

XVIII FORMATO PARA HACER PÚBLICOS RESULTADOS

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados 2017.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación : 01/08/2017	
1.3 Fecha de término de la evaluación : 16/10/2017	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Arq. Víctor Raúl López Alcaraz	Unidad administrativa: 1.6.4.1.1.1 Oficina del Director de Servicios Públicos Municipales
1.5 Objetivo general de la evaluación:	
Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa "Obras e Infraestructura Urbana Municipal", con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none">) Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;) Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación a resultados;) Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.) Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de redición de cuentas;) Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y) Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado. 	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	
Se realizó la obtención de la información de manera verbal en la aplicación de la entrevista, así mismo se solicitó evidencia documental de la información, adicionalmente se realizó una investigación en la información difundida públicamente en diversas instituciones de gobierno, que permitieran complementar la información presentada, tales como, programas sectoriales, manuales de diseño de indicadores e indicadores de la MIR, leyes, informes.	

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

En el diseño del programa no se aplicó la metodología del marco lógico correctamente, ya que se aprecian algunas deficiencias, en cuanto a la definición del problema, la definición de la población objetivo. No se establece la vinculación con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, con otros programas federales que pudieran ser complementarios, ni con los objetivos de desarrollo del milenio.

El programa cuenta con un documento de diagnóstico, el cual no se encuentra formalizado, sin embargo, presenta información valiosa de los servicios públicos proporcionados por la dependencia (recolección de residuos sólidos, limpieza de vialidades, alumbrado público y semáforos, forestación y panteones, señalamiento vial), dónde se menciona el universo de servicios por atender, la meta y la cobertura lograda en el 2016, este diagnóstico no incluye la definición de la población potencial y objetivo, sin embargo presenta estadísticas del crecimiento de la ciudad, el número de viviendas, entre otros. Una vez analizada la documentación que la entidad proporcionó como evidencia, se establece que el problema se encuadra con lo reflejado en el diagnóstico.

En cuanto a la definición de los indicadores, en la MIR proporcionada, se tienen un total de 11 indicadores, 1 indicador del fin, 1 para el propósito, 1 para cada uno de los 2 componentes y uno para cada una de las 7 actividades. Las metas de los indicadores no están orientadas a resultados. Todas las metas cuentan con unidad de medida, la cual está señalada en porcentaje, sin embargo, en los métodos de cálculo, se utiliza como variables "informes" para el cálculo de las fórmulas, es decir, para la medición la fórmula utilizada es: informe realizado / informe programado, por lo que no realizan una medición real del cumplimiento de cada objetivo.

La dependencia, no mostró documentos que soporten una planeación estratégica inicial, de donde se desprendan planes y/o proyectos encaminados a apoyar el cumplimiento del Programa operativo anual. No se proporcionó evidencia de contar con un plan de trabajo formalizado que siga un procedimiento establecido en un documento. La dependencia realiza el control de sus recursos en el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC, dicho sistema genera la información en tiempo real, es decir está actualizada y disponible para realizar el seguimiento permanente. También se realiza el monitoreo de la cobertura de los servicios prestados por medio de dos sistemas informáticos.

La dependencia no presentó información que proporcione evidencia de contar con una estrategia documentada para identificar y atender a su población objetivo; no se incluye la definición de la población potencial, objetivo y atendida, ni las metas de cobertura anual en los documentos del programa. En los documentos proporcionados se define como población a "los habitantes de la ciudad de Tijuana" o "en beneficio de toda la ciudadanía". Derivado de lo anterior, no es posible conocer el impacto en los beneficiarios y la contribución del programa a la solución del problema.

El programa no cuenta con procedimientos documentados de las actividades generales del programa. La dependencia no presentó evidencia de que el programa cuenta con un procedimiento de ejecución de obras documentado.

El programa no cuenta con instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida, ni se encontró evidencia de que se hayan llevado a cabo.

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:

-) Vincula el programa con el PND 2013-2018, PED 2014-2019, PMD 2017-2017, Plan Sectorial 2013-2018 y Objetivos del Milenio mediante el documento "Matriz de Planeación de Estrategias".
-) Se emiten avances programáticos y financieros, mensual, trimestral y anual a los siguientes órganos: SIAC, SHCP y Externos.
-) Actualmente se realizaron cambios al documento normativo "Reglamento Interno de la SDUEM de Tijuana".
-) Documenta en la MIR los resultados del programa, así como en el SIAC.

2.2.2 Oportunidades:

<p>La dependencia cuenta con un diagnóstico del problema en el documento denominado “Diagnostico”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Cuenta con el documento: “Presupuesto Programa de obra 2017 Recursos Propios”. <input type="checkbox"/> Refiere en el árbol de problemas que el plan se desarrolla para la ciudad de Tijuana. <input type="checkbox"/> Cuenta con sistema “SIRCAP” para la actualización de luminarias, áreas verdes, parques y limpia.
<p>2.2.3 Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No existe documento que indique P. Objetivo, P. Potencial y P. Atendida. <input type="checkbox"/> No cuenta con Planeación Estratégica documentada. <input type="checkbox"/> No realizar una estrategia de cobertura y no definir su población objetivo. <input type="checkbox"/> No cuenta con diagramas de flujo que describa la operación del programa. <input type="checkbox"/> No cuenta con evaluaciones externas.
<p>2.2.4 Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Falta de documentos normativos internos. <input type="checkbox"/> No cuenta con Planeación Estratégica documentada. <input type="checkbox"/> No existe información documentada de la población objetivo, no coincide con el diseño y diagnóstico de los programas. <input type="checkbox"/> No cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. <input type="checkbox"/> No existen evaluaciones que midan el fin y el propósito del programa, ya sean nacionales o internacionales y que cumplan con las características del programa.

<p>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN</p>
<p>La observación en cuanto al diseño, se central en la aplicación de la metodología del marco lógico (MML) y la construcción de los indicadores de la MIR. En cuanto a la aplicación de la MML se destaca el planteamiento del problema, el cual no reúne los requisitos de la metodología, utilizándose información muy general sin realizar un análisis completo de las causas y efectos; en cuanto a los indicadores no se construyeron correctamente, se utilizaron como variables la entrega de reportes para medir el desempeño, sin embargo, la dependencia sí está en condiciones de cambiar y replantear sus indicadores, ya que genera la información suficiente para construir indicadores que impulsen el desempeño y reflejen la medición correcta de la contribución del programa a la solución del problema.</p> <p>En conclusión, no se encontró evidencia de contar con instrumentos de planeación debidamente documentados, no se cuenta con un programa de trabajo anual, en dónde se identifiquen claramente las actividades a realizar, aunque, el seguimiento de las actividades se realiza de manera aislada por cada encargado, no se tiene formalizado en un plan de trabajo. No se han realizado evaluaciones externas al programa, ni se presentó evidencia de que se hayan gestionado por parte de dicha dependencia. Se encontró que se recaba la información para monitorear las metas de la MIR de manera oportuna, sin embargo, el seguimiento en general de los servicios públicos se realiza por medio de diversos sistemas, sin embargo, dicho seguimiento no se encuentra documentado ni se utiliza para las mediciones de los indicadores, ni para la planeación. Aunque no se realizan las vinculaciones con los programas sectoriales, con programas complementarios, y los objetivos del milenio, el programa tiene la alineación con dichos documentos.</p> <p>La dependencia no presentó información que proporcione evidencia de contar con una estrategia documentada para identificar y atender a su población objetivo; no se incluye la definición de la población potencial, objetivo y atendida, ni las metas de cobertura anual en los documentos del programa. En los documentos proporcionados se define como población a “los habitantes de la ciudad de Tijuana” o “en beneficio de toda la ciudadanía”. Derivado de lo anterior, no es</p>

<p>posible conocer el impacto en los beneficiarios y la contribución del programa a la solución del problema.</p> <p>La dependencia cuenta con procedimientos para la operación del programa, sin embargo, no se encuentran documentados. No se recolecta ninguna información relativa a la población a la cual se dirige el programa, lo que ocasiona que no se pueda medir la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios otorgados. No se tienen documentados los procedimientos de solicitud por parte de la ciudadanía.</p> <p>En el desarrollo de la evaluación no se encontró documentación que indicara que se realizan los estudios para medir el grado de satisfacción de la población atendida o para la documentación de los resultados. Dado que no se cuenta con dicha información, la dependencia no puede saber si funciona en realidad su programa, si ha logrado cambios en la población beneficiada, o se ha contribuido a solucionar el problema planteado en la aplicación de la metodología del marco lógico.</p>
<p>3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:</p>
<p>1. Formalizar e integrar al ejercicio de planeación, el diagnóstico entregado, dándole formalidad por medio de una reunión, minuta, firma de los responsables de la elaboración o de acuerdo con los procesos de su reglamento interno; incluir la fecha de elaboración e incluir en cada tabla la fecha de corte del informe de cobertura mensual, ya que no se señala claramente a que fecha se refiere.</p>
<p>2. Realizar la vinculación con los programas sectoriales, con programas complementarios, y los objetivos del milenio.</p>
<p>3. Recopilar información de la población potencial, objetivo y atendida.</p>
<p>4. Contar con un documento normativo interno que defina, entre otros, los criterios de distribución, el método para la selección de obras y su seguimiento, integración de expedientes, procedimientos para la solicitud de apoyos por parte de la ciudadanía, y su difusión.</p>
<p>5. Analizar cada uno de los elementos de las fichas técnicas, a fin de completar la información de acuerdo con la metodología del marco lógico.</p>
<p>6. Replantear los indicadores, los cuales deben enfocarse en medir los resultados de cada objetivo planteado, con metas que impulsen el desempeño, que tengan establecidas claramente la población objetivo y que estén relacionadas con cada nivel de objetivo.</p>
<p>7. Elaborar planes de trabajo, que contemple la documentación de la elaboración, de la difusión de dicho plan a los responsables de los procesos y la determinación clara de metas y actividades, incluyendo en el documento del procedimiento las fechas para su revisión y actualización.</p>
<p>8. Incluir como parte del proceso diario de actividades y mayormente durante la planeación, las recomendaciones provenientes de procesos de evaluación internos o externos, que aporten elementos para mejorar el uso de los recursos y los resultados que se espera obtener, logrando con ello, atender y reforzar cada una de las áreas de oportunidad identificadas.</p>
<p>9. Realizar un diagnóstico que le permita definir la población objetivo, e incorporar esa información como parte de la planeación y la determinación de los indicadores de resultados.</p>
<p>10. Como aspecto de mejora se incluye la elaboración de manuales de procedimientos que incluyan diagramas de flujo de los procedimientos generales, así como de procesos clave (relacionados con la MIR), establecer las políticas de operación del procedimiento, así como los departamentos involucrados.</p>
<p>11. Contar con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios, debidamente documentadas, sistematizados y difundidos públicamente y al alcance de la ciudadanía, que incluya las políticas de selección.</p>
<p>12. Presentar la información financiera y de ejecución del recurso de manera segregada a nivel componente a fin de conocer la eficiencia del programa en cada una de sus actividades.</p>
<p>13. Contar con mecanismos de transparencia de la operación del programa, los servicios realizados y los beneficiarios.</p>

- | |
|---|
| 14. Publicar en la página de internet de la dependencia los informes relativos al presupuesto, programación, indicadores, atención de la población, procedimiento de solicitud, etc. |
| 15. Replantear el diseño de los indicadores, con el fin de obtener la medición correcta de la operación del programa, es decir, no utilizar la entrega de informes como parte de la medición. |

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: MPP. CP. Víctor Octavio Soto Aguilar
4.2 Cargo: Secretario de Administración y Finanzas
4.3 Institución a la que pertenece: Universidad Tecnológica de Tijuana
4.4 Principales colaboradores: Miriam Jiménez Rodríguez / Contador Público Damaris de Jesús Godinez Toscano / Licenciada en Administración de Empresas
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: vsoto@uttijuana.edu.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): 664 9694700 Ext. 4720

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Servicios Públicos Municipales
5.2 Siglas: SPM
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal ___ Estatal ___ Local <input checked="" type="checkbox"/>
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s): 1.6.4.1.1.1 - Oficina del Director de Servicios Públicos Municipales Nombre del Titular: Arq. Víctor Raúl López Alcaraz
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): 1.6.4.1.1.1 - Oficina del Director de Servicios Públicos Municipales
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): Teléfono: 973-7144 correo electrónico: vrlopez@tijuana.gob.mx
Nombre: Arq. Víctor Raúl López Alcaraz Unidad administrativa: 1.6.4.1.1.1 Oficina del Director de Servicios Públicos Municipales

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1 Tipo de contratación: Prestación de servicios
6.1.1 Adjudicación Directa___ 6.1.2 Invitación a tres___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional___ 6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: <input checked="" type="checkbox"/> (Señalar), Conforme a lo establecido en el artículo No. 6 del Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Servicios y Arrendamientos para el Municipio de Tijuana, Baja California
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: 1.5.3.5.1.1 Dirección de Tesorería Municipal
6.3 Costo total de la evaluación: \$ 80,000.00 M.N.
6.4 Fuente de Financiamiento : Recursos Propios

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
7.1 Difusión en internet de la evaluación: Portal del H. Ayuntamiento de Tijuana
7.2 Difusión en internet del formato: Portal del H. Ayuntamiento de Tijuana.