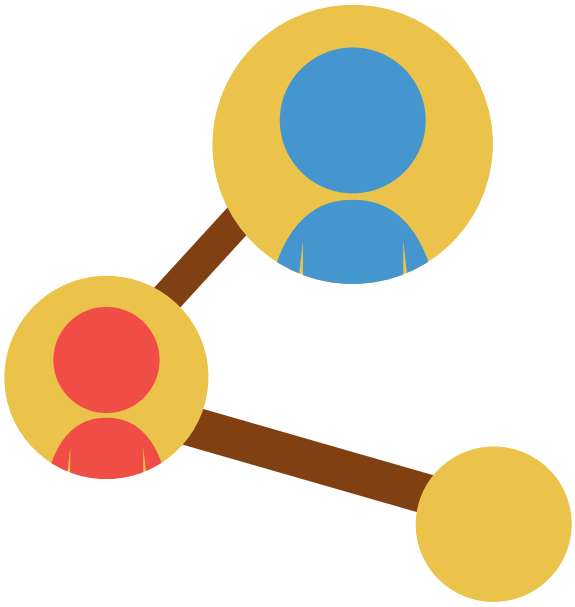
Como se mencionó en el *Protocolo para la incorporación de proveedores de servicios públicos y privados de oferta social para las personas migrantes retornadas* y *el Protocolo para la atención de necesidades y la vinculación a servicios públicos y privados*, se sugiere que los procesos de seguimiento y evaluación sean participativos, estableciendo roles y competencias para cada uno de los actores involucrados.

En este caso, como se muestra en el *Protocolo de aplicación de indicadores para el seguimiento y evaluación de los servicios municipales*, se define las responsabilidades de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales en este proceso, así como de las autoridades locales; por lo que, se considera importante desarrollar un mecanismo de comunicación y apoyo que asegure la amplia participación de estos actores y garantice la veracidad de la información que se comparte.

3.3 Difusión de hallazgos y uso de evidencia complementaria

El enfoque y formato de los informes que se elaboren en relación al análisis de la efectividad del mecanismo de atención de personas migrantes retornadas, se recomienda sea revisado por la autoridades municipales para asegurar que los avances presentados en los mismos se correspondan con las áreas de interés y los actores a quienes está dirigido.

Para ello, se recomiendo la utilización de los lineamientos propuestos en el Manual de informes de seguimiento y evaluación de los servicios sociales y municipales, donde se muestran los principales pasos a seguir para la elaboración de estos documentos, destacando las evidencias de los avances realizados y los desafíos a los que se enfrentan los personas migrantes retornadas para acceder a estos servicios.



En algunos casos, será necesario fundamentar estos avances a través de información cualitativa, la cual respaldará los progresos alcanzados como parte del monitoreo de la efectividad del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, profundizando en aspecto vinculados a la implementación de los enfoques transversales.

04 Matriz de indicadores propuestos

A continuación, se presenta información detallada sobre cada uno de los indicadores en los siguientes cuadros informativos, donde se desarrolla los detalles metodológicos que se utilizarán como base para el cálculo de los mismos. Adicionalmente, se muestra información sobre los medios de medición, métodos de cálculo, fuentes de datos, entre otros que explican el enfoque y medidas que serán utilizadas en los indicadores.

Indicador 1. Proporción de instituciones que brindan servicios públicos y privados alineados a las prioridades de la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas

Objetivo	Metodología
Analizar la efectividad de los esfuerzos de las autoridades municipales para guiar el proceso de atención a personas migrantes retornadas, con base en sus necesidades, priorizando en la planificación municipal.	Mide la efectividad de los esfuerzos de las autoridades municipales para guiar el proceso de atención a personas migrantes retornadas, considerando la definición de las necesidades de este grupo poblacional y las prioridades municipales para brindar este servicio, tomando en cuenta los siguientes aspectos: • Conocimiento y manejo de la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas. • Alineación al proceso de registro y monitoreo de las personas. • Alineación a las prioridades de atención definidas por la municipalidad.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, considerando las respuestas que cada institución brinde a las preguntas A1-A4 de la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas. Se considerará efectivo el servicio brindado por la institución, cuando de forma individual se haya contestado "Si" (cualquiera de las dos opciones afirmativas) en al menos 3 de las 4 preguntas. Los resultados individuales obtenidos para este indicador, podrán agregarse de acuerdo a la siguiente fórmula: % (Instituciones efectivas en la prestación del servicio / Total de instituciones registradas)	La información de este indicador es de carácter cualitativo y proviene de las preguntas A1-A4 de la Encuesta de Seguimiento.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	No aplica.
Responsable	**Unidad de medida**
Instituciones gubernamentales y no gubernamentales que participen en el proceso de seguimiento y evaluación; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas.	Instituciones efectivas en la prestación de servicios.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Progresión continua en el tiempo (aumentos de cantidad de instituciones).

Indicador 2. Proporción de instituciones que presentan información completa y disponible sobre el acceso a los servicios públicos y privados

Objetivo	Metodología
Promover el acceso de las personas migrantes retornadas a los servicios públicos y privados necesarios para el desarrollo de sus procesos de reintegración.	Mide la disponibilidad de la información que se proporciona a las personas migrantes retornadas, en relación a los requisitos solicitados para acceder a los servicios de reintegración, que son brindados por las unidades organizativas designadas, bajo los siguientes aspectos: • Tipo de información • Frecuencia de actualización • Existencia de requisitos adicionales
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de las respuestas proporcionadas en la Encuesta de Seguimiento, con base en las siguientes consideraciones: • La información se tomará como disponible, si se selecciona al menos 3 de las 4 opciones sobre tipo de información de la pregunta A5. • La información será actualizada, si se elige en Frecuencia de actualización la opción trimestral o semestral de la pregunta A5. • La información se tomará como completa, si la respuesta es negativa a la pregunta A6. Por lo que, se considerará que la institución presenta información completa y disponible si cumple con dos de las tres consideraciones anteriores. Los resultados individuales obtenidos para este indicador, podrán agregarse de acuerdo a la siguiente fórmula: % (Cantidad de instituciones que presenta información completa y disponible / Total de instituciones registradas)	La información de este indicador es de carácter cualitativo y proviene de las preguntas A5-A6 de la Encuesta de Seguimiento.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	No aplica.
Responsable	**Unidad de medida**
Instituciones gubernamentales y no gubernamentales que participen en el proceso de seguimiento y evaluación; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas.	Instituciones que trasladan información completa sobre el servicio a brindar
Línea base	**Meta**
No disponible.	Progresión continua en el tiempo (aumentos de cantidad de instituciones).

Indicador 3. Proporción de servicios públicos y privados que exigen corresponsabilidad a las personas migrantes retornadas para su prestación	
Objetivo	**Metodología**
Estimar los servicios que exigen corresponsabilidad para su provisión a las personas migrantes retornadas, a fin de asegurar su participación y compromiso para recibir el servicio.	Mide la proporción de servicios públicos y privados que exigen corresponsabilidades a las persona migrantes retornadas, para asegurar su participación y compromiso para recibir el servicio.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en la pregunta A7 de la Encuesta de Seguimiento, con base en la siguiente fórmula: % (Número de servicios públicos y privados que exigen corresponsabilidad / Número de servicios públicos y privados registrados)	La información de este indicador es de carácter cualitativo y proviene de la pregunta A7 de la Encuesta de Seguimiento.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	Se sugiere desagregar este indicador (si estima conveniente) en los siguientes niveles: por tipo de sector o por dimensión. Para ello, se utilizará la misma fórmula, con la variante que sea acotará a la cantidad de servicios por cada sector o dimensión.
Responsable	**Unidad de medida**
Instituciones gubernamentales y no gubernamentales que participen en el proceso de seguimiento y evaluación; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas.	Servicios que exigen corresponsabilidad a las personas migrantes retornadas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Establecer rango, según lo determine la municipalidad.

Indicador 4. Proporción de proveedores de servicios públicos y privados que participan en espacios de articulación y rendición de cuentas

Objetivo	Metodología
Evaluar la participación de los diversos actores involucrados en los espacios de diálogo y coordinación impulsados por la municipalidad para mejorar la prestación de servicios a las personas migrantes retornadas en sus territorios.	Mide la participación de los diversos actores involucrados en espacios de articulación y trabajo conjunto para la prestación de servicios para la reintegración de las personas migrantes retornadas, enfocándose en los siguientes aspectos: • Evaluaciones periódicas. • Participación de actores en espacios de articulación. • Rendición mutua de cuentas. • Trabajo conjunto entre los actores. Asimismo, se considera dentro de este indicador la existencia y funcionamiento de los espacios de articulación promovidos por la municipalidad.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, considerando las respuestas que cada institución brinde a las preguntas A8-A11 de la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas. Se considerará efectiva la participación de los proveedores de servicios, cuando de forma individual se haya contestado "Si" (cualquiera de las dos opciones afirmativas) en al menos 3 de las 4 preguntas. Asimismo, la respuesta afirmativa a la pregunta B6 de la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención de Personas Migrantes Retornadas, justifica y complementa las respuestas de las preguntas A8-A11. Mientras que, la respuesta a la pregunta A12, se utiliza para profundizar en el funcionamiento de este tipo de espacios. Los resultados individuales obtenidos para este indicador, podrán agregarse de acuerdo a la siguiente fórmula: % (Proveedores que participan efectivamente en espacios de articulación a nivel municipal / Total de proveedores de servicios convocados)	La información de este indicador es de carácter cualitativo y proviene de las preguntas A8-A12 de la Encuesta de Seguimiento de proveedores, y las preguntas B6 y B7 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	No aplica.
Responsable	**Unidad de medida**
Instituciones gubernamentales y no gubernamentales que participen en el proceso de seguimiento y evaluación; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas.	Proveedores que participan efectivamente en espacios de articulación a nivel municipal para la atención a personas migrantes retornadas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Creado y en funcionamiento un espacio de articulación y trabajo conjunto entre la municipalidad y el 100% de los actores involucrados.

Indicador 5. Proporción de servicios públicos y privados registrados que se brindan para la atención de personas migrantes retornadas	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la proporción de los tipos de servicios públicos y privados registrados que se proveen a las personas migrantes retornadas en su proceso de reintegración a sus territorios.	Mide la proporción de los tipos de servicios públicos y privados registrados que los proveedores brindan a las personas migrantes retornadas para su reintegración a sus territorios de origen / residencia.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en las preguntas B1 y B2 de la Encuesta de Autoevaluación, con base en la siguiente fórmula: % (Número de servicios registrados que se brindan a la población migrante retornada / Número total de servicios registrados)	Registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, cuyas respuestas se colocan en las preguntas B1 y B2 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Dimensión de atención. • Tipo de servicio. • Grupos poblacionales. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B).	Servicios públicos y privados por dimensión/sector/población/otros
Línea base	**Meta**
No disponible.	Progresión continua en el tiempo.

Indicador 6. Proporción de servicios públicos y privados dirigidos a mujeres migrantes retornadas	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la proporción de servicios públicos y privados para personas migrantes retornadas registrados que se dirigen a suplir las necesidades de las mujeres.	Mide el porcentaje de servicios públicos y privados registrados que se dirigen a atender las necesidades de las mujeres migrantes retornadas.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en las preguntas B1 y B3 de la Encuesta de Autoevaluación, con base en la siguiente fórmula: % (Número de servicios registrados destinados a atender a mujeres migrantes retornadas / Número total de servicios públicos y privados)	Registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, cuyas respuestas se colocan en la pregunta B3 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Dimensión de atención. • Tipo de servicio. • Grupos etarios. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B).	Servicios públicos y privados dirigidos a mujeres migrantes retornadas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	La municipalidad determinará la proporción de servicios dirigidos exclusivamente a esta población.

Indicador 7. Proporción de servicios que la municipalidad brinda para la reintegración de personas migrantes retornadas	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la proporción de servicios que las municipalidades brindan a las personas migrantes retornadas en el marco de sus procesos de reintegración.	Mide la proporción de servicios públicos que se brinda a las personas migrantes retornadas, los cuales pueden encontrarse o derivarse al interior de la municipalidad (partidas de nacimiento, etc.).
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en las preguntas B1 y B4 de la Encuesta de Autoevaluación, con base en la siguiente fórmula: % (Número de servicios de reintegración brindados por la municipalidad / Número de servicios públicos y privados registrados)	Registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, cuyas respuestas se colocan en la pregunta B4 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Dimensión de atención. • Tipo de servicio. • Grupos poblacionales. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B).	Servicios públicos y privados brindados por la municipalidad para personas migrantes retornadas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	La municipalidad determinará la proporción de servicios ideal, según sus características.

Indicador 8. Proporción de servicios públicos y privados brindados a la población migrante retornada en otros territorios distintos a su lugar de residencia	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la proporción de servicios públicos y privados prestados a la población migrante retornada que se efectúan en territorios diferentes al lugar de residencia.	Mide la cantidad de servicios públicos y privados que se proveen a personas migrantes retornadas, en territorios distintos a las jurisdicciones geográficas competencia de las municipalidades.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en las preguntas B1 y B5 de la Encuesta de Autoevaluación, con base en la siguiente fórmula: % (Número de servicios públicos y privados que se proveen fuera del territorio / Número total de servicios públicos y privados registrados)	Registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, cuyas respuestas se colocan en la pregunta B5 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Tipo de institución. • Dimensión de atención. • Tipo de servicio. • Grupos poblacionales. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B).	Servicios públicos y privados brindados a las personas migrantes retornadas en otros territorios diferentes a su lugar de residencia.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Reducción continua en el tiempo (siempre que sea posible, de lo contrario establecer al menos un parámetro, según las características del territorio).

Indicador 9. Proporción de servicios públicos y privados donde las personas migrantes retornadas requieren acompañamiento por parte de la municipalidad

Objetivo	Metodología
Identificar los servicios en los cuales las personas migrantes retornadas requieren una mejor orientación por parte de la municipalidad.	Mide la cantidad de servicios, en los cuales las personas migrantes retornadas perciben que es necesario una mejor orientación por parte de la municipalidad para acceder a los mismos.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en la pregunta P1 de la Encuesta de Seguimiento de las Personas Migrantes, con base en la siguiente fórmula: % (Cantidad de servicios que requieran acompañamiento de la municipalidad / Total de servicios públicos y privados registrados) La información que este indicador proporciona, puede ser agregada con base en la siguiente fórmula: % (Cantidad de personas que requieren acompañamiento / Total de personas atendidas)	La información de este indicador es de carácter cualitativo y se deriva de la pregunta P1 de la Encuesta de Seguimiento de las Personas Migrantes Retornadas y de la pregunta B1 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Dimensión de atención. • Tipo de servicio. • Grupos poblacionales. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B). Personas migrantes retornadas; que respondieron a la Encuesta de Seguimiento a la Atención de las Personas Migrantes Retornadas.	Servicios públicos y privados que requieren acompañamiento por parte de la municipalidad.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Reducción continua en el tiempo.

Indicador 10. Proporción de personas migrantes retornadas que reciben un seguimiento periódico por parte de la municipalidad

Objetivo	Metodología
Evaluar la periodicidad de seguimiento en la recepción de los servicios públicos y privados por parte de la personas migrantes retornadas en sus proceso de reintegración.	Mide la frecuencia con la que la unidad organizativa designada efectúa el seguimiento a las personas migrantes retornadas para verificar la recepción de los servicios y el cumplimiento de su ruta de atención.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta individual proporcionada en la pregunta P2 de la Encuesta de Seguimiento de las Personas Migrantes. La información que este indicador proporciona, puede ser agregada con base en la siguiente formula: % (Cantidad de personas con seguimientos de atención menores a 30 días / Total de personas atendidas)	La información comprende un dato cuantitativo relacionado a las pregunta P2 de la Encuesta de Seguimiento a Personas Retornadas y de la respuesta proporcionada en la pregunta B8 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	Este indicador puede ser desagregado en los siguientes niveles: • Grupos poblacionales. • Grupos etarios. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B). Personas migrantes retornadas; que respondieron a la Encuesta de Seguimiento a la Atención de las Personas Migrantes Retornadas.	Cantidad de personas migrantes retornadas con seguimientos periódicos por parte de la municipalidad.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Progresión continua en el tiempo, considerando las capacidades y características de la municipalidad.

Indicador 11. Proporción de personas migrantes retornadas atendidas satisfactoriamente

Objetivo	Metodología
Evaluar el nivel de satisfacción de las personas migrantes retornadas en cuanto a los servicios que han recibido y sobre la atención municipal.	Mide el nivel de satisfacción percibido por las personas migrantes retornadas de forma individual, respecto al tipo de servicio que han recibido por parte de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como el brindado por la unidad organizativa designada por las autoridades municipales.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará de forma individual, a partir de la respuesta proporcionada en la pregunta P3 de la Encuesta de Seguimiento a Personas Retornadas. Para ello, se determinarán los promedios generales para cada nivel de satisfacción, donde la categoría con mayor porcentaje definirá el nivel de satisfacción de las personas migrantes retornadas. La agregación de este indicador se efectuará a partir del nivel de satisfacción de las personas migrantes retornadas, de acuerdo a la siguiente fórmula: % (Número de personas por nivel de satisfacción / Total de personas atendidas)	Los datos obtenidos serán de carácter cualitativa y se relacionarán con la pregunta P3 de la Encuesta de Seguimiento a Personas Retornadas.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Dimensión de atención. • Tipo de servicio. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Personas migrantes retornadas; que respondieron a la Encuesta de Seguimiento a la Atención de las Personas Migrantes Retornadas.	Nivel de satisfacción de las personas migrantes retornadas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Progresión continua en el tiempo

Indicador 12. Proporción de personas migrantes retornadas que conocen los servicios de atención especializada que brinda la municipalidad

Objetivo	Metodología
Analizar la difusión de la información sobre los servicios disponibles en la municipalidad para apoyar a las personas migrantes en sus procesos de reintegración.	Mide la cantidad de personas migrantes retornadas que conocen los servicios brindados por la municipalidad distintos al de la unidad organizativa designada, para apoyarle en su proceso de reintegración.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará de forma individual, a partir de la respuesta proporcionada en la pregunta P4 de la Encuesta de Seguimiento a Personas Retornadas. Asimismo, se considerará la cantidad de servicios identificados por la unidad organizativa, que son brindados por la municipalidad, cuya respuesta se encuentra en la pregunta B4 de la Encuesta de Autoevaluación. Por lo cual su fórmula de cálculo será: % (Cantidad de personas migrantes retornadas que conocen los servicios / Total de personas atendidas) Queda a discreción de la municipalidad elaborar estadísticas respecto a las respuestas individuales proporcionadas por las personas.	La información comprende un dato cualitativo relacionado a la pregunta P4 de la Encuesta de Seguimiento a Personas Retornadas y pregunta B4 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	No aplica.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B). Personas migrantes retornadas; que respondieron a la Encuesta de Seguimiento a la Atención de las Personas Migrantes Retornadas.	Cantidad de personas migrantes retornadas que conocen servicios adicionales brindados por parte de la municipalidad.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Progresión continua en el tiempo, según las características y contexto de la municipalidad.

Indicador 13. Proporción de personas migrantes retornadas atendidas por tipo de necesidad / perfil expresado	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la proporción de personas migrantes retornadas atendidas por tipo de perfil y/o necesidad expresada.	Mide la cantidad de personas migrantes retornadas atendidas con base en sus perfiles y/o necesidades expresadas.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en las preguntas B8 y B9 de la Encuesta de Autoevaluación, con base en la siguiente fórmula: % (Cantidad de personas atendidas por tipo de perfil / Total de personas migrantes retornadas atendidas)	Registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, cuyas respuestas se colocan en la pregunta B8 y B9 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Perfiles de atención. • Grupos etarios. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B).	Cantidad de personas migrantes retornadas atendidas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Se definirá según el nivel de desagregación del indicador.

Indicador 14. Proporción de personas migrantes retornadas por tipo de derivación y/o servicios públicos y privados recibidos	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la proporción de personas migrantes retornadas que son derivadas a los distintos servicios públicos y privados que se proveen en sus territorios.	Mide la proporción de personas migrantes retornadas derivadas a los servicios públicos y privados brindados en sus territorios de origen o residencia para su reintegración.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en las preguntas B8 y B10 de la Encuesta de Autoevaluación, con base en la siguiente fórmula: % (Número de personas migrantes retornadas derivadas por tipo de servicio / Número total de personas migrantes retornadas atendidas)	Registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, cuyas respuestas se colocan en la pregunta B8 y B10 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Dimensión de atención. • Tipo de servicios. • Grupos etarios. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B).	Cantidad de personas migrantes retornadas atendidas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Se definirá según el nivel de desagregación del indicador.

Indicador 15. Proporción de personas migrantes retornadas que expresan interés en reincidir en el proceso migratorio	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la propensión de las personas migrantes retornadas a reincidir en el proceso migratorio.	Mide la proporción de personas migrantes retornadas que han expresado su interés en reincidir en el proceso migratorio.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en la pregunta P5 de la Encuesta de Seguimiento a Personas Retornadas, con base en la siguiente fórmula: % (Cantidad de personas que expresan interés en la reincidencia migratoria / Total de personas migrantes retornadas)	Los datos obtenidos serán de carácter cualitativo y se relacionarán con la pregunta P5 de la Encuesta de Seguimiento a Personas Retornadas y de la pregunta B8 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Perfiles de atención • Grupos etarios. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B). Personas migrantes retornadas; que respondieron a la Encuesta de Seguimiento a la Atención de las Personas Migrantes Retornadas.	Cantidad de personas migrantes retornadas atendidas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Reducción continua en el tiempo.

Indicador 16. Proporción de personas migrantes retornadas a quienes se les han efectuado ajustes en su ruta de atención	
Objetivo	**Metodología**
Determinar la cantidad de personas a quienes se les han efectuado ajustes en su ruta de atención de las personas migrantes retornadas para incidir de forma más adecuada en su proceso de reintegración.	Mide la proporción de personas migrantes retornadas a quienes se les han efectuado ajustes en su ruta de atención.
Fórmula de cálculo	**Fuentes de datos**
Este indicador se calculará, a partir de la respuesta proporcionada en la pregunta B11 de la Encuesta de Autoevaluación, con base en la siguiente fórmula: % (Cantidad de personas a quienes se les han efectuado ajustes en su ruta de atención en el año de referencia / Total de personas migrantes retornadas)	Registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención a personas migrantes retornadas, cuyas respuestas se colocan en la pregunta B8 y B11 de la Encuesta de Autoevaluación.
Periodicidad	**Desagregación**
Semestral o anual, según lo definan las autoridades municipales.	La información que este indicador proporciona, puede ser desagregada en los siguientes niveles: • Grupos etarios. • Perfiles de atención. • Otras desagregaciones que se estimen convenientes.
Responsable	**Unidad de medida**
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas; respondiendo a la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a las Personas Migrantes Retornadas (preguntas B).	Cantidad de personas migrantes retornadas atendidas.
Línea base	**Meta**
No disponible.	Reducción continua en el tiempo.

Caja de herramientas para fortalecer a gobiernos locales en El Salvador ante los retos de la migración irregular en los territorios

PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE INDICADORES

para el seguimiento y evaluación de los servicios sociales municipales

Introducción

Este documento propone un proceso de seguimiento y evaluación, a través de un conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos que permitirán evidenciar los avances en el proceso de reintegración de las personas migrantes retornadas, así como la efectividad del mecanismo de atención, bajo la provisión de servicios públicos y privados, y la identificación de necesidades de este grupo poblacional.

En **la primera sección de este documento, se presentan generalidades basadas en la importancia de los procesos de seguimiento y evaluación,** así como en la estructuración de este proceso basado en el enfoque de la eficacia de la gestión para resultados del desarrollo formulado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que han sido adaptados a esta iniciativa.

La segunda sección contiene elementos relevantes que se sugieren para efectuar el proceso de medición de los indicadores propuestos en este protocolo, enfatizando en las metas, fuentes de información, programación, periodicidad, proceso de recolección de información, entre otros.

La tercera sección, se basa en la exposición de las pautas generales y específicas (por cada indicador) para la recopilación de datos, tomando en consideración aspectos generales vinculados al tipo de información, así como la importancia de contar con un apoyo técnico para estos procesos, a fin de acompañar estas actividades y asegurar la idoneidad y calidad de la información, y su vinculación con la adaptación de los ODS a los territorios.

Objetivos

Objetivo general

Proponer el proceso y metodología a ser adoptado para el seguimiento y la evaluación del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, a través de un conjunto de indicadores cualitativos y cuantitativos que permitirán evidenciar los avances, detectar oportunidades de progreso y principales problemas a ser afrentados; tanto en la provisión de servicios públicos y privados como en la atención de necesidades de este grupo poblacional.

Objetivos

Objetivos específicos

- Establecer los procesos generales que se sugiere puedan adoptar los Gobiernos Locales para sustentar la mutua rendición de cuentas entre los actores involucrados en el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.

- Desarrollar una serie de pautas para operativizar el proceso de medición y recopilación de datos, para el cálculo de los indicadores propuestos; y con ello estimular el diálogo entre los actores involucrados.

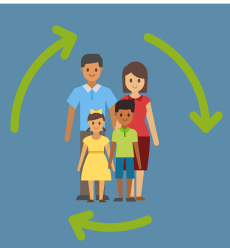
- Proponer una serie indicadores para dar seguimiento y evaluar el mecanismo de atención de personas migrantes retornadas, desde la provisión de servicios y la satisfacción de necesidades.

01 Generalidades del proceso de seguimiento y evaluación

Las metodologías e instrumentos que pueden ser utilizados para el seguimiento y/o evaluación de impacto de una iniciativa de política pública o acciones de desarrollo, implementada por una institución gubernamental o no gubernamental son variadas.

Sin embargo, en aras de contar con un proceso participativo y amplio que permita determinar la efectividad del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, se propone una serie de pasos y herramientas, basadas en el enfoque de eficacia de las acciones de desarrollo para realizar este tipo de procesos.

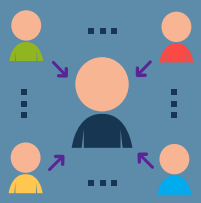
La aplicación del enfoque de eficacia de las acciones de desarrollo, permite determinar y obtener las pruebas necesarias sobre el cumplimiento de los compromisos asumidos por los actores a nivel territorial, respecto a la provisión de servicios y atención a las personas migrantes retornadas, bajo características como (OCDE, 2006):



- **Apropiación de la importancia del ciclo migratorio y la atención a personas migrantes retornadas como una de las prioridades de los Planes Municipales de Desarrollo[3].**

- **Alineación y/o adaptación de los proveedores de servicios a las políticas municipales de atención a personas migrantes retornadas y a las necesidades específicas de estas últimas.**

- **Armonización y/o articulación de los proveedores de servicios a personas migrantes retornadas, para evitar el doble esfuerzo y promover una atención más integral e integrada a este grupo poblacional; para lo cual, la inclusión y generación de alianzas estratégicas con estos actores adquiere especial relevancia en sus respectivos contextos.**



- **Gestionar la atención de las personas migrantes retornadas orientada a promover su reintegración a sus lugares de residencia.**

- **Mutua rendición de cuentas entre los actores involucrados para fortalecer el diálogo entre los mismos y mejorar continuamente la atención a personas migrantes retornadas.**

De esta manera, el proceso de seguimiento y evaluación enfatiza en el análisis de la efectividad del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas a nivel municipal o regional (cuando se trate de asociaciones de municipios) conforme a sus propios contextos y dinámicas territoriales, por lo que, la aplicación e implementación del mismo se efectuará a partir de los intereses y consideraciones que las autoridades municipales estimen pertinentes.

3. En el caso que las autoridades municipales no cuenten con un Plan Municipal de Desarrollo, se puede optar por tomar como base para este proceso, el Plan Estratégico Municipal, Planes de Inversión o instrumentos similares.

1.1 Estructuración del proceso de seguimiento y evaluación

El proceso de seguimiento y/o evaluación del mecanismo de atención para personas migrantes retornadas, se sugiere se realice de forma paralela entre los proveedores de los servicios, las personas migrantes retornadas y el personal de unidad organizativa designada por las autoridades municipales.

Para ello, este proceso considera tres instrumentos relevantes para el seguimiento y evaluación, correspondientes a cada uno de los actores involucrados:

Cuestionario para proveedores de servicios

Se sugiere remitir este documento a todos los proveedores de servicios públicos y privados, con la finalidad de determinar la efectividad de su involucramiento en el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas. (Ver Anexo 1).

Cuestionario para personas migrantes retornadas

Este documento se sugiere sea cumplimentado por las persona migrantes retornadas, para determinar la calidad y efectividad de los servicios recibidos por parte de los proveedores públicos y/o privados, así como de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales. (Ver Anexo 3).

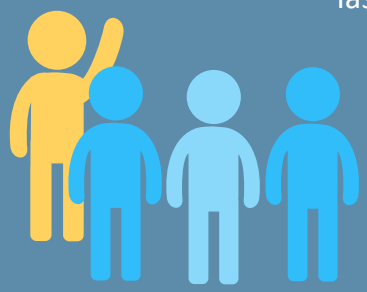
Cuestionario para la unidad organizativa designada

Este documento deberá ser cumplimentado por el personal de la unidad organizativa designada para atender a la población migrante retornada, a partir de datos de sus propios registros y otros aspectos cualitativos. (Ver Anexo 2).

1.2 Funciones de los diversos actores

En este proceso, cada uno de los actores que intervienen tiene una serie de funciones y responsabilidades para el proceso de seguimiento y/o evaluación, siendo los siguientes:

Unidad organizativa



Su función principal está basada en la dirección y orientación de los procesos de seguimiento y evaluación a nivel territorial, implicando las siguientes acciones:

- Garantizar que los actores territoriales estén informados sobre el proceso y participen del mismo.
- Supervisar la recopilación de datos para los indicadores propuestos, a través de mecanismos y herramientas propuestas o creadas por la unidad organizativa.
- Orientar el diálogo entre los actores para consolidar, validar y revisar los datos.
- Designar al personal necesario para apoyar el proceso de seguimiento y evaluación, así como para efectuar la autoevaluación correspondiente. (Ver Anexo 2).

Proveedores de servicios

Su función está orientada a participar activamente en el proceso de seguimiento y/o evaluación, aportando la información necesaria a la unidad organizativa en relación a los servicios prestados en el territorio, a través de la encuesta correspondiente. (Ver Anexo 1).

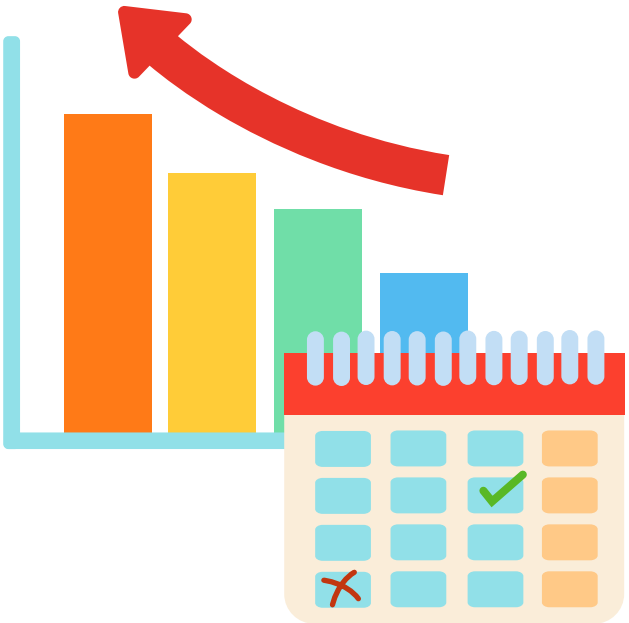
Personas migrantes retornadas

Su función está vinculada en la evaluación de los servicios recibidos por parte de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales para satisfacer sus necesidades durante el proceso de reintegración; asimismo, la información que proporcionan será a través de la encuesta correspondiente. (Ver Anexo 3).

02 Proceso de medición de indicadores

Los indicadores que se proponen en este Protocolo son de carácter general, es decir, son aplicables a todo el mecanismo de atención para personas migrantes retornadas, tanto para la identificación y registro de proveedores como a la satisfacción de las necesidades de este grupo poblacional.

Estos indicadores se consideran complementarios a los que se establezcan durante el proceso de planificación de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención de este grupo poblacional; por lo cual, es posible agregarlos a la matriz de evaluación y desempeño, a las que se hiciera mención en el *Protocolo para la incorporación de proveedores de servicios públicos y privados de oferta social para las personas migrantes retornadas* y en el *Protocolo de atención a personas migrantes retornadas y su referenciación a los servicios públicos y privados pertinentes.*



En este Protocolo se sugiere desarrollar un proceso ordenado y sistemático para efectuar el monitoreo de los mismos, y con ello determinar acciones puntuales que permitan mejorar la provisión de servicios y atención a las personas migrantes retornadas en sus procesos de reintegración.

Para evaluar y dar seguimiento a la provisión de servicios por parte de

2.1 Indicadores y metas

instituciones gubernamentales y no gubernamentales, al igual que la atención de necesidades de las personas migrantes retornadas, que se encuentran en su proceso de reintegración, se presenta en el Cuadro 1, los indicadores propuestos y sus respectivas metas de acuerdo a lo planteado en la sección 4 del *apartado de indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de los servicios sociales municipales* que se sugiere sean utilizados en estos procesos.

Las metas estimadas definidas para cada uno de los indicadores propuestos, deberán estar acorde con los objetivos a alcanzar en el marco de la prestación de los servicios y la atención de las personas migrantes retornadas.

En este caso, es importante establecer una línea de base para adecuar la meta, como se indica en la sección 2.3 del *apartado de indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de los servicios sociales municipales*, y con ello, realizar el seguimiento respectivo de acuerdo a la periodicidad del mismo, según las autoridades municipales lo definan.

En este caso, la frase “Progresión continua en el tiempo” que aparece en las metas del Cuadro 1, hace referencia a la mejora progresiva en la prestación de los servicios que se brindan a las personas migrantes retornadas.

Cuadro 1. Indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de la atención de personas migrantes retornadas

Indicador	Meta
Indicador 1 Proporción de instituciones que brindan servicios públicos y privados alineados a las prioridades de la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas.	Progresión continua en el tiempo (aumentos de cantidad de instituciones)
Indicador 2 Proporción de instituciones que presentan información completa y disponible sobre el acceso a los servicios públicos y privados.	Progresión continua en el tiempo (aumentos de cantidad de instituciones)
Indicador 3 Proporción de servicios públicos y privados que exigen corresponsabilidad a las personas migrantes retornadas para su prestación.	Establecer rango, según lo determine la municipalidad
Indicador 4 Proporción de proveedores de servicios públicos y privados que participan en espacios de articulación y rendición de cuentas.	Creado y en funcionamiento un espacio de articulación con 100% de participación
Indicador 5 Proporción de servicios públicos y privados registrados que se brindan para la atención de personas migrantes retornadas.	Progresión continua en el tiempo
Indicador 6 Proporción de servicios públicos y privados dirigidos a mujeres migrantes retornadas.	La municipalidad determinará la proporción de servicios dirigidos a esta población
Indicador 7 Proporción de servicios que la municipalidad brinda para la reintegración de personas migrantes retornadas.	La municipalidad determinará la proporción de servicios ideal, según sus características
Indicador 8 Proporción de servicios públicos y privados brindados a la población migrante retornada en otros territorios distintos a su lugar de residencia.	Reducción continua en el tiempo (siempre que sea posible, según territorios)
Indicador 9 Proporción de servicios públicos y privados donde las personas migrantes retornadas requieren acompañamiento por parte de la municipalidad.	Reducción continua en el tiempo
Indicador 10 Proporción de personas migrantes retornadas que reciben un seguimiento periódico por parte de la municipalidad.	Progresión continua en el tiempo, según características de la municipalidad
Indicador 11 Proporción de personas migrantes retornadas atendidas satisfactoriamente.	Progresión continua en el tiempo
Indicador 12 Proporción de personas migrantes retornadas que conocen los servicios de atención especializada que brinda la municipalidad.	Progresión continua en el tiempo, según características de la municipalidad

Fuente: elaboración propia

Cuadro 1. Indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de la atención de personas migrantes retornadas

Indicador	Meta
Indicador 13 Proporción de personas migrantes retornadas atendidas por tipo de necesidad / perfil expresado.	Se definirá según nivel de desagregación
Indicador 14 Proporción de personas migrantes retornadas por tipo de derivación y/o servicios públicos y privados recibidos.	Se definirá según nivel de desagregación
Indicador 15 Proporción de personas migrantes retornadas que expresan interés en reincidir en el proceso migratorio.	Reducción continua en el tiempo
Indicador 16 Proporción de personas migrantes retornadas a quienes se le han efectuado ajustes en su ruta de atención.	Reducción continua en el tiempo

Fuente: elaboración propia

2.2 Fuentes de información

El proceso de medición se efectuará por medio de los *indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de los servicios sociales municipales*, considerando su principal fuente de información, la cual puede ser proporcionada por: la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para atender a personas migrantes retornadas, proveedores de servicios (instituciones gubernamentales y no gubernamentales), y personas migrantes retornadas.

Asimismo, la agregación de estos indicadores se efectuaría considerando los tipos de servicios y las dimensiones de atención que se han establecido en los Manuales y Protocolos de identificación y registro de proveedores de servicios, y de atención a las necesidades de las personas migrantes retornadas.

2.3 Proceso de recolección de información

A partir de la identificación de las fuentes de información para cada uno de los indicadores propuestos, se considera importante estructurar un proceso consecutivo de recolección y análisis de datos provenientes de este proceso, que tiene un carácter participativo, ya que facilita el involucramiento de las instituciones proveedoras de servicios públicos y privados y de la unidad organizativa de la municipalidad.

Para realizar la recolección de información, ya sea para el seguimiento y/o evaluación, se proponen los siguientes pasos a seguir:

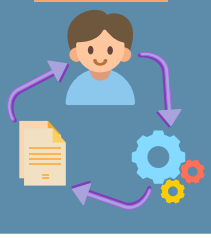
- **Diseñar y formular las herramientas adicionales (matrices, cuestionarios, etc.) que pueden ser utilizadas para la recolección de datos cualitativos y cuantitativos.**

- **Realizar una reunión informativa con los actores involucrados para dar inicio al proceso de seguimiento y/o evaluación.**

- **Recolectar y consolidar los datos que tienen por fuente de información la unidad organizativa de la municipalidad.**

- **Solicitar y consolidar los datos, cuya fuente de información son las instituciones gubernamentales, presentes en el territorio.**

- **Solicitar y consolidar los datos, cuya fuente de información son las instituciones no gubernamentales, presentes en el territorio.**



- **Procesar y sistematizar los datos cualitativos y cuantitativos proporcionados por las fuentes de información especificadas.**

Considerando las fuentes de información relacionadas con cada indicador, como se menciona en el apartado de indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación de los servicios sociales municipales, se presenta en el Cuadro 2, el resumen de dichas fuentes, las cuales se pueden tomar como un lineamiento orientativo que apoye en la definición de la participación de los actores involucrados en este proceso, respecto a la provisión de datos sobre el funcionamiento del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.

Cuadro 2. Indicadores propuestos por fuente de información y dimensión de atención para personas migrantes retornadas

Indicador	Unidad organizativa	Proveedores de servicios	Personas migrantes retornadas
Indicador 1 Proporción de instituciones que brindan servicios públicos y privados alineados a las prioridades de la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas.		X	
Indicador 2 Proporción de instituciones que presentan información completa y disponible sobre el acceso a los servicios públicos y privados.		X	
Indicador 3 Proporción de servicios públicos y privados que exigen corresponsabilidad a las personas migrantes retornadas para su prestación.		X	
Indicador 4 Proporción de proveedores de servicios públicos y privados que participan en espacios de articulación y rendición de cuentas.	X		
Indicador 5 Proporción de servicios públicos y privados registrados que se brindan para la atención de personas migrantes retornadas.	X		
Indicador 6 Proporción de servicios públicos y privados dirigidos a mujeres migrantes retornadas.	X		
Indicador 7 Proporción de servicios que la municipalidad brinda para la reintegración de personas migrantes retornadas.	X		
Indicador 8 Proporción de servicios públicos y privados brindados a la población migrante retornada en otros territorios distintos a su lugar de residencia.	X		

Fuente: elaboración propia

Cuadro 2. Indicadores propuestos por fuente de información y dimensión de atención para personas migrantes retornadas

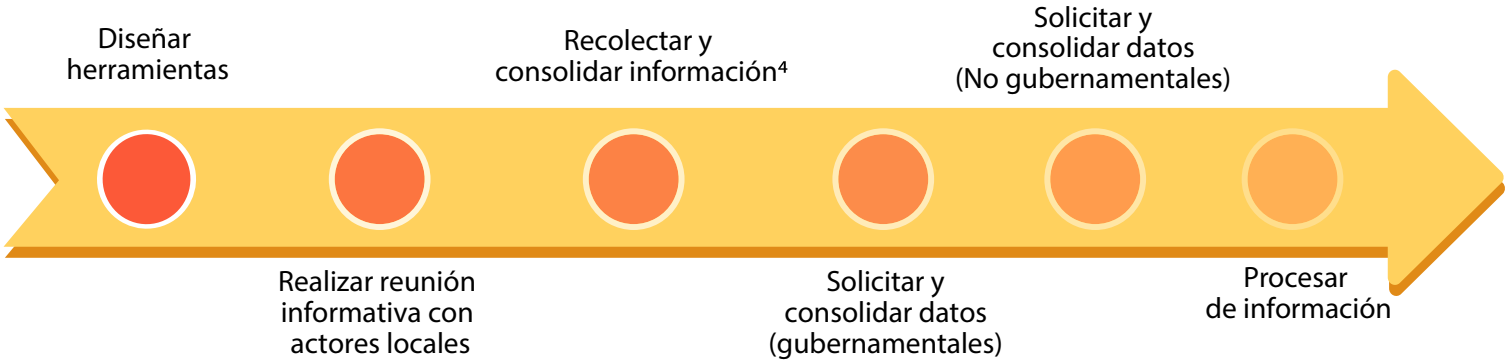
Indicador	Unidad organizativa	Proveedores de servicios	Personas migrantes retornadas
Indicador 9 Proporción de servicios públicos y privados donde las personas migrantes retornadas requieren acompañamiento por parte de la municipalidad.	X		X
Indicador 10 Proporción de personas migrantes retornadas que reciben un seguimiento periódico por parte de la municipalidad.	X		X
Indicador 11 Proporción de personas migrantes retornadas atendidas satisfactoriamente.			X
Indicador 12 Proporción de personas migrantes retornadas que conocen los servicios de atención especializada que brinda la municipalidad.	X		X
Indicador 13 Proporción de personas migrantes retornadas atendidas por tipo de necesidad / perfil expresado.	X		
Indicador 14 Proporción de personas migrantes retornadas por tipo de derivación y/o servicios públicos y privados recibidos.	X		
Indicador 15 Proporción de personas migrantes retornadas que expresan interés en reincidir en el proceso migratorio.	X		X
Indicador 16 Proporción de personas migrantes retornadas a quienes se le han efectuado ajustes en su ruta de atención.	X		

Fuente: elaboración propia

2.4 Programación del proceso de medición

Un aspecto relevante de la planificación del proceso de seguimiento y evaluación, se refiere al establecimiento de la duración de los mismos, para lo cual se recomienda a la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención de personas migrantes retornadas, elaborar un cronograma, donde se especifique la duración de las actividades o pasos sugeridos en la Figura 1.

Figura 1. Proceso de recolección de información



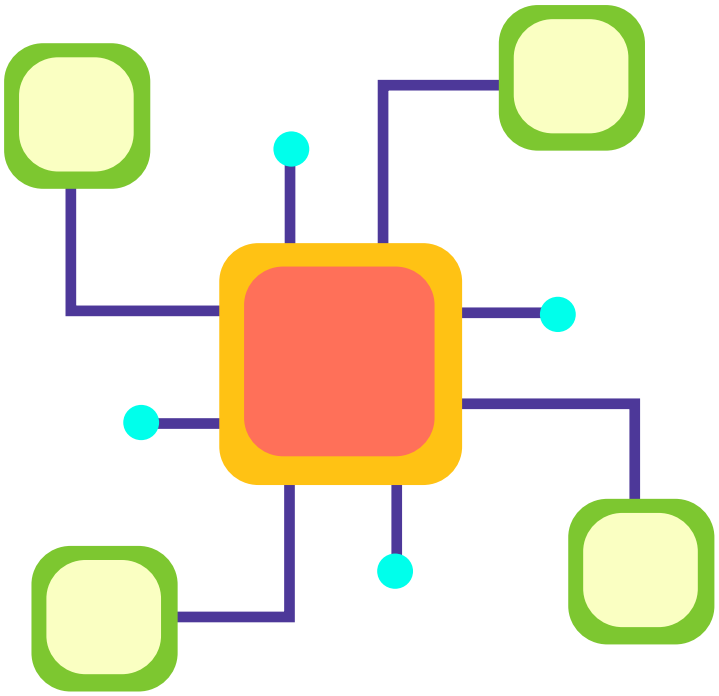
Fuente: elaboración propia

4. Este proceso corresponde a la unidad organizativa de la municipalidad

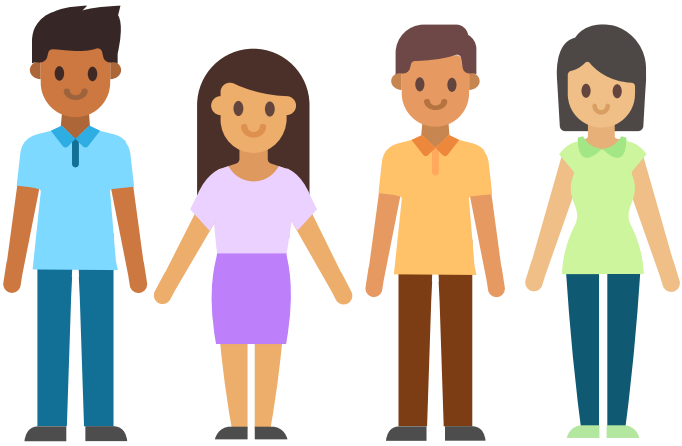
03 Pautas para la recopilación de datos

Conforme a la estructuración del proceso de seguimiento y evaluación, así como el rol y funciones que se le atribuyen a la unidad organizativa para atender a personas migrantes retornadas, respecto a la facilitación de la participación de los diversos actores y la recopilación de datos; se proponen a continuación los aspectos generales del mismo y diversos aspectos orientativos para apoyar la recopilación de información relacionados con cada uno de los indicadores propuestos.

Además, se hace referencia a diversos aspectos específicos que permitan garantizar la idoneidad de la información que se utilizará para el monitoreo de los indicadores, considerando las fuentes de datos de los mismos, así como la utilización de diversos instrumentos para la recopilación de la misma.



3.1 Generalidades del proceso



Para llevar a cabo un proceso efectivo de recolección de información, cualitativa y cuantitativa, se requiere la participación de todos los actores involucrados, tanto para la provisión de información como para la devolución y/o retroalimentación de los procesos de seguimiento y evaluación.

En este caso es importante diferenciar el tipo de información que puede proporcionar cada uno de los actores involucrados, así como contar con el apoyo técnico de la unidad organizativa para efectuar este proceso, y algunos lineamientos específicos que les permita a los actores remitir la información pertinente.

3.1.1 Tipo de información

Con el objetivo de contar la información pertinente (cualitativa y cuantitativa), durante este proceso se hará referencia a la evaluación de la coherencia entre la prestación de servicios por parte de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, así como la percepción y seguimiento a la atención de las personas migrantes retornadas.

De acuerdo a lo anterior, el tipo de información que se incluirá en este proceso se basa en: registros de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la atención de las personas migrantes retornadas, detalle de los servicios brindados por las instituciones, nivel de satisfacción de las necesidades[5] (calidad y coherencia de los servicios).

Además, en la medida se considere necesario se puede incluir información proporcionada por las instituciones respecto a la ampliación y/o diversificación futura de los servicios a la población migrante retornada. En el caso se decida conformar una asociación de municipios para atender a este grupo poblacional, aplican las mismas propuestas, sin diferenciación alguna en cuanto a las dimensiones geográficas y la cantidad de municipios que la conformen.

3.1.2 Apoyo técnico para consultas

La unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas, conformará o definirá al personal técnico que se encargará de dar apoyo a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales en el desarrollo del proceso de seguimiento y evaluación, en relación con el tipo de información que se solicite y el uso de las herramientas de recolección de datos.

5. En este sentido, se hace referencia a la capacidad que tienen las personas para acceder a estos servicios considerando su disponibilidad, así como la calidad del mismo, a partir de una serie de preguntas sobre satisfacción de los mismo como se indica en el Anexo 3.

Se sugiere que el mecanismo de comunicación entre las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, que participan en el seguimiento y evaluación de los servicios, se defina y/o presente en el marco de las reuniones informativas que se efectúan para iniciar con este proceso, con el objetivo de solventar dudas o consultas en relación a la ejecución de estos procesos.

Asimismo, se propone que la información de contacto que se proporcione de las personas que brindarán el apoyo técnico contengan al menos: nombre completo, cargo desempeñado, institución a la que pertenece, números de teléfono institucional y dirección de correo electrónico.

3.1.3 Consolidación de la información

Con el objetivo de facilitar la consolidación y sistematización de datos provenientes de los registros que manejará la unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas, se sugiere que el inventario de proveedores de servicios sociales, así como el registro de la identificación de las necesidades de este grupo poblacional, se maneje a través de una hoja de cálculo de forma digital[6].

6. En este caso, se recomienda el uso de hojas de cálculos para el registro y consolidación de información de los proveedores de servicios públicos y privados, así como de las personas migrantes retornadas y sus respectivas necesidades, a fin de sistematizar la información de forma ordenada, que facilite su clasificación y manejo para los procesos de seguimiento y evaluación, ya que en las instrucciones que se presentan en las secciones siguientes se asume el uso de este tipo de herramientas digitales.

Para ello, se recomienda tomar en consideración los formatos presentados en el *Protocolo para la incorporación de proveedores de servicios públicos y privados de oferta social para las personas migrantes retornadas* y *el Protocolo para la atención de necesidades y la vinculación a servicios públicos y privados*; a fin que al momento de iniciar los procesos de seguimiento y evaluación, la obtención de la información se realice de forma expedita y sistemática, para facilitar el cálculo de los indicadores.

3.1.4 Orientaciones para la recopilación de datos

Con la finalidad de apoyar la recopilación efectiva de datos cualitativos y cuantitativos, relacionados con los indicadores propuestos; se detalla a continuación algunos aspectos fundamentales para garantizar la idoneidad de la información a reportar.

Cuadro 3. Orientaciones generales para la identificación de datos

Definiciones generales	
Año de referencia	Los años de referencia que se utilizarán para este proceso será el último año para el cual se dispone de información respecto a la prestación de servicios y atención de las personas migrantes retornadas. Por ejemplo, si se ha definido que el proceso de seguimiento se llevase a cabo durante los meses de mayo a julio del año 2020, la información que se recolectará debe corresponder a la del año 2019, tomando en cuenta que sería desde el 1 de enero al 31 de diciembre.
Proveedor de servicios	Un proveedor de servicios es una institución sectorial del Gobierno Central, entidad de la municipalidad, empresa privada, organizaciones de la sociedad civil, iglesias, entre otras. Según esta definición, se consideran proveedores de servicios a todas aquellas instituciones que se encarguen de dar atención psicosocial, social y/o económica a las personas migrantes retronadas en los territorios. Se sugiere tomar en cuenta los siguientes aspectos: • La información de los distintos servicios perteneciente a un único proveedor deberá presentarse en un solo formato, el cual será definido por la unidad organizativa. • Para evitar el doble recuento de los servicios prestados a las personas, solamente el proveedor que efectivamente ha brindado la atención deberá informar sobre dichos servicios. Esto aplica para servicios prestados de forma conjunta entre varios proveedores.
Servicios públicos y privados	Los servicios públicos y privados hacen referencia a las iniciativas que las instituciones gubernamentales y no gubernamentales efectúan en los territorios para atender a la población migrante retornada, en las dimensiones psicosocial, social y económica. En este caso se tomarán en cuenta aquellas iniciativas que se están ejecutando actualmente, así como aquellas que no se dirigen directamente a este grupo poblacional, pero que pueden ser adaptados.

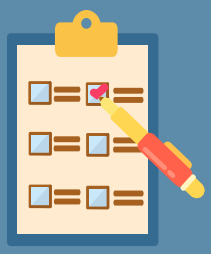
Fuente: elaboración propia

Cuadro 3. Orientaciones generales para la identificación de datos

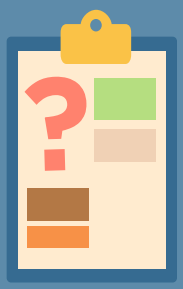
Definiciones generales	
Necesidades de las personas migrantes retornadas	A efectos de este marco de seguimiento y evaluación, se hace referencia principalmente a las carencias que las personas migrantes retornadas han expresado, en las cuales se requiere acceder a algún tipo de servicios universal o especializado, que les permita satisfacerlas durante su proceso de reintegración en las dimensiones psicosociales, sociales y económicas, en diversos espacios temporales.

Fuente: elaboración propia

Asimismo, es importante mencionar que en este proceso, se utilizarán tres instrumentos de recopilación de datos cuantitativos e información cualitativa de los distintos actores involucrados, los cuales son:



- Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a Personas Migrantes Retornadas (Proveedores), la cual se trasladará a los proveedores de servicios públicos y privados para que reporten aspectos relacionados con la provisión de servicios (Anexo 1).



- Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención de Personas Migrantes Retornadas (Unidad Organizativa), la cual será cumplimentada por la unidad organizativa designada para atender a este grupo población, con base en los registros manejados por la misma (Anexo 2).

- Encuesta de Seguimiento a la Atención de las Personas Migrantes Retornadas, la cual se trasladará a las personas migrantes retornadas para que puedan indicar sus valoraciones respecto al acceso a los servicios brindados por todos los actores involucrados en su proceso de reintegración (Anexo 3).

3.2 Recopilación de datos sobre la provisión de servicios

Esta sección específica aspectos puntuales relacionados con la recolección de información cualitativa y cuantitativa (si aplica), a partir de la *Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a Personas Migrantes Retornadas* (en adelante la Encuesta de Seguimiento) que maneja la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para atender a las personas migrantes retornadas (Ver Anexo 1).

a. Indicador 1

Proporción de instituciones que brindan servicios públicos y privados alineados a las prioridades de la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas.

Este indicador pretende analizar la efectividad de los esfuerzos de las autoridades municipales para guiar el proceso de atención a personas migrantes retornadas, a partir de las necesidades de este grupo poblacional, y como las mismas se reflejan como una las prioridades municipales. Las áreas que se analizarán para determinar la efectividad son las siguientes:

Conocimiento y manejo de la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas

Esta área se relaciona con la existencia de una estrategia municipal de atención a personas migrantes retornadas, que es utilizada por las instituciones gubernamentales y no gubernamentales para adaptar sus servicios a dichas prioridades de atención (Preguntas A1 y A2).

Alineación al proceso de registro y monitoreo de las personas

En esta área se analizará la forma en que la instituciones gubernamentales y no gubernamentales comparten información entre ellas y la unidad organizativa para el seguimiento a la prestación de servicios a las personas migrantes retornadas. (Pregunta A3).

Alineación a las prioridades de atención definidas por la municipalidad

Esta área se centra en evaluar la disponibilidad de los servicios públicos y privados para atender a las personas migrantes retornadas en los territorios, en los momentos oportunos en el marco de sus procesos de reintegración. (Pregunta A4)

La forma en que se desarrollará el cálculo de este indicador se basará en las respuestas proporcionadas a las preguntas A1-A4 de la sección Proveedores de servicios públicos y privados de la Encuesta de Seguimiento, las cuales pueden ser afirmativas o negativas, según las opciones presentadas; de modo que, al responder positivamente a dos de estos aspectos se dará por efectiva la prestación de los servicios[7].

7.En el caso de las preguntas A1 y A2, se deberá contestar positivamente a ambas para dar por efectiva la alineación a las prioridades de atención definidas por la municipalidad.

Recuadro 1. Ejemplo de cálculo del indicador 1

Los casos que se presentan a continuación, representan situaciones hipotéticas que pueden ocurrir, respecto a las respuestas que las instituciones pueden proporcionar durante el proceso de seguimiento y evaluación; sin embargo, pueden surgir otros casos similares, en los cuales se pueden aplicar las consideraciones mostradas en este ejemplo.

Caso 1.

Se considerará efectiva una institución proveedora de servicios, cuando se proporcionen las respuestas, tomando en cuenta la cantidad de "Sí":

- A1 = Sí, la conozco y la he utilizado para adaptar mis servicios prestados en el territorio
- A2 = Sí, se atienden las necesidades de las personas migrantes retornadas, aunque los servicios prestados no se relacionen con las prioridades definidas.
- A3 = Sí, participa mi institución/organización en un mecanismo de comunicación, aunque no se produzca la transferencia de información para atender a las personas migrantes retornadas.
- A4 = No, para su activación se requiere el desplazamiento de las personas hacia otro territorio porque no se proveen en el municipio.

Caso 2.

Se considerará efectiva una institución proveedora de servicios, cuando se proporcionen las respuestas, tomando en cuenta la cantidad de "Sí":

Recuadro 1. Ejemplo de cálculo del indicador 1 (Continuación)

- A1 = Sí, la conozco, pero no la he utilizado para adaptar mis servicios prestados en el territorio.
- A2 = Sí, se atienden las prioridades definidas en la estrategia municipal de atención a personas migrantes retornadas.
- A3 = No, no participa mi institución/organización mecanismo de comunicación y transferencia de información entre ambos.
- A4 = Sí, se activan pero se requiere un espacio considerable de tiempo para hacerlos efectivos.

Caso 3.

Se considerará efectiva una institución proveedora de servicios, cuando se proporcionen las respuestas, tomando en cuenta la cantidad de "Sí":

- A1 = No la conozco, pero he logrado adaptar mis servicios prestados a las necesidades del territorio.
- A2 = No, no se tienen iniciativas en el territorio.
- A3 = Sí, participa mi institución/organización en un mecanismo de comunicación, aunque no se produzca la transferencia de información para atender a las personas migrantes retornadas.
- A4 = Sí, se activan de forma inmediata.

Caso 4.

Se considerará no efectiva una institución proveedora de servicios, cuando se proporcionen las respuestas, tomando en cuenta la cantidad de "Sí":

Recuadro 1. Ejemplo de cálculo del indicador 1 (Continuación)

- A1 = No, no la conozco.
- A2 = Sí, se atienden las necesidades de las personas migrantes retornadas, aunque los servicios prestados no se relacionen con las prioridades definidas.
- A3 = No, no participa mi institución/organización mecanismo de comunicación y transferencia de información entre ambos.
- A4 = Sí, se activan pero se requiere un espacio considerable de tiempo para hacerlos efectivos.

Partiendo de los resultados de los casos anteriores, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 1} = \left(\frac{\text{Caso 1} + \text{Caso 2} + \text{Caso 3}}{\text{Total de casos (4 casos)}} \right) \times 100 = 75.0\%$$

Donde, el 75.0% de las instituciones evaluadas son efectivas, a partir de las respuestas proporcionadas a las preguntas A1-A4. Se excluye el Caso 4 del cálculo, por ser una institución no efectiva.

b. Indicador 2

Proporción de instituciones que presentan información completa y disponible sobre el acceso a los servicios públicos y privados.

Este indicador busca analizar la efectividad del acceso de las personas migrantes retornadas a las servicios provistos por las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, a través de la evaluación de los requisitos establecidos, el tipo de documentación solicitada y la posibilidad o existencia de solicitud de otros requisitos que no han sido trasladados a la unidad organizativa designada por las autoridades municipales.

Las preguntas A5 y A6 de la Encuesta de Seguimiento, serán las fuentes de información para el cálculo de este indicador; donde al seleccionar todos los campos de la opción Tipo de información, y contar con una Frecuencia de actualización de información ubicada entre los 3 y 6 meses, y sin solicitar requisitos adicionales a los indicados a las personas migrantes retornadas, se considerará el acceso al servicio como efectivo.

Recuadro 2. Ejemplo de cálculo del indicador 2

Caso 1.

Se considerará que la institución proveedora de servicios presenta información completa y disponible para las personas migrantes retornadas, si sus respuestas son similares a las siguientes:

- A5 (Tipo de información) = Documentación básica, Requisitos específicos, Documentos legales.
- A5 (Frecuencia de actualización) = Trimestral.
- A6 = No, no existen requisitos adicionales.

Caso 2.

Se considerará que la institución proveedora de servicios presenta información completa y disponible para las personas migrantes retornadas, si sus respuestas son similares a las siguientes:

- A5 (Tipo de información) = Documentación básica, Requisitos específicos, Otros.
- A5 (Frecuencia de actualización) = Semestral.
- A6 = Si, se solicita documentación adicional, cuya información no se trasladó a la municipalidad.

Caso 3.

Se considerará que la institución proveedora de servicios no presenta información completa y disponible para las personas migrantes retornadas, si sus respuestas son similares a las siguientes:

Recuadro 2. Ejemplo de cálculo del indicador 2 (Continuación)

- A5 (Tipo de información) = Documentación básica, Requisitos específicos.
- A5 (Frecuencia de actualización) = Semestral.
- A6 = Si, para este servicio existe un máximo de edad, pero este dato no se trasladó a la municipalidad.

Partiendo de los resultados de los casos anteriores, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 2} = \left(\frac{\text{Caso 1} + \text{Caso 2}}{\text{Total de casos (3 casos)}} \right) \times 100 = 66.7\%$$

Donde, el 66.7% de las instituciones evaluadas presentan información completa y disponible, a partir de las respuestas proporcionadas a las preguntas A5-A6. Se excluye el Caso 3 del cálculo, por ser una institución que no presenta su información de forma adecuada.

C. Indicador 3

Proporción de servicios públicos y privados que exigen corresponsabilidad a las personas migrantes retornadas para su prestación.

Este indicador pretende estimar la cantidad de servicios que exigen corresponsabilidades a las personas usuarias para acceder o permanecer en el mismo, el cual puede estar relacionado con la continuidad a un tratamiento médico o psicológico, asistencia al sistema educativo o cursos de formación técnico-profesional, etc.; para concluir dicho proceso de atención.

En la Encuesta de seguimiento, la pregunta A7 proporcionará la información pertinente para el cálculo de este indicador, donde se establecerá si el servicio prestado solicita una corresponsabilidad y el tipo de la misma para determinar el grado de compromiso y participación que las personas migrantes retornadas asumen para acceder a dicho servicio.

Recuadro 3. Ejemplo de cálculo del indicador 3

Caso 1.

Suponiendo que de un total de 25 servicios registrados en la Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas, únicamente 10 de éstos exigen corresponsabilidades a las personas para acceder a los mismos. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

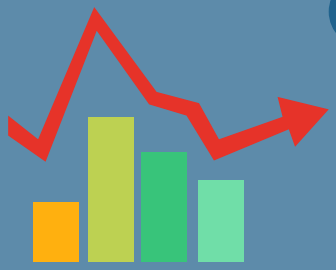
$$\text{Indicador 3} = \left(\frac{10}{25}\right) \times 100 = 40.0\%$$

Donde, el 40.0% de las instituciones evaluadas solicitan corresponsabilidades a las personas migrantes retornadas para acceder a los servicios.

d. Indicador 4

Proporción de proveedores de servicios públicos y privados que participan en espacios de articulación y rendición de cuentas.

Este indicador tiene por objetivo evaluar la participación de los diversos actores involucrados en los espacios de diálogo y coordinación impulsados por la municipalidad para mejorar la prestación de servicios a las personas migrantes retornadas en sus territorios, a través de cuatro áreas específicas:



Evaluaciones periódicas

Esta área se relaciona con la participación de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales en los procesos de seguimiento y evaluación realizados por la unidad organizativa designada para la atención a personas migrantes retornadas, durante el año de referencia (Pregunta A8).

Participación de actores en espacios de articulación

En esta área se analizará la participación de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales en los espacios de articulación y trabajo conjunto establecidos por la unidad organizativa designada para la atención a personas migrantes retornadas. (Pregunta A9).

Rendición mutua de cuentas

Esta área se centra en evaluar la participación de las instituciones gubernamentales en acciones de rendición de cuentas relacionadas con el funcionamiento del mecanismo para atender a personas migrantes retornadas liderados por la unidad organizativa designada por las autoridades municipales (Pregunta A10).

Trabajo conjunto entre los actores

Esta área se centra en analizar el trabajo realizado de forma conjunta entre las instituciones gubernamentales y no gubernamentales para evaluar o rendir cuentas sobre el trabajo conjunto que realizan para atender a las personas migrantes retornadas. (Pregunta A11)

La forma en que se desarrollará el cálculo de este indicador se basará en las respuestas proporcionadas a las preguntas A8-A12[7] de la sección Proveedores de servicios públicos y privados de la Encuesta de Seguimiento, las cuales pueden ser afirmativas o negativas, según las opciones presentadas; de modo que, al responder positivamente a tres de estos aspectos se dará por efectiva la prestación de los servicios[8].

Además, se incluye en el cálculo de este indicador la existencia de un espacio de articulación y trabajo conjunto entre la municipalidad y los proveedores de servicios a nivel territorial, donde al responder de forma afirmativa a esta pregunta, se considera efectivo dicho espacio. (Pregunta B6).

En los casos donde la municipalidad decida evaluar y analizar la participación de los proveedores de servicios en los espacios de articulación, evaluaciones conjuntas y rendición de cuentas; es posible efectuarlo a partir de la siguiente fórmula:

7. La pregunta A12 se considera dentro de este indicador, como parte de la información cualitativa que puede ser utilizada para profundizar en los temas de rendición de cuentas, a pesar que no se tome en cuenta en la fórmula de cálculo del mismo.
8. En los casos, donde se responda la primera afirmación a dos de estos aspectos, y se responda la segunda afirmación en los dos aspectos restantes, se dará por efectiva la rendición de cuentas entre los actores involucrados.

$$\text{Indicador 4} = \frac{\text{Proveedores que respondieron sí en A8,A9,A10 y A11}}{\text{Pregunta B7 de Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Recuadro 4. Ejemplo de cálculo del indicador 4

Los casos que se presentan a continuación, representan situaciones hipotéticas que pueden ocurrir, respecto a las respuestas que las instituciones pueden proporcionar durante el proceso de seguimiento y evaluación; sin embargo, pueden surgir otros casos similares, en los cuales se pueden aplicar las consideraciones mostradas en este ejemplo.

Caso 1.

Se considerará que la institución proveedora de servicios participa en espacios de articulación y rendición de cuentas sobre el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, si sus respuestas son afirmativas en un orden similar:

- A8 = Sí, se ha participado en al menos una evaluación conjunta de forma semestral.
- A9 = Sí, se ha participado en al menos dos reuniones anuales.
- A10 = Sí, se ha participado en la rendición de cuentas y se han tomado acciones para mejorar la prestación del servicio.
- A11 = No, no se han efectuado ninguna de estas acciones.

Recuadro 4. Ejemplo de cálculo del indicador 4 (Continuación)

Caso 2.

Se considerará que la institución proveedora de servicios participa en espacios de articulación y rendición de cuentas sobre el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, si sus respuestas son afirmativas en un orden similar:

- A8 = Sí, se ha participado en al menos una evaluación conjunta al año.
- A9 = Sí, se ha participado en al menos una reunión anual.
- A10 = No, no se ha participado en la rendición de cuentas y no se han tomado acciones para mejorar la prestación del servicio.
- A11 = Sí, se han realizado evaluaciones y rendiciones de cuenta conjuntas sobre los servicios prestados a las personas migrantes retornadas.

Caso 3.

Se considerará que la institución proveedora de servicios no participa en espacios de articulación y rendición de cuentas sobre el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, si sus respuestas son afirmativas en un orden similar:

- A8 = Sí, se ha participado en al menos una evaluación conjunta de forma semestral.
- A9 = No, no se ha participado en ninguna reunión.
- A10 = No, no se ha participado en la rendición de cuentas y no se han tomado acciones para mejorar la prestación del servicio.
- A11 = Sí, se han realizado evaluaciones, pero no se han efectuado rendiciones de cuenta conjuntas sobre los servicios prestados a las personas migrantes retornadas.

Recuadro 4. Ejemplo de cálculo del indicador 4 (Continuación)

Partiendo de los resultados de los casos anteriores, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 4} = \left(\frac{\text{Caso 1} + \text{Caso 2}}{\text{Total de casos (3 casos)}} \right) \times 100 = 66.7\%$$

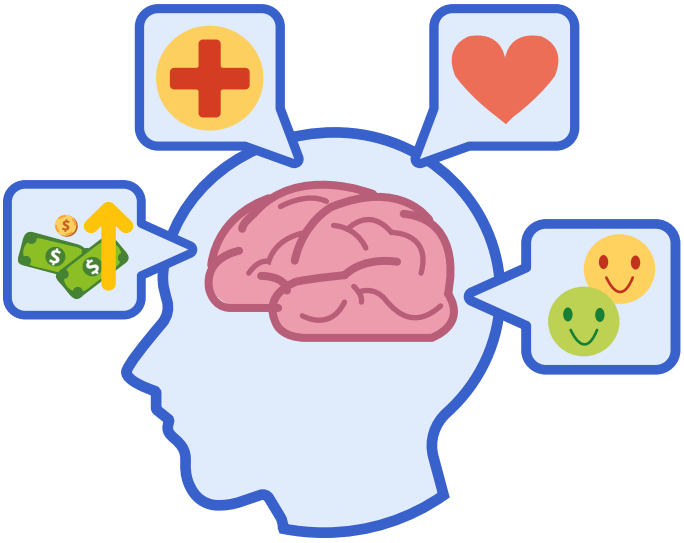
Donde, el 66.7% de las instituciones evaluadas participa en espacios de articulación y rendición de cuentas sobre el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, a partir de las respuestas proporcionadas a las preguntas A8-A12. Se excluye el Caso 3 del cálculo, por ser una institución que no participa en estos espacios.

3.3 Recopilación de datos de los registros manejados por la unidad organizativa

Esta sección específica aspectos puntuales relacionados con la recolección de información cuantitativa y cualitativa (si aplica), a partir del registro de servicios públicos y privados que maneja la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para atender a las personas migrantes retornadas.

a. Indicador 5

Proporción de servicios públicos y privados registrados que se brindan para la atención de personas migrantes retornadas.



Este indicador busca medir la distribución ampliada de los servicios que las instituciones gubernamentales y no gubernamentales prestan a las personas migrantes retornadas, en las dimensiones psicosociales, sociales y económicas. Esta evaluación se podrá efectuar a partir de los registros extraídos de la *Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas*[9] (en adelante la Matriz de Proveedores), donde el resultado se colocará en la pregunta B2.

La forma de cálculo de este indicador se basa en la siguiente ecuación:

$$\text{Indicador 5} = \frac{\text{Pregunta B2 de Encuesta de Autoevaluación}}{\text{Pregunta B1 de Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

La información correspondiente a la pregunta B2 de la Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención de Personas Migrantes Retornadas (en adelante Encuesta de Autoevaluación), se deriva del filtro aplicado a la columna "Dimensión del servicio" que aparece en la Matriz de Proveedores; mientras que, la respuesta a la pregunta B1 de dicha encuesta, proviene de la totalidad de servicios registrados en la misma, según el año de referencia.

9. Esta matriz se encuentra en el Anexo 6 del Protocolo para la incorporación de proveedores de servicios públicos y privados de oferta social para las personas migrantes retornadas.

Recuadro 5. Ejemplo de cálculo del indicador 5

Suponiendo que de un total de 20 servicios registrados en la Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas, donde la cantidad de servicios por dimensión son: 2 psicosociales, 10 sociales, y 8 económicos. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$Indicador\ 5_{psicosocial} = \left(\frac{2}{20}\right) \times 100 = 10.0\%$$

$$Indicador\ 5_{social} = \left(\frac{10}{20}\right) \times 100 = 50.0\%$$

$$Indicador\ 5_{económica} = \left(\frac{8}{20}\right) \times 100 = 40.0\%$$

Donde, el 10.0% de los servicios registrados corresponden a la dimensión psicosocial, el 50.0% son servicios de la dimensión social, y el 40.0% pertenecen a la dimensión económica.

Nota: este indicador puede adaptarse al análisis de las proporciones, filtrando por tipo de servicio en dicha matriz, si la municipalidad lo estima pertinente.

b. Indicador 6

Proporción de servicios públicos y privados dirigidos a mujeres migrantes retornadas.

Este indicador mide el porcentaje de servicios públicos y privados para personas migrantes retornadas destinados a mujeres, donde el procedimiento de cálculo es similar al propuesto para el indicador anterior, con la diferencia que en este caso se filtrarán las columnas denominadas "Población objetivo 1 y 2" para determinar el tipo de servicios provista a esta población en particular, donde su resultado se ubicará en el espacio correspondiente a la pregunta B3 de la Encuesta de Autoevaluación.

La fórmula de cálculo que se utilizará para este indicador con base en las respuestas a la Encuesta de Seguimiento es la siguiente:

$$\text{Indicador 6} = \frac{\text{Pregunta B3 de Encuesta de Autoevaluación}}{\text{Pregunta B1 de Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Al igual que en el indicador anterior, la respuesta a la pregunta B1, proviene de la totalidad de servicios registrados en la Matriz de Proveedores en el año de referencia.

Recuadro 6. Ejemplo de cálculo del indicador 6

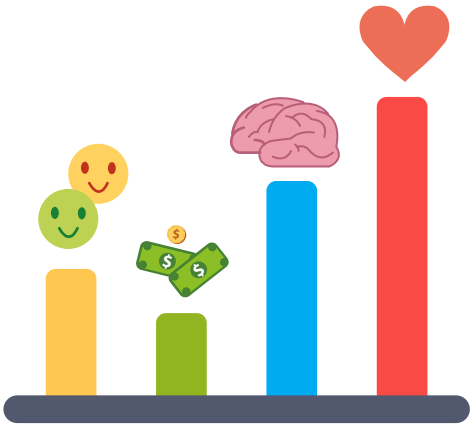
Suponiendo que de un total de 20 servicios registrados en la Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas, donde la cantidad de servicios que se consideran exclusivos para mujeres es equivalente a 5. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador } 6 = \left(\frac{5}{20}\right) \times 100 = 25.0\%$$

Donde, el 25.0% de los servicios registrados corresponden ofrece servicios especializados para atender a mujeres migrantes retornadas, los cuales pueden encontrarse en cualquier dimensión de atención, bajo figuras como: Programa Ciudad Mujer, Programa Mujer Emprende, entre otros.

C. Indicador 7

Proporción de servicios que la municipalidad brinda para la reintegración de personas migrantes retornadas.



Este indicador mide la proporción de servicios psicosociales, sociales y económicos que la municipalidad presta a las personas migrantes retornadas, distintos de la derivaciones hacia los provistos por las instituciones sectoriales del Gobierno Central y las instituciones no gubernamentales.

En este caso, la información se obtendrá de la Matriz de Proveedores al filtrar la columna "Tipo de institución" seleccionando la opción correspondiente a Gobierno Local, donde el resultado de este proceso se indicará en el espacio correspondiente a la pregunta B4 de la Encuesta de Autoevaluación.

Así, la fórmula de cálculo de este indicador es:

$$\text{Indicador 7} = \frac{\text{Pregunta B4 de Encuesta de Autoevaluación}}{\text{Pregunta B1 de Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Al igual que en el indicador anterior, la respuesta a la pregunta B1, proviene de la totalidad de servicios registrados en la Matriz de Proveedores en el año de referencia.

Recuadro 7. Ejemplo de cálculo del indicador 7

Suponiendo que de un total de 37 servicios registrados en la Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas, donde la cantidad de servicios de reintegración que son brindados directamente por la municipalidad corresponde a un valor de 13. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 7} = \left(\frac{13}{37}\right) \times 100 = 35.1\%$$

Donde, el 35.1% de los servicios registrados corresponden a servicios que brinda directamente la municipalidad para apoyar la reintegración de las personas migrantes retornadas.

d. Indicador 8

Proporción de servicios públicos y privados brindados a la población migrante retornada en otros territorios distintos a su lugar de residencia.

Este indicador mide la cantidad de servicios públicos y privados que se encuentran en territorios distintos a las jurisdicciones geográficas competencia de las municipalidades y que se proveen a personas migrantes retornadas; provocando desplazamientos de las mismas para acceder a estos servicios.

La información correspondiente se obtendrá de filtrar la columna "Ubicación" en la Matriz de Proveedores, y se colocará el total de servicios que se proveen en ubicaciones distintas a las del municipio en el espacio destinado en la pregunta B5 de la Encuesta de Autoevaluación.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de este indicador es:

$$\text{Indicador 8} = \frac{\text{Pregunta B5 de Encuesta de Autoevaluación}}{\text{Pregunta B1 de Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Al igual que en el indicador anterior, la respuesta a la pregunta B1, proviene de la totalidad de servicios registrados en la Matriz de Proveedores en el año de referencia.

Recuadro 8. Ejemplo de cálculo del indicador 8

Suponiendo que de un total de 37 servicios registrados en la Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas, donde 7 de estos se brindan fuera del territorio, es decir, en otro municipio. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 8} = \left(\frac{7}{37}\right) \times 100 = 18.9\%$$

Donde, el 18.9% de los servicios registrados se brindan en otros territorios distintos al lugar de residencia de las personas migrantes retornadas, situación que puede ocurrir, debido al tamaño del territorio y a la presencia de las instituciones en el mismo.

Nota: El resultado de este indicador se puede obtener por tipo de institución si la municipalidad desea calcularlo.

3.4 Recopilación de datos sobre atención a personas migrantes retornadas

En esta sección, se especifican diversos detalles vinculados con la recolección de información cualitativa y cuantitativa (si aplica), a partir de la encuesta de seguimiento a la atención de personas migrantes retornadas, cuya información es proporcionada por las personas atendidas.

a. Indicador 9

Proporción de servicios públicos y privados donde las personas migrantes retornadas requieren acompañamiento por parte de la municipalidad.

Este indicador pretende medir la atención que se brinda a las personas migrantes retornadas, enfatizando en la asistencia personalizada que derive en un diagnóstico inicial de necesidades, y con ello se facilite el acompañamiento de la unidad organizativa designada por la autoridades municipales en su proceso de reintegración.

La fuente de información para el monitoreo de este indicador es la *Encuesta de Seguimiento a la Atención de las Personas Migrantes Retornadas* (Ver Anexo 3) (en adelante Encuesta de Personas Retornadas), donde el resultado que se utilizará corresponde a la pregunta P1.

La forma de cálculo propuesta para este indicador es la siguiente:

$$\text{Indicador 9} = \frac{\text{Pregunta P1 de la Encuesta de Personas Retornadas}}{\text{Pregunta B1 de la Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Por tanto, el resultado de este indicador evidenciará que tan efectiva es la orientación de los servicios municipales para apoyar a las persona migrantes retornadas.

Recuadro 9. Ejemplo de cálculo del indicador 9

Suponiendo que de un total de 24 servicios registrados en la Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas, las respuestas individuales serían las siguientes:

- Caso 1: se seleccionaron 4 servicios (identidad, educación, vivienda y empleo)
- Caso 2: se seleccionaron 2 servicios (participación y financiamiento)
- Caso 3: no se seleccionaron servicios
- Caso 4: se seleccionaron 5 servicios (afecto, educación, salud, infraestructura básica, emprendimiento)

$$Indicador\ 9_{caso\ 1} = \left(\frac{4}{24}\right) \times 100 = 16.7\%$$

$$Indicador\ 9_{caso\ 2} = \left(\frac{2}{24}\right) \times 100 = 8.3\%$$

$$Indicador\ 9_{caso\ 4} = \left(\frac{5}{24}\right) \times 100 = 20.8\%$$

Donde, la persona del “Caso 1” requiere acompañamiento en el 16.7% de los servicios registrados, la persona del “Caso 2” solicita acompañamiento en el 8.3% del total de servicios registrados, y la persona del “Caso 4” requiere acompañamiento en el 20.8% de los servicios registrados. Se excluye la persona del “Caso 3” porque no requiere ningún tipo de acompañamiento para acceder a los servicios. De forma agregada, se tomará la cantidad de personas que requieren acompañamiento de la municipalidad para acceder a los servicios. Tomando en cuenta los casos anteriores, el valor sería el siguiente:

Recuadro 9. Ejemplo de cálculo del indicador 9 (Continuación)

$$Indicador\ 9_{Agregado} = \left(\frac{3}{4}\right) \times 100 = 75.0\%$$

Donde, el 75.0% de las personas requieren acompañamiento de la municipalidad para acceder a los servicios.

b. Indicador 10

Proporción de personas migrantes retornadas que reciben un seguimiento periódico por parte de la municipales

Este indicador busca medir la frecuencia o periodicidad, con que se efectúa el seguimiento a la ruta de atención de las personas migrantes retornadas, por parte de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para brindar dicho servicio. En este sentido, el monitoreo se efectuará a partir de las respuestas que las personas entrevistadas proporcionen en la pregunta P2 de la Encuesta de Personas Retornadas.

Por lo que, se considerará un seguimiento periódico efectivo, cuando las personas indiquen que este procedimiento se realiza en un rango menor a 30 días calendario. Asimismo, la agregación de los datos correspondientes a este indicador se propone pueda efectuarse de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 10} = \frac{\text{Cantidad de personas con seguimiento en rango menor a 30 días}}{\text{Pregunta B8 de la Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

En este caso, en cuanto una mayor proporción de personas migrantes retornadas indiquen que su seguimiento se efectúa en un rango menor a 30 días calendario, se sugiere tomar como efectiva la prestación de los servicios de atención por parte de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales.

Recuadro 10. Ejemplo de cálculo del indicador 10

Las respuestas individuales proporcionadas en la pregunta P2 son las siguientes:

- Caso 1: Semanal
- Caso 2: Mensual
- Caso 3: Trimestral
- Caso 4: Quincenal
- Caso 5: Mensual

$$\text{Indicador 10}_{Agregado} = \left(\frac{4}{5}\right) \times 100 = 80.0\%$$

Donde, el 80.0% de las personas migrantes retornadas reciben un seguimiento periódico a su proceso de reintegración por parte de la municipalidad.

C. Indicador 11

Proporción de personas migrantes retornadas atendidas satisfactoriamente.

Este indicador se basa en la medición e identificación del nivel de satisfacción percibido por las personas migrantes retornadas, respecto al tipo de servicios que los proveedores les brindan, así como el proporcionado por la municipalidad a través de la unidad organizativa que se designe.

Para ello, la valoración individual de cada persona se ubicará en las respuestas que las personas proporcionan a la pregunta P3 de la Encuesta de Personas Retornadas; mientras que la agregación se podrá realizar a partir de la consolidación de las distintas respuestas brindadas en dicha encuestas considerando la totalidad de personas atendidas o registradas por la unidad organizativa.

De esta manera, conforme a los resultados agregados de las distintas opiniones se sugiere tomar como efectiva la prestación del servicio[10], si las respuestas se encuentran en las categorías "satisfecho" o "muy satisfecho".

10. En este caso, se considera la valoración sobre la satisfacción de las personas migrantes retornadas de forma general, es decir, comprende el promedio de las percepciones sobre el servicio sectorial (instituciones gubernamentales y no gubernamentales) y el brindado por la unidad organizativa designada por las autoridades municipales.

Recuadro 11. Ejemplo de cálculo del indicador 11

Las respuestas individuales proporcionadas en la pregunta P3 son las siguientes:

- Caso 1: Muy satisfecho (45%), Satisfecho (20%), Indiferente (5%), Insatisfecho (30%)
- Caso 2: Muy satisfecho (25%), Satisfecho (20%), Insatisfecho (40%), Muy insatisfecho (15%)
- Caso 3: Muy satisfecho (10%), Satisfecho (45%), Indiferente (5%), Insatisfecho (40%)
- Caso 4: Satisfecho (15%), Indiferente (55%), Insatisfecho (25%), Muy insatisfecho (5%)
- Caso 5: Satisfecho (60%), Indiferente (5%), Insatisfecho (35%)

Partiendo de la información individual, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$Indicador\ 11_{Muy\ satisfecho} = \left(\frac{Caso\ 1}{Total\ de\ casos\ (5\ casos)}\right) \times 100 = 20.0\%$$

$$Indicador\ 11_{satisfecho} = \left(\frac{Caso\ 3 + Caso\ 5}{Total\ de\ casos\ (5\ casos)}\right) \times 100 = 40.0\%$$

$$Indicador\ 11_{Indiferente} = \left(\frac{Caso\ 4}{Total\ de\ casos\ (5\ casos)}\right) \times 100 = 20.0\%$$

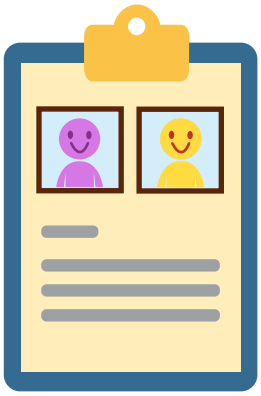
$$Indicador\ 11_{Insatisfecho} = \left(\frac{Caso\ 2}{Total\ de\ casos\ (5\ casos)}\right) \times 100 = 20.0\%$$

Donde, el 40.0% de las personas migrantes retornadas se sienten satisfechas con los servicios recibidos; mientras que, el 20.0% de las personas se considera muy satisfecho; otro 20.0% es indiferente; y el 20.0% restante está insatisfecho.

Por otra parte, es importante mencionar que queda a discreción de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para la prestación de este servicio, desagregar este indicador por tipo de servicio, para lo cual, se tomarían únicamente las respuestas relacionadas con el servicio a evaluar y se consolidarían las respuestas proporcionadas por las personas migrantes retornadas respecto a dicho servicio, para calcular las estadísticas y proporciones respectivas, según el nivel de satisfacción.

d. Indicador 12

Proporción de personas migrantes retornadas que conocen los servicios de atención especializada que brinda la municipalidad



Este indicador se encarga de medir el conocimiento que las personas migrantes retornadas poseen, respecto a los servicios que la municipalidad brinda para apoyar sus procesos de reintegración. La información necesaria para el cálculo se efectuará conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador 12} = \frac{\text{Personas con respuesta en P4 de la Encuesta de Personas Retornadas}}{\text{Pregunta B4 de la Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Los datos que se utilizarán provienen de las respuestas consolidadas correspondientes a la pregunta P4 de la Encuesta de Personas Retornadas y la pregunta B4 de la Encuesta de Autoevaluación, donde la mayor proporción de personas migrantes retornadas que conocen y acceden a estos servicios, evidencian la efectividad de su divulgación en los territorios.

Además, es importante destacar que al realizar el análisis individual, se considerará como efectivo el servicio, si la persona entrevistada conoce al

menos uno de los servicios de este tipo prestados por la municipalidad[11], excluyendo el brindado por la unidad organizativa designada para atender a personas migrantes retornadas.

Recuadro 12. Ejemplo de cálculo del indicador 12

Suponiendo que de un total de 24 servicios registrados en la Matriz de Proveedores de Servicios Públicos y Privados para Personas Migrantes Retornadas, la municipalidad brinda 5 servicios para apoyar la reintegración de este grupo poblacional, cuyas respuestas individuales serían las siguientes:

- Caso 1: indicó conocer los 5 servicios
- Caso 2: expresó que solo conoce 2 de estos servicios
- Caso 3: no conoce los servicios
- Caso 4: indicó que conoce solo un servicio
- Caso 5: indicó servicios que no son exactamente los ofrecidos

Partiendo de la información individual, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

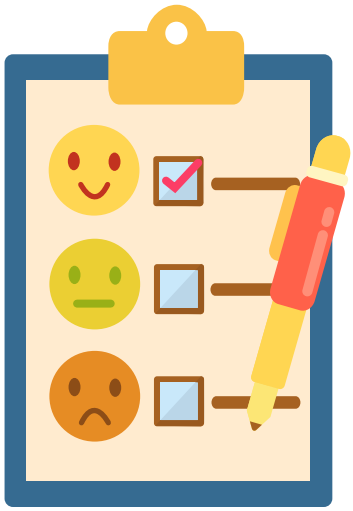
$$\text{Indicador 12} = \left(\frac{\text{Caso 1} + \text{Caso 2} + \text{Caso 4}}{\text{Total de casos (5 casos)}} \right) \times 100 = 60.0\%$$

Donde, el 60.0% de las personas migrantes retornadas conocen los servicios que la municipalidad brinda para apoyarles en su reintegración, exceptuando el correspondiente a la unidad organizativa designada para atenderles.

11. En este caso, se toma como base para el indicador, que las personas migrantes retornadas conozcan al menos unos de los servicios, para considerarlos en el cálculo; sin embargo, queda a discreción de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales efectuar la desagregación por tipo de servicio conocido y calcular las estadísticas y proporciones, según sea el caso.

e. Indicador 13

Proporción de personas migrantes retornadas atendidas por tipo de necesidad / perfil expresado



Este indicador busca medir la desagregación de la población migrante retornada en subgrupos, a partir del tipo de necesidades que expresen, a fin de establecerlas en la clasificación correspondiente de acuerdo a su perfil. Por lo que, la forma en que se efectuará el cálculo del mismo se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Indicador 13} = \frac{\text{Pregunta B9 de la Encuesta de Autoevaluación}}{\text{Pregunta B8 de la Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Los datos utilizados para el cálculo de este indicador provienen de la Matriz de Sistematización de Registro y Atención de Necesidades para Personas Migrantes Retornadas (en adelante Matriz de Personas Retornadas), que resultan de filtrar la columna “Grupos de atención”, y su valor total se ubica en la pregunta B9 de la Encuesta de Autoevaluación; mientras que, el total de las personas migrantes retornadas atendidas, al igual que en otros indicadores similares, proviene de la pregunta B8 de dicha encuesta.

Recuadro 13. Ejemplo de cálculo del indicador 13

Suponiendo que de un total de 59 personas registradas en la Matriz de Sistematización de Registro y Atención de Necesidades para Personas Migrantes Retornadas, de los cuales 13 son mujeres, 7 son personas jóvenes, 11 son personas en riesgo de seguridad, y el resto corresponde a diversos perfiles. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 13}_{\text{Mujeres}} = \left(\frac{13}{59}\right) \times 100 = 22.0\%$$

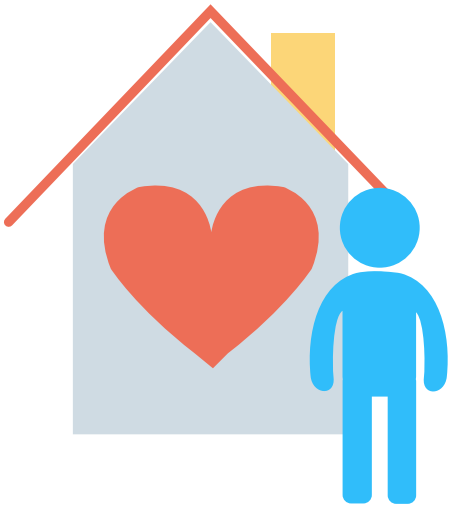
$$\text{Indicador 13}_{\text{Personas jóvenes}} = \left(\frac{7}{59}\right) \times 100 = 11.9\%$$

$$\text{Indicador 13}_{\text{Personas en riesgo de seguridad}} = \left(\frac{11}{59}\right) \times 100 = 18.6\%$$

Donde, el 22.0% de los personas migrantes retornadas atendidas son mujeres; el 11.9% corresponde a personas jóvenes; el 18.6% hace referencia a personas en riesgo de seguridad; y el resto corresponde a diversos perfiles.

f. Indicador 14

Proporción de personas migrantes retornadas por tipo de derivación y/o servicios públicos y privados recibidos



Este indicador busca medir la proporción de personas migrantes retornadas derivadas por cada tipo de servicio que los proveedores públicos y privados proveen para su reintegración a sus territorios de origen, donde su forma de cálculo se basa en la derivación que se efectúa en las dimensiones y servicios idóneos para atender sus necesidades en el proceso de reintegración a sus territorios, a partir de la siguiente fórmula:

$$\textit{Indicador 14} = \frac{\textit{Pregunta B10 de la Encuesta de Autoevaluación}}{\textit{Pregunta B8 de la Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Al igual que el indicador anterior, los datos necesarios provienen de los registros que la unidad organizativa designada por las autoridades municipales, que se obtienen al filtrar la columna "Categoría de necesidad" de la Matriz de Personas Retornadas, cuyos resultados se ubicarán en la pregunta B10 de la Encuesta de Autoevaluación; mientras que, el valor de la totalidad de las persona atendidas se colocará en la pregunta B8 de dicha encuesta.

Recuadro 14. Ejemplo de cálculo del indicador 14

Suponiendo que de un total de 59 personas registradas en la Matriz de Sistematización de Registro y Atención de Necesidades para Personas Migrantes Retornadas, de los cuales 25 se derivaron al servicio de empleo, 9 a cursos de formación profesional, 2 al sistema de salud, y 8 a atención psicosocial en identidad, y el resto corresponde a diversos servicios. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

Recuadro 14. Ejemplo de cálculo del indicador 14 (Continuación)

$$\text{Indicador } 14_{Empleo} = \left(\frac{25}{59}\right) \times 100 = 42.4\%$$

$$\text{Indicador } 14_{Empleabilidad} = \left(\frac{9}{59}\right) \times 100 = 15.3\%$$

$$\text{Indicador } 14_{Salud} = \left(\frac{2}{59}\right) \times 100 = 3.4\%$$

$$\text{Indicador } 14_{Identidad} = \left(\frac{8}{59}\right) \times 100 = 13.6\%$$

Donde, el 42.4% de los personas migrantes retornadas atendidas se derivaron al servicio de empleo; el 15.3% a servicios de empleabilidad; el 3.4% a servicios de salud; el 13.6% a servicios psicosociales en el área de identidad; y el resto corresponde a diversos servicios.

g. Indicador 15

Proporción de personas migrantes retornadas que expresan interés en reincidir en el proceso migratorio

Este indicador mide la propensión de las personas migrantes retornadas a la reincidencia migratoria; es decir, que han expresado su interés en iniciar nuevamente un proceso migratorio,

el cual se considera un aspecto fundamental para reducir la efectividad de los procesos de reintegración; por lo cual, el resultado de este indicador permitirá la toma de decisiones para fomentar y fortalecer el sentido de arraigo en los territorios.

La fórmula que se utilizará para monitorear este indicador es la siguiente:

$$\text{Indicador 15} = \frac{\text{Cantidad de respuestas en P5 de Encuesta de Personas Retornadas}}{\text{Pregunta B8 de la Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

En este caso, los datos provienen de las respuestas que las personas migrantes retornadas indicaron en la pregunta P5 de la Encuesta de Personas Retornadas, donde se incluirán a aquellas que hayan expresado su interés de reincidir en el proceso migratorio. Al igual que en el indicador anterior; mientras que, la Encuesta de Autoevaluación proporciona el dato de la pregunta B8, a partir de los registros manejados por la unidad organizativa.

Recuadro 15. Ejemplo de cálculo del indicador 15

Suponiendo que de un total de 59 personas registradas en la Matriz de Sistematización de Registro y Atención de Necesidades para Personas Migrantes Retornadas, donde 9 de estas expresan que tienen interés en reiniciar el ciclo migratorio posteriormente. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

$$\text{Indicador 15} = \left(\frac{9}{59}\right) \times 100 = 15.3\%$$

Donde, el 15.3% de las personas migrantes retornadas tienen la intensión de emigrar nuevamente.

h. Indicador 16

Proporción de personas migrantes retornadas a quienes se les han efectuado ajustes en su rutas de atención

Este indicador mide la proporción de personas a quienes se les han realizado ajustes o modificaciones en su ruta de atención relacionados con los casos particulares de las personas migrantes retornadas, a fin de incidir de forma más adecuada en la atención de las necesidades de las mismas. Por lo cual, los datos que se utilizarán provienen de los registros de la unidad organizativa que se colocan en la pregunta B11 de la Encuesta de Autoevaluación.

La fórmula que se propone utilizar para el cálculo correspondiente es la siguiente:

$$\textit{Indicador 16} = \frac{\textit{Pregunta B11 de la Encuesta de Autoevaluación}}{\textit{Pregunta B8 de la Encuesta de Autoevaluación}} \times 100$$

Asimismo, los datos colocados en la pregunta B11, corresponde a los registros que se encuentran en la Matriz de Sistematización del Proceso de Atención a las Necesidades y Vinculación con servicios para Personas Migrantes Retornadas, que resultan de filtrar la columna “Fecha de reajuste” para determinar la cantidad de personas que han efectuado este procedimiento.

Al igual que en los casos anteriores, la información correspondiente a la pregunta B8 proviene de los registros digitales que maneja la unidad organizativa designada para atender a personas migrantes retornadas.

Recuadro 16. Ejemplo de cálculo del indicador 16

Suponiendo que de un total de 59 personas registradas en la Matriz de Sistematización de Registro y Atención de Necesidades para Personas Migrantes Retornadas, donde a 12 de ellas, se les han realizado ajustes a sus respectivas rutas de atención. Por lo que, la aplicación de la fórmula de cálculo se efectúa de la siguiente manera:

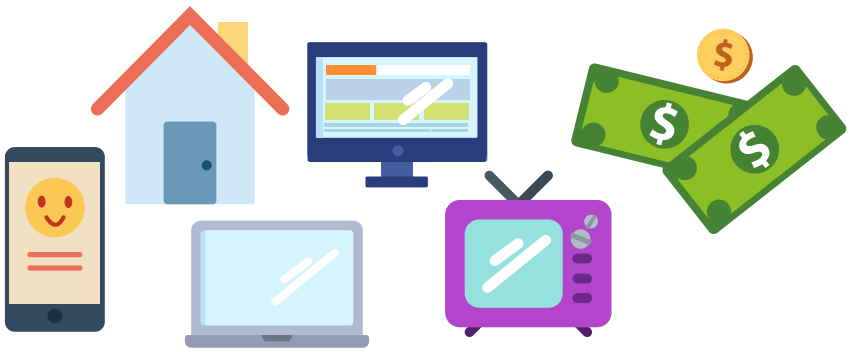
$$\text{Indicador 16} = \left(\frac{12}{59}\right) \times 100 = 20.3\%$$

Donde, al 20.3% de las personas migrantes retornadas se les han efectuado ajustes a sus respectivas rutas de atención.

3.5 Adaptación de los ODS a los territorios en los proceso de reintegración migratoria

Para realizar el monitoreo y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los ODS y priorizadas por El Salvador, se sugiere que las municipalidades adopten los indicadores correspondientes a cada meta y sean limitados a los espacios geográficos en los cuales tiene jurisdicción y a la población migrante retornada.

En el marco del proceso de reintegración de las personas migrantes retornadas de un municipio en particular, esta adaptación se realizaría con base en el siguiente ejemplo:



Tomando en consideración la *Meta 1.4. Para 2030, asegurar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como al acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otras formas de propiedad, herencia, recursos naturales, y nuevas tecnologías y servicios financieros, incluidas las microfinanzas*, y enfocándola en la población migrante retornada del municipio de Zacatecoluca, los indicadores establecidos por el Sistema de Naciones Unidas, para monitorear dicha meta son:

- Indicador 1.4.1. Proporción de la población que vive en hogares con acceso a servicios básicos.

- Indicador 1.4.2. Proporción de la población adulta con derechos de tenencia seguros a la tierra, con documentación legalmente reconocida y que perciben sus derechos a la tierra como seguros, por sexo y por tipo de tenencia.

Su adaptación se propone sea la siguiente:

- Indicador 1.4.1. Proporción de la población migrante retornada que tiene acceso a hogares con servicios básicos.

- Indicador 1.4.2. Proporción de la población migrante retornada con derechos de tenencia seguros a la tierra, con documentación legalmente reconocida y que perciben sus derechos a la tierra como seguros, por sexo y por tipo de tenencia.

Para la recolección de esta información, se sugiere que la unidad organizativa designada por las autoridades municipales para atender a la población migrante retornada, pueda elaborar una breve encuesta y/o entrevista semiestructurada donde se consulte aspectos vinculados a este tipo de información; considerando que la municipalidad especifique los objetivos, metas e indicadores que desea priorizar a nivel territorial.

Bibliografía
utilizada en el manual

- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja (2011) "Guía para el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas". FICRMLR. Ginebra, Suiza. [En línea] Disponible en: https://www.ifrc.org/Global /Publications/monitoring/1220500-Monitoring-and-Evaluation-guide-SP.pdf

- Banco Interamericano de Desarrollo (2016) "Módulo 11. Comunicación efectiva de información estadística" Curso sobre indicadores para el desarrollo. Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social. Washington, Estados Unidos.

- Instituto Tecnológico de Costa Rica (2010) "Guía para la elaboración de informes de avances de proyectos y actividades de investigación". Instituto Tecnológico de Costa Rica. San José, Costa Rica.

- Unidad del Cauca (2009) "Guía para la elaboración de informes de evaluación". Universidad del Cauca. Cauca, Colombia.

Bibliografía
utilizada en el apartado de indicadores propuestos

• Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ) (2007) en El Salvador "Guía de Monitoreo de Impacto" (GIZ). San Salvador, El Salvador. [En línea] Disponible en: http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/sp-sl-guia-monitoreo-de-impacto.pdf

• Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2010) "La Gestión para Resultados en el Desarrollo. Avances y Desafíos en América Latina y El Caribe". BID. Washington, Estados Unidos.

• Blog elEconomista.es (2019) "Diccionario de economía. Año base". Publicado 10 abril de 2019. [En línea] Disponible en: https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/proveedor

• Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2001) "El Método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina" CEPAL. Santiago de Chile, Chile. [En línea] Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4784/S0102117_es.pdf?sequence=1

• Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2005) "Manual. Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales" CEPAL. Santiago de Chile, Chile. [En línea] Disponible en: https://dds.cepal.org/redesoc/archivos_ recursos/242/Manual_dds_200408.pdf

• Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2009) "Curso Taller Módulo 2: Construcción de indicadores de desempeño". CEPAL. Santiago, Chile [En línea] Disponible en: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/pres_MMLRBBEVAPROYECTOS-parte2CTR.pdf

Bibliografía

utilizada en el apartado de indicadores propuestos

• Comité de Asistencia para el Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE-CAD) (2010) "Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados". OCDE. Paris, Francia. [En línea] Disponible en: http://www.oecd.org/development/peer-reviews/2754804.pdf

• Comité para la Mitigación del Hambre de Oxford (Oxfam). (2019) "Glosario". [En línea] Disponible en: http://www.realidadayuda.org/glossary?letter=G

• Oficina Regional de la FAO para América Latina y El Caribe. (2005) "Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica". [En línea] Disponible en: http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf

• Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2006) "Glosario sobre Migración". OIM. Ginebra, Suiza. . [En línea] Disponible en: https://publications.iom.int/fr/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf

• Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2016) "A framework for assisted voluntary return and reintegration". OIM. Ginebra, Suiza.

• Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2017) "Setting standards for an integrated approach to reintegration". OIM. Ginebra, Suiza.

• Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2006) "Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo". OCDE, París, Francia. [En línea] Disponible en: https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf

Bibliografía
utilizada en el protocolo

• Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ) (2007) en El Salvador "Guía de Monitoreo de Impacto" (GIZ). San Salvador, El Salvador. [En línea] Disponible en: http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/sp-sl-guia-monitoreo-de-impacto.pdf

• Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2010) "La Gestión para Resultados en el Desarrollo. Avances y Desafíos en América Latina y El Caribe". BID. Washington, Estados Unidos.

• Blog elEconomista.es (2019) "Diccionario de economía. Año base". Publicado 10 abril de 2019. [En línea] Disponible en: https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/proveedor

• Comité de Asistencia para el Desarrollo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE-CAD) (2010) "Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados". OCDE. Paris, Francia. [En línea] Disponible en: http://www.oecd.org/development/peer-reviews/2754804.pdf

• Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2001) "El Método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina" CEPAL. Santiago de Chile, Chile. [En línea] Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4784/S0102117_es.pdf?sequence=1

• Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2005) "Manual. Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales" CEPAL. Santiago de Chile, Chile. [En línea] Disponible en: https://dds.cepal.org/redesoc/archivos_ recursos/242/Manual_dds_200408.pdf

• Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) (2009) "Curso Taller Módulo 2: Construcción de indicadores de desempeño". CEPAL. Santiago, Chile [En línea] Disponible en: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/pres_MMLRBBEVAPROYECTOS-parte2CTR.pdf

Bibliografía
utilizada en el protocolo

• Comité para la Mitigación del Hambre de Oxford (Oxfam) (2019). "Glosario". [En línea] Disponible en: http://www.realidadayuda.org/glossary?letter=G

• Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2015) "Transformar Nuestro Mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible". Nueva York, Estados Unidos. [En línea] Disponible en: https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol= A/70/L.1&Lang=S

• Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2017) "Resolución aprobada por la Asamblea General sobre el trabajo de la Comisión Estadística correspondiente a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible". Nueva York, Estados Unidos. [En línea] Disponible en: https://undocs.org/es/A/RES/71/313

• Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2016) "A framework for assisted voluntary return and reintegration". OIM. Ginebra, Suiza.

• Oficina Regional de la FAO para América Latina y El Caribe. (2005) "Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica". [En línea] Disponible en: http://www.fao.org/3/a-ah474s.pdf

• Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2006) "Glosario sobre Migración". OIM. Ginebra, Suiza. . [En línea] Disponible en: https://publications.iom.int/fr/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf

• Organización Internacional para las Migraciones (OIM) (2017) "Setting standards for an integrated approach to reintegration". OIM. Ginebra, Suiza.

• Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2006) "Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo". OCDE, París, Francia. [En línea] Disponible en: https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf

Glosario

Alineación

Se refiere al compromiso de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales involucradas en la atención a personas migrantes de orientar su apoyo en las prioridades, políticas, estrategias y procedimientos de desarrollo a nivel nacional, asegurando el seguimiento de agendas y prioridades nacionales y no sus propias agendas de desarrollo. (OCDE-CAD, 2010)

Armonización

Describe la necesidad existente de que las partes involucradas en la atención a las personas migrantes se coordinen entre sí, unificando y simplificando los procedimientos y compartiendo información para de esta forma facilitar el trabajo y evitar duplicidades y descoordinación que provocan costes de transacción e ineficacia en la provisión de servicios. (OCDE-CAD, 2010)

Apropiación

Término que hace referencia al liderazgo que deben ejercer los países sobre sus propias políticas y estrategias de desarrollo, a su papel en la coordinación de las acciones, y al fomento de la participación de la sociedad civil, parlamentos y gobiernos locales en el proceso. (OCDE-CAD, 2010)

Año de referencia

Periodo de tiempo entre dos momentos determinados. El año de referencia constituye una condición inicial a partir de la cual se miden las variaciones de una determinada situación, a través de la recopilación de información cuantitativa y/o cualitativa necesaria. (CEPAL, 2009)

Enfoque de eficacia de las acciones para el desarrollo

Enfoque que pretende dejar atrás las relaciones basadas en la condicionalidad y afrontar los problemas derivados de la proliferación de cooperantes y la fragmentación de la ayuda, afirmando los principios de apropiación, alineamiento, armonización, rendición de cuentas y gestión por resultados para avanzar en la reducción de la pobreza y en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. (OCDE, 2006)

Glosario

Evaluación

Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto la sostenibilidad para el desarrollo. Una evaluación deberá proporcionar información creíble y útil, que permita incorporar las enseñanzas aprendidas en el proceso de toma de decisiones. (OCDE-CAD, 2010)

Evaluación interna

Evaluación de una intervención para el desarrollo realizada por una unidad y/o personas que dependen de la gerencia o dirección de un organismo donante, asociado o de ejecución. (OCDE-CAD, 2010)

Evaluación externa

Evaluación de una intervención para el desarrollo realizada por entidades y/o individuos ajenos a los organismos donantes y de ejecución. (OCDE-CAD, 2010)

Gestión para Resultados del Desarrollo (GpRD)

Es una estrategia de gestión pública que conlleva tomar decisiones sobre la base de información confiable acerca de los efectos que la acción gubernamental tiene en la sociedad. Su objetivo es mejorar la eficiencia y la eficacia de las políticas públicas. (BID, 2010)

Impacto

Efectos de largo plazo, positivos y negativos, primarios y secundarios, producidos directa o indirectamente por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no. (OCDE-CAD, 2010)

Glosario

Indicador

Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar los resultados de un organismo de desarrollo. (OCDE-CAD, 2010)

Línea de base

Muestra el valor del indicador del problema en una situación inicial y sus tendencias futuras (la migración y su reincidencia). Permite conocer la brecha entre la población objetivo (la población retornada) y el resto de la población en cuanto a la provisión de servicios. Su cálculo se realiza recopilando la información existente sobre un problema central que afecte a la población, utilizando indicadores que permitan: (i) el grado de validez y confiabilidad, y (ii) el grado de generalidad-especificidad de las estimaciones, para determinar si son aplicables al ámbito geográfico y poblacional del análisis. (CEPAL, 2005)

Metas

Objetivo global hacia el cual se prevé que contribuya una intervención para el desarrollo. (OCDE-CAD, 2010)

Monitoreo

Es un procedimiento sistemático empleado para comprobar la efectividad y eficiencia del proceso de ejecución de un proyecto para identificar logros y debilidades y recomendar medidas correctivas para optimizar los resultados deseados. (GIZ, 2007)

Glosario

Necesidades de la población migrante

Hacen referencia al conjunto de carencias que afectan a este sector poblacional, son necesidades básicas insatisfechas como: (i) acceso a una vivienda que asegure un estándar mínimo habitacional tanto para la persona migrante como para su familia, (ii) acceso a servicios básicos que aseguren un nivel sanitario adecuado, (iii) acceso a educación básica, y (iv) capacidad económica para alcanzar niveles mínimos de consumo. (CEPAL, 2001)

Participación

Entidades gubernamentales y no gubernamentales que proveen y/o facilitan el acceso a servicios básicos y otros complementarios, para la satisfacción de las necesidades de la población. (CEPAL, 2005)

Proveedores de servicios

Factor fundamental que garantiza el mayor impacto per cápita de un programa o proyecto. Consiste en recibir información relevante para un proceso decisorio e influye en las decisiones finales que se adopten. (Blog elEconomista.es, 2019)

Reintegración

Reinclusión o reincorporación de una persona a un grupo o a un proceso, por ejemplo de un migrante en la sociedad de su país de origen. (OIM, 2006)

Rendición de cuentas

Obligación de demostrar que se ha efectuado el trabajo cumpliendo con las reglas y normas acordadas o de declarar de manera precisa e imparcial los resultados obtenidos en comparación con las funciones y/o planes encomendados. (OCDE-CAD, 2010)

Glosario

Seguimiento

Función continua que utiliza una recopilación sistemática de datos sobre indicadores especificados para proporcionar a los administradores y a las partes interesadas principales de una intervención para el desarrollo, indicaciones sobre el avance y el logro de los objetivos así como de la utilización de los fondos asignados. (OCDE-CAD, 2010)

Servicios sociales públicos y privados

Estos servicios incluyen los Servicios Sociales Básicos (SSB) proveídos ya sea por instituciones públicas o privadas, destinados a cubrir las llamadas Necesidades Sociales Básicas (NSB) y que, incluyen la educación básica, salud básica, programas y políticas sobre población y salud reproductiva, abastecimiento de agua potable y saneamiento básico-sistemas menores; adicionalmente, incluyen el fortalecimiento de capacidades técnicas, certificación por competencias e intermediación laboral para la reintegración productiva de las personas migrantes retornadas, entre otros. (Oxfam, 2019)

Sistematización

Es la interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo. En palabras sencillas, la sistematización es el proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia vivida. (FAO, 2005)

Anexo 1. Formato de Estructura de Informe de Seguimiento y/o Evaluación

Formato de Estructura de Informe de Seguimiento y/o Evaluación

Consideraciones generales

Cada unidad organizativa designada por las municipalidad para atender a las personas migrantes retornadas deberán ajustar, modificar o completar los apartados del informe, según la información que se desee presentar. Los siguientes elementos se pueden tomar como guía para la elaboración del presente documento (puede ser modificado):

- Formato: tiene dos opciones para entregar el informe: documento de Word o convertirlo en PDF.
- Papel tamaño carta. Márgenes estándar (superior e inferior de 2,5 cm. izquierdo y derecho de 2,5 cm).
- Párrafos: alineación justificada, interlineado sencillo.
- Tipo de letra o fuente: Arial o Calibri (Cuerpo).
- Tamaño títulos: 14 y en negrita
- Tamaño subtítulos: 12 y en negrita.
- Tamaño textos: 11 normal.

Informe de seguimiento y evaluación
Atención a personas migrantes retornadas

Año
Unidad que lo elabora

Alcaldía Municipal

Contenido

Introducción

1. Metodología y desarrollo del proceso de seguimiento o evaluación
2. Antecedentes o contextualización
3. Análisis de la información recolectada
4. Aspectos transversales
5. Participación y articulación entre actores involucrados
6. Gestión de recursos
7. Análisis de la planificación
8. Conclusiones
9. Recomendaciones
10. Lecciones aprendidas

Anexos

Introducción

En esta sección se sugiere colocar un breve resumen del contenido del informe, así como los objetivos y alcances del mismo.

1. Metodología y desarrollo del proceso de seguimiento o evaluación

Esta sección contendrá una breve explicación sobre el método utilizado para realizar el proceso de seguimiento o evaluación, especificando en el tipo de fuentes consultadas, y un esbozo de las actividades desarrolladas.

2. Antecedentes o contextualización

En esta sección se deberá identificar y analizar los factores (positivos y negativos) que han influido en el desempeño e funcionamiento del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.

3. Análisis de la información recolectada

Esta sección es fundamental para el desarrollo del informe, ya que contendrá el análisis sobre el alcance o cumplimiento de los objetivos, a partir de los resultados obtenidos durante la ejecución o funcionamiento del mecanismo de atención a personas migrantes retornadas, por medio de los indicadores definidos para ello.

4. Aspectos transversales

En esta sección se analizarán los enfoques transversales utilizados en el análisis de la información recolectada y sistematizada, que pueden ser: género, derechos humanos, poblaciones en condición de vulnerabilidad, ciclo de vida, etc.

5. Participación y articulación entre actores involucrados

Esta sección contendrá un resumen sobre la participación de los diversos actores involucrados en la atención de personas migrantes retornadas, así como los principales asocios o acuerdos que se efectúan entre ellos para mejorar la prestación de servicios.

6. Gestión de recursos

Esta sección incluirá el análisis de la situación financiera de la unidad organizativa, y del recurso humano de la misma respecto a cambios en la dotación de personal.

7. Análisis de la planificación

Esta sección incluirá un breve resumen respecto al progreso y cumplimiento de las principales actividades que se desarrollarían, a partir de la elaboración de la planificación de la unidad organizativa y otros aspectos relacionados al ciclo de políticas públicas.

8. Conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas

En esta sección se detallarán las principales enseñanzas y oportunidades de mejora que se hayan definido a partir del análisis de la información contenida en el informe.

Anexos

Esta sección contendrá toda la información de respaldo que se considere necesaria para sustentar o explicar el contenido del informe.

Anexo 2. Propuesta de matriz de decisiones

No.	Descripción de decisión	Justificación	Consecuencias	Medidas requeridas
1.	Contratación de al menos 2 personas que apoyen la implementación del mecanismos de atención a personas migrantes retornadas.	Se debe al incremento de las personas migrantes retornadas que han solicitado apoyo, y a la presencia de más servicios públicos y privados en el territorio.	Mayor eficiencia y efectividad en el mecanismo de atención a personas migrantes retornadas.	- Acondicionamiento de las condiciones de trabajo para las personas nuevas. - Redistribución de funciones y responsabilidades entre el personal.
2.	Asociarse con otra municipalidad para la presetación de servicios a personas migrantes retornadas	Por la reducida presencia de proveedores de servicios públicos y privados en el territorio.	Referenciar a las personas migrantes retornadas a los servicios públicos y privados del territorio con el que se efectúe la asociación.	- Conversaciones / reuniones entre representantes de las autoridades municipales para establecer el acuerdo. - Elaboración y firma de acuerdos de trabajo conjunto y/o cooperación entre territorios para atender a personas migrantes retornadas.

Actor que propone	Responsable de ejecución	Fecha de registro	Fecha de revisión	Fecha de registro
Jefatura / Dirección de la Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas	Unidad de Recursos Humanos de la municipalidad y Dirección de la Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas	dd / mm / 201X	-	En ejecución
Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas	Unidad organizativa designada para atender a las personas migrantes retornadas y autoridades municipales	dd / mm / 201X	dd / mm / 201X	En aprobación

Anexo 3. Propuesta de matriz de medidas futuras

No.	Descripción de medida	Actor que propone	Actores que apoyan	Fecha límite	Fecha de finalización	Estado	Comentarios

Anexos
del protocolo

Anexo 1. Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a Personas Migrantes Retornadas

Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención a Personas Migrantes Retornadas

Esta herramienta tiene por objetivo recopilar información de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales proveedoras de servicios sociales para personas migrantes retornadas; enfatizando en su alineación con las prioridades de la municipalidad, el trabajo conjunto realizado entre ellas mismas y con la unidad organizativa designada para este tipo de servicios. Por lo que, su propósito se orienta a la compilación de insumos para los procesos de seguimiento y evaluación del mecanismo de atención.

A. Proveedores de servicios públicos y privados

A1. ¿Conoce y ha utilizado la Estrategia Municipal de Atención a Personas Migrantes Retornadas para guiar la provisión de servicios a este grupo poblacional en el territorio?

- ☐ Sí, la conozco y la he utilizado para adaptar mis servicios prestados en el territorio.
- ☐ Sí, la conozco, pero no la he utilizado para adaptar mis servicios prestados en el territorio.
- ☐ No la conozco, pero he logrado adaptar mis servicios prestados a las necesidades en el territorio.
- ☐ No, no la conozco.

A2. ¿Ha adecuado sus ámbitos de actuación con las prioridades establecidas en la estrategia municipal para atención a las personas migrantes retornadas?

- ☐ Sí, se atienden las prioridades definidas en la estrategia municipal de atención a personas migrantes retornadas.
- ☐ Sí, se atienden las necesidades de las personas migrantes retornadas, aunque los servicios prestados no se relacionen con las prioridades definidas.
- ☐ No, se basan en las prioridades de mi institución/organización para atender a las personas migrantes retornadas.
- ☐ No, no se tienen iniciativas en el territorio.

A3. ¿Participa su institución/organización en un mecanismo de comunicación y transferencia de información sobre los servicios utilizados por las persona migrantes retornadas con la unidad organizativa designada por las autoridades municipales?

- ☐ Sí, participa mi institución/organización en un mecanismo de comunicación y transferencia de información para atender a las personas migrantes retornadas.
- ☐ Sí, participa mi institución/organización en un mecanismo de comunicación, aunque no se produzca la transferencia de información para atender a las personas migrantes retornadas.
- ☐ No, no participa mi institución/organización mecanismo de comunicación y transferencia de información entre ambos.
- ☐ No se conoce si existe este tipo de mecanismos en el territorio.

A4. ¿Los servicios provistos a la población migrante retornada se activan o están disponibles en el momento que son solicitados?

- ☐ Sí, se activan de forma inmediata.
- ☐ Sí, se activan pero se requiere un espacio considerable de tiempo para hacerlos efectivos.
- ☐ No, para su activación se requiere el desplazamiento de las personas hacia otro territorio porque no se proveen en el municipio.
- ☐ No, este servicio no se provee en el territorio, ni en lugares aledaños.

A5. ¿Con qué frecuencia y qué tipo de información envía su institución/organización a la unidad organizativa designada, para actualizar los requisitos de acceso a los servicios que brinda?

Tipo de información	Frecuencia de actualización
☐ Documentación básica	☐ Mensual
☐ Requisitos específicos	☐ Trimestral
☐ Documentos legales (notariados)	☐ Semestral
☐ Otros	☐ Anual

A6. ¿Cuáles son los requisitos adicionales que su institución/organización solicitan a las personas migrantes retornadas para acceder al servicio, y que la unidad organizativa designada por las autoridades municipales desconozca?

Especificar en el caso se soliciten requisitos o documentación adicional a la indicada en la pregunta anterior.

A7. ¿Cuánto de los servicios brindados por su institución/organización exigen corresponsabilidad a las personas migrantes retornadas?

Si la respuesta es "Sí", especificar el tipo y cantidad de servicios que exigen corresponsabilidad solicitada a las personas migrantes retornadas, en relación con el total de servicios brindados.

A8. ¿En qué medida su institución/organización ha participado en evaluaciones periódicas sobre la efectividad de los servicios brindados a las personas migrantes retornadas que haya sido guiado por la municipalidad?

- ☐ Sí, se ha participado en al menos una evaluación conjunta de forma semestral.
- ☐ Sí, se ha participado en al menos una evaluación conjunta al año.
- ☐ No, no se ha participado en este tipo de evaluaciones.

A9. ¿En qué medida ha participado su institución/organización en los espacios de articulación y trabajo conjunto para atender a personas migrantes retornadas?

- Sí, se ha participado en al menos dos reuniones anuales.
- Sí, se ha participado en al menos una reunión anual.
- No, no se ha participado en ninguna reunión.

A10. ¿En qué medida ha participado su institución/organización en procesos de rendición de cuentas sobre el funcionamiento del mecanismo para atender a personas migrantes retornadas?

- Sí, se ha participado en la rendición de cuentas y se han tomado acciones para mejorar la prestación del servicio.
- Sí, se ha participado en la rendición de cuentas y pero no se han tomado acciones para mejorar la prestación del servicio.
- No, no se ha participado en la rendición de cuentas y no se han tomado acciones para mejorar la prestación del servicio.

A11. ¿En qué medida su institución/organización ha realizado evaluaciones o rendiciones de cuentas con otros proveedores de servicios sobre la atención brindada a personas migrantes retornadas?

- Sí, se han realizado evaluaciones y rendiciones de cuenta conjuntas sobre los servicios prestados a las personas migrantes retornadas.
- Sí, se han realizado evaluaciones, pero no se han efectuado rendiciones de cuenta conjuntas sobre los servicios prestados a las personas migrantes retornadas.
- No, no se han efectuado ninguna de estas acciones.

A12. Otra información adicional que desee agregar.

Especificar en el caso que sea necesario, la realización de acciones de rendición mutua de cuentas, que no hayan sido consideradas en la encuesta.

Encuesta de Seguimiento a la Efectividad del Mecanismo de Atención de Personas Migrantes Retornadas

Esta herramienta tiene por objetivo recopilar información de la unidad organizativa designada para atender a personas migrantes retornadas; enfatizando en la sistematización de los registros digitalizados para generar insumos que se utilicen en los procesos de seguimiento y evaluación; con el propósito de promover la transparencia y rendición de cuentas respecto al funcionamiento del mecanismo de atención.

B1. Total de servicios públicos y privados registrados durante el año de referencia:

Escribir el número total.

B2. ¿Cuántos servicios están relacionados con la dimensión/sector/población/etc.?

Escribir la cantidad de servicios públicos y privados por dimensión/sector/población/etc. Según el nivel de desagregación que la municipalidad estime pertinente.

B3. ¿Cuántos servicios de atención a personas migrantes retornadas son exclusivos para mujeres?

Escribir la cantidad de servicios públicos y privados orientados a la atención de mujeres migrante retornadas.

B4. ¿Cuántos servicios están relacionados con el proceso de reintegración que son brindados directamente por la municipalidad?

Escribir la cantidad de servicios brindados directamente por la municipalidad para apoyar la reintegración de las personas migrantes retornadas.

B5. ¿Cuántos servicios públicos y privados se proveen fuera de la jurisdicción geográfica de la municipalidad en coordinación con otros municipios?

Escribir la cantidad de servicios públicos y privados por dimensión/sector/población/etc. Según el nivel de desagregación que la municipalidad estime pertinente.

B6. ¿La municipalidad cuenta con un espacio de articulación y trabajo conjunto con los proveedores de servicios para atender a las personas migrantes retornadas?

- ☐ Sí, se ha creado el espacio y está en funcionamiento.
- ☐ Sí, se ha creado el espacio, pero aún no está activo.
- ☐ No, no se ha creado este tipo de espacios.

B7. ¿Cuántos proveedores de servicios son convocados a participar en los espacios de rendición de cuentas, evaluaciones periódicas y articulación?

Escribir la cantidad de proveedores que participan en espacios de articulación, rendición de cuentas, evaluaciones periódicas.

B8. ¿Cuántas personas migrantes retornadas han sido atendidas por la unidad organizativa?

Escribir el número total.

B9. ¿Cuántas personas migrantes retornadas han sido atendidas por tipo de perfil?

Escribir el número total por tipo de perfil.

B10. ¿Cuántas personas migrantes retornadas han sido derivadas a cada tipo servicio?

Escribir el número total por tipo de servicio.

B11. ¿Cuántas personas migrantes retornadas tienen ajustes en sus rutas de atención?

Escribir el número total de personas que han tenido ajustes a sus rutas de atención.

Entrevista de Seguimiento a la Atención a Personas Migrantes Retornadas

Nombre completo de la persona entrevistada: _____

Esta herramienta tiene por objetivo recopilar información de las personas migrantes retornadas, respecto a su percepción sobre los servicios sociales públicos y privados recibidos por parte de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales proveedoras de los mismos, así como de la unidad organizativa designada por las autoridades municipales, cuyo propósito se orienta a la compilación de insumos para los procesos de seguimiento y evaluación del mecanismo de atención.

P1 ¿En cuáles de los siguientes servicios que usted recibió requiere un acompañamiento (orientación) más efectivo por parte de la municipalidad?

- ☐ Afecto
- ☐ Identidad
- ☐ Libertad
- ☐ Participación
- ☐ Ocio y recreación
- ☐ Educación
- ☐ Salud
- ☐ Seguridad
- ☐ Vivienda
- ☐ Infraestructura básica
- ☐ Empleo
- ☐ Empleabilidad
- ☐ Emprendimiento
- ☐ Financiamiento

P2. ¿Cada cuánto tiempo la municipalidad se comunica con usted para conocer si se encuentra recibiendo los servicios que se le indicaron?

- ☐ Semanal
- ☐ Bimensual
- ☐ Quincenal
- ☐ Trimestral
- ☐ Mensual
- ☐ Otros

Servicio	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Dimensión psicosocial					
Afecto					
Identidad					
Libertad					
Participación					
Dimensión social					
Educación					
Salud					
Seguridad					
Vivienda					
Infraestructura básica					
Ocio y recreación					
Dimensión Económica					
Empleo					
Empleabilidad					
Emprendimiento					
Financiamiento					
Unidad Organizativa para Atender a Personas Migrantes Retornadas					
Atención municipal					

P4. ¿Cuáles son los servicios que usted conoce que brinda la municipalidad para apoyarle en el regreso a su territorio de residencia? Favor listarlos.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

P5. A partir de los servicios recibidos, ¿estaría usted dispuesto a migrar?

☐ Sí ☐ No