



LEY GENERAL DE CONTABILIDAD
GUBERNAMENTAL



TÍTULO V: De la Transparencia y Difusión de la
Información Financiera

15. Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.

Anexo 1

Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones de los Programas y Fondos de Aportaciones Federales, así como de los Programas Presupuestarios y otros Programas Ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Diseño del Programa 103 Programa Estatal de Transporte	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 1 de octubre 2018	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 18 de diciembre 2018	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Cp. Ofelia Ucán Pech	Unidad administrativa: Subdirección de Administración
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar los procesos del Programa con la finalidad de identificar el grado de consolidación en los procesos de operación del Programa.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: En concordancia con los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos del Programa de Apoyo Alimentario 2017, se definen los siguientes objetivos: -Describir la operación del Programa por medio de sus procesos operativos en los distintos niveles en los que se llevan a cabo; -Valorar la medida en que los procesos operativos del Programa son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos, -Identificar y describir los problemas que obstaculizan la operación del Programa, así como las buenas prácticas que fortalecen la capacidad de operación del mismo, -Determinar la medida en que los procesos manifestados en la normatividad del programa son adecuados y aplicables o bien, deficientes o insuficientes para lograr los objetivos planteados; -Determinar los factores principales que permitan obtener los elementos para definir la readecuación tanto de la normatividad aplicable, como de los procesos operativos en la práctica. -Retroalimentar tanto a la Secretaría de la Contraloría, como a la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Campeche con respecto a los instrumentos de evaluación y la disponibilidad y calidad de la información necesaria para la evaluación, a fin de que se modifiquen o adecúen los Programas del Gobierno Estatal.	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios X Entrevistas X Formatos__Otros__ Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: La evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como de reportes y documentos normativos para justificar su análisis. En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. De acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar del Programa 103, se llevaron a cabo entrevistas con responsables de los programas. Este proceso de revisión fue llevado a cabo conforme a los términos de referencia para las Evaluaciones de Diseño establecidas por el CONEVAL. Metodología de Marco Lógico y la Matriz de Indicadores Los programas presupuestarios articulan la acción de la Administración Pública y son parte esencial del proceso de creación de valor público: relacionan el PND y los programas derivados de éste con las actividades de las dependencias y entidades, y con el presupuesto; por lo anterior, la	

adecuada formulación de los programas presupuestarios es clave para la creación de valor público. A su vez, la Metodología de Marco Lógico (MML) juega un papel relevante en el proceso de formulación de programas presupuestarios, por lo que este apartado se dedica a la explicación de la MML.

La MML facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de programas presupuestarios. El uso de la MML es cada vez más generalizado como herramienta de administración de programas y proyectos, pues con base en ella es posible: presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de objetivos; evaluar el avance en la consecución de los objetivos; y, examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

Es importante distinguir entre lo que es conocido como Metodología de Marco Lógico (MML) y la Matriz de Marco Lógico, si bien ambas están relacionadas de una manera muy cercana en cuanto al propósito que persiguen, la MML es un proceso más generalizado que involucra una forma estructurada de pensamiento que sirve para auxiliar en todo el proceso de diseño y planificación de programas y proyectos, mientras que la segunda es un resumen ordenado de los elementos más importantes (inclusive el presupuesto requerido) para la propuesta de soluciones específicas

La Metodología contempla análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología analítica es la Matriz (el marco lógico), la cual resume lo que el proyecto pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados.

Matriz de Indicadores

La introducción de la categoría Programa Presupuestario está relacionada con la aplicación de la Metodología de Marco Lógico (MML) y su resultado expresado principalmente en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). La MML es una herramienta de planeación que alinea la contribución de los programas presupuestarios a: (1) los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades; (2) los objetivos de los programas derivados del PND y del PED; y, (3) en consecuencia, los objetivos del PND y del PED. La aplicación de la MML mejora el diseño y la lógica interna de los programas presupuestarios, obliga a la definición de sus objetivos, indicadores y metas -sintetizados en la MIR- y facilita la evaluación de sus resultados. Además, coadyuva a estandarizar el lenguaje entre los actores que intervienen en los procesos de presupuestación, facilitando su comunicación.

La MIR facilita entender y mejorar la lógica interna y el diseño de los programas presupuestarios. La construcción de la MIR permite focalizar la atención de un programa presupuestario y proporciona los elementos necesarios para la verificación del cumplimiento de sus objetivos y metas. Asimismo, retroalimenta el proceso presupuestario para asegurar el logro de resultados.

Estructura de la MIR

Filas

I. Fin: objetivo estratégico, de carácter superior (establecido en el PND o programas que emanan de éste), al cual el programa presupuestario contribuye de manera significativa, luego de que éste ha estado en funcionamiento durante algún tiempo.

II. Propósito: resultado o efecto logrado en la población beneficiaria cuando el programa ha sido ejecutado.

- Componentes: productos (bienes y servicios) proporcionados a la población beneficiaria en el transcurso de la ejecución del programa.
- Actividades: agrupación general de acciones requeridas para producir los componentes.

Columnas

1. Resumen narrativo de los objetivos por cada nivel de la Matriz 2. Indicadores (permiten medir el avance en el logro de los resultados) 3. Medios de verificación (fuentes de información que sustentan los resultados). 4. Supuestos (factores externos que implican riesgos).

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

E-I indicador de Fin (Población con acceso a servicios de transporte público en el año en que se evalúa / Población total del Estado) x 100) se considera correcto, si embargo, una meta del 100 por ciento se considera irreal, pues la cobertura del servicio público no es del 100 por ciento de la población tal como el supuesto lo señala en este nivel de objetivo dentro de la MIR, mismo que también se considera incorrecto.

-Si bien el indicador de Propósito ((Usuarios satisfechos con el servicio de transporte público / Total de la población usuaria del servicio de transporte público encuestada) x 100) se considera correcto, además de ser relevante y adecuado en este tipo de programas, no se cuenta con evidencia de que algún estudio apunte a aportar el resultado en las metas que registra la MIR en el período 2017.

-El indicador del Componente 2 ((Número de acciones realizadas / Número de acciones programadas) x 100) se considera incorrecto, debido a que únicamente mide las acciones, mas no en qué medida estas acciones de inspección aportan con respecto a la cobertura del total de la población de unidades del transporte público.

-No se cuenta con un Manual de Procedimientos que estructure las funciones específicas de los procedimientos, tampoco se cuenta con flujogramas que manifiesten los pasos a seguir para cada proceso ni los controles internos que deben tenerse, por lo que, los procedimientos se realizan estandarizar los pasos y controles que deben llevarse por cada actividad, dependiendo así de la iniciativa de cada empleado de llevar o no sus propios controles, y de realizar o no, las acciones necesarias para lograr los objetivos de la dirección, en lugar de tener un sistema de actividades definido que les permita saber cómo proceder ante las situaciones que se presenten y que pueda ser monitoreado en cada área.

-Si bien, el proceso de certificación de operadores del servicio público de transporte en la Entidad es efectuado a partir de condicionar el servicio en función del cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar un servicio seguro, confiable y eficiente a la ciudadanía, no se considera que éste proceso sea lo suficientemente riguroso, pues el alcance de los cursos no considera una evaluación psicométrica de los operadores, a pesar de ser exigible un examen médico que asegure el no consumo de estupeficientes.



LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL



TÍTULO V: De la Transparencia y Difusión de la Información Financiera

15. Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.

-Se pudo constatar que el área de trámites jurídicos presenta una gran oportunidad de mejora al sistematizar sus controles de atención, ya que si bien cuenta con formatos predeterminados, éstos no se encuentran sistematizados, y, aunque la evidencia revisada arrojó como resultado una correcta aplicación del procedimiento en prueba aleatoria, pese a no contar con manual de procedimientos, no fue posible emitir un reporte sistemático en base de datos que señale el tipo de quejas presentadas, con qué unidades, en qué mes, año y fecha, así como el número de quejas recibidas y atendidas.

-El 18 por ciento de la población encuestada, afirma que el trato del personal en el servicio brindado por el Instituto Estatal de Transporte es excelente, mientras que el 32 por ciento lo califica de deficiente.

-En materia de la orientación al ciudadano (operadores y/o concesionarios) con respecto a los trámites a realizar, el 76 por ciento afirma haber recibido una orientación clara y oportuna para realizar sus trámites.

-Al evaluar la percepción del beneficiario en términos de los tiempos en la duración de los trámites el 98 por ciento afirmó ser excesivamente tardados.

-Un dato importante arrojado como resultado del estudio, radica en la calificación que otorga el beneficiario al personal de inspección, registrando un 54 por ciento que lo califica como deficiente, frente a un 18 por ciento que lo califica como excelente.

-Por otra parte, a la empresa que brinda la capacitación durante el proceso de trámites de manera anual en la población atendida por el programa, el 40 por ciento la califica como deficiente, frente a un 16 por ciento que la califica como excelente.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

-El PP103 está vinculado con el Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021 hasta nivel de línea de acción.

-El Diseño del Programa es congruente con la política estatal, nacional y sectorial, así como con los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Agenda Post Desarrollo 2015.

-La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) cumple con los criterios técnicos de diseño, reflejando el desempeño de la operatividad del Programa.

-De igual forma, la problemática que atiende el Programa cuenta con un análisis y una justificación teórica que documenta que la intervención que está llevando a cabo el Programa es la más adecuada.

2.2.2 Oportunidades:

-Debe considerarse la realización de una Evaluación Integral para medir el efecto del programa a lo largo del tiempo en la población atendida y obtener un estudio prospectivo sobre el futuro en temas de movilidad urbana en el Estado.

2.2.3 Debilidades:

-La Matriz de Indicadores para Resultados presenta algunas inconsistencias en sus metas a nivel de FIN, indicadores a nivel de Propósito y Componentes, que impiden obtener una medición clara del Programa.

-El proceso de acreditación de los operadores del servicio público es laxo, pues no existe un dictamen de las evaluaciones realizadas más allá de los exámenes médicos y el haber tomado el curso de capacitación.

-No se cuenta con un Manual de Operaciones y Procedimientos que permita estandarizar todos los procesos, especialmente el de Inspecciones.

-La evidencia disponible indica que, se carece de la información necesaria y suficiente sobre el contenido específico y detallado de quejas y denuncias atendidas a través de una base de datos que permita analizar el tipo de reportes levantados en los operadores de transporte público a partir de las denuncias ciudadanas.

-Los tiempos de respuesta, así como el servicio del personal de atención y de inspecciones necesita presentar una calificación no del todo satisfactoria en los resultados de las encuestas.

2.2.4 Amenazas:

-No se cuenta con una medición del grado de satisfacción del programa aplicada al usuario final.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

-El planteamiento que da origen al Programa es correcto en sus Políticas y Lineamientos; asimismo, identifica correctamente el problema que desea atacar, lo cual se hace evidente en el Programa Institucional de Movilidad Urbana (IET 2016-2021).

-La Matriz de Indicadores para Resultados presenta algunas inconsistencias en sus metas a nivel de FIN, indicadores a nivel de Propósito y Componentes, que impiden obtener una medición clara del Programa.

-El proceso de acreditación de los operadores del servicio público es laxo, pues no existe un dictamen de las evaluaciones realizadas más allá de los exámenes médicos y el haber tomado el curso de capacitación.

-No se cuenta con un Manual de Operaciones y Procedimientos que permita estandarizar todos los procesos, especialmente el de Inspecciones.

La evidencia disponible indica que, se carece de la información necesaria y suficiente sobre el contenido específico y detallado de quejas y denuncias atendidas a través de una base de datos que permita analizar el tipo de reportes levantados en los operadores de transporte público a partir de las denuncias ciudadanas.

-Los tiempos de respuesta, así como el servicio del personal de atención y de inspecciones necesita presentar una calificación no del todo satisfactoria en los resultados de las encuestas.

-Finalmente, las observaciones y hallazgos identificados coinciden tanto en las revisiones del Programa a nivel de gabinete, como de campo a través de pruebas aleatorias de comprobación de los procedimientos y con los resultados de las encuestas a beneficiarios que fueron aplicadas.

RECOMENDACIONES

-Tener un expediente electrónico y base de datos con la información básica de las quejas atendidas por parte de la ciudadanía en el área de la Subdirección Jurídica

-Hacer una revisión y ajustes de los objetivos, metas e indicadores del Programa

-Integrar el Manual de Procedimientos a nivel institucional

-Evaluar la percepción del usuario final en términos de la satisfacción del servicio de transporte público en el Estado

-Revisar el proceso de acreditación de los operadores a través de la empresa externa

-Revisar los tiempos de respuesta durante la realización de trámites con los operadores

-Actualizar el diagnóstico institucional a partir de un levantamiento de información que permita saber de forma precisa el total de la población que es usuaria del transporte público y del total de viajes aproximados por día para contar con indicadores de movilidad que permitan tener una cobertura aproximada del servicio de transporte público en la Entidad.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: M.I.D.E. Carlos Iván Coyoc Rodríguez, acreditado ante la CONEVAL y ante las Naciones Unidas mediante la FAO (Food and Agriculture Organization of the United Nations) en el monitoreo evaluativo de programas sociales mediante metodología con enfoque en Gestión basada en Resultados (GbR) y Marco Lógico con el uso de SIMER.

4.2 Cargo: Director General

4.3 Institución a la que pertenece: IBS Consulting Group Mexico

4.4 Principales colaboradores:

-L.I. Wilberth Armando Ayala Canul

-C.P. Rafael Williams Pérez



**LEY GENERAL DE CONTABILIDAD
GUBERNAMENTAL**



**TÍTULO V: De la Transparencia y Difusión de la
Información Financiera**

15. Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: direccion@ibsgroup.com.mx ibsproyectos.mexico@gmail.com , ibscontacto.mexico@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada): 9811105790

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): PP103 Programa Estatal de Transporte	
5.2 Siglas: NA	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Instituto Estatal de Transporte	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo X Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal___ Estatal X Local___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): -Subdirección de Administración	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Cp. Ofelia Uacán Pech	Cargo: Subdirectora Administrativa
Correo electrónico: OUP_OFE@hotmail.com	Teléfono con clave lada: 981 811 1973

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa 6.1.2 Invitación a tres x 6.1.3 Licitación Pública Nacional___ 6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar)___
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Subdirección Administrativa
6.3 Costo total de la evaluación: \$50,000
6.4 Fuente de Financiamiento: Recurso Estatal

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<http://www.contraloria.campeche.gob.mx/index.php/evaluacion-de-programas>

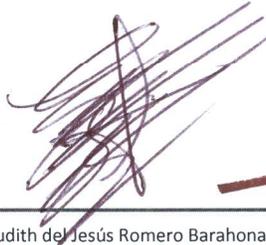
7.2 Difusión en internet del formato: <http://www.contraloria.campeche.gob.mx/index.php/evaluacion-de-programas>

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN



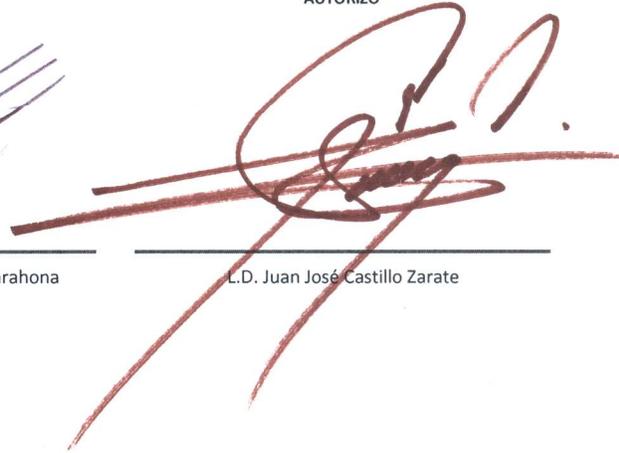
Lic. Astrid Jareth Martínez Herrera

VO.BO.



C.P. Emijudith del Jesús Romero Barahona

AUTORIZÓ



L.D. Juan José Castillo Zarate