



CONCEJO MUNICIPAL DE CENTRO
VILLAHERMOSA, TAB. MÉX



Dirección de Programación

Programa Anual de Evaluación 2016

Abril, 2016



PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Contenido

1. Presentación
2. Marco jurídico
3. Consideraciones generales
4. Objetivos
5. Estrategias y líneas de acción
6. Conclusiones y recomendaciones de las evaluaciones externas, 2015; propuestas de mejora 2016
7. Criterios para elegir los programas a ser evaluados.
8. Metodología para la evaluación
9. Contratación externa
10. Plazo para la evaluación

Anexo

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

1. Presentación

El proceso de la aplicación de la Armonización Contable, el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), son componentes importantes que apoyan al sistema nacional de planeación democrática.

La participación ciudadana en la orientación del gasto público, se complementa con el uso eficiente y transparente en su aplicación. La evaluación es la práctica gobierno-ciudadanía que vincula ambos momentos de la democracia participativa: qué se requiere y cómo se hizo.

El presente programa, es el segundo dentro de la cultura de la Gestión para Resultados (GpR). La experiencia recogida mediante la evaluación externa de 2015, apoyará la realización del Programa Anual de Evaluación 2016 (PAE 2016). El propósito es mejorar y hacer eficiente la gestión municipal, con base en las conclusiones y recomendaciones del PAE 2015, para que los recursos públicos de 2016 se administren con eficacia y eficiencia.

En el PAE 2016 destacan dos aspectos relevantes : a) continuar con las evaluaciones externas y seguir la capacitación y asesoría sobre el PbR-SED, con el objetivo de ir consolidando en la gestión municipal la cultura de la gestión para resultados; y, b) proponerse como objetivo el realizar acciones orientadas a mejorar la gestión municipal, derivado de las evaluaciones externas. Si bien es cierto que la evaluación en si misma es un aspecto positivo para la administración municipal, sólo trasciende si sus resultados se utilizan para mejorar, este paso es lo que se pretende con el PAE 2016.

Por lo antes expuesto, es que se ha respetado en lo general el estilo y forma de redacción tanto de los evaluadores externos en sus conclusiones y recomendaciones, como en las propuestas de mejoras de parte de las unidades administrativas evaluadas.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

2. Marco jurídico

De conformidad con el *Acuerdo 1 del Consejo Nacional de Armonización Contable CONAC*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de mayo de 2013, a partir del año de 2015, los municipios deberán incluir como parte de la cuenta pública los resultados de la evaluación del desempeño.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. El artículo 134 menciona que “Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. Los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan, respectivamente, la Federación, los estados y el Distrito Federal, con el objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en los respectivos presupuestos en los términos del párrafo anterior.”

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco. El artículo 76 señala: “Los recursos económicos de que dispongan el Gobierno del Estado, los Municipios y los organismos autónomos, así como las respectivas Administraciones Públicas Paraestatales, se administrarán con eficiencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. El ejercicio de dichos recursos será objeto de evaluación con la finalidad de propiciar que los recursos económicos que se asignen en los respectivos presupuestos, se administren y ejerzan en los términos de este párrafo.”

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Ley General de Contabilidad Gubernamental. En su artículo 54 establece que la información presupuestaria y programática que forme parte de la cuenta pública, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño de los programas, para lo cual se deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo. El artículo 79 de esta misma Ley a la letra dice “los entes públicos deberán publicar en sus páginas de internet a más tardar el último día hábil de abril su programa anual de evaluación, así como las metodologías e indicadores de desempeño”; asimismo establece que a más tardar 30 días posteriores a la conclusión de la evaluación se deberán publicar los resultados e informar sobre las personas que realizaron dichas evaluaciones.

Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios. Este ordenamiento establece en su artículo 5, que los ejecutores de gasto, entre los que se encuentran los municipios, sus dependencias y entidades, estarán obligados a rendir cuentas por la administración de los recursos públicos en los términos de la presente Ley.

Asimismo, los ejecutores de gasto contarán con una unidad de administración, encargada de planear, programar, presupuestar, y en su caso establecer medidas para la administración interna, controlar y evaluar sus actividades respecto al gasto público.

En el caso de los Municipios, a las Direcciones de Finanzas, Programación y Administración, así como a la Unidad de Evaluación del Desempeño, les corresponderá atender lo previsto en el párrafo anterior, en el ámbito de sus respectivas competencias.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

3. Consideraciones generales

3.1. La aplicación en Centro del PbR y el SED para el año 2016, tiene avances previos en materia de la GpR. Los más destacados a considerar son:

- a) La integración de 13 Matrices de Indicadores de Resultados (MIR), 2016. Las cuales se entregaron en julio y noviembre de 2015, para su revisión y recomendaciones, al Consejo Estatal de Evaluación CEE, con fundamento en la fracción V del Artículo 16 Bis y el primer párrafo del Artículo 16 Ter, de la Ley de Planeación del Estado de Tabasco, en el Decreto 142 publicado en el Periódico Oficial del 2 de noviembre de 2011.

Cabe mencionar, que el Órgano Superior de Fiscalización, OSFE, se propuso homologar las MIR de los 17 municipios de Tabasco. En el caso de Centro, se cuenta con 7 MIR homologadas, que son:

E001 Servicio de Agua Potable

E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado

E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos

E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades

E050 Servicio de Alumbrado Público

E051 Servicio a Mercados Públicos

E052 Servicio a Panteones

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

- b) En enero de 2016, se enviaron oficios a todas las dependencias del Municipio que tienen programas presupuestarios que requieren MIR, solicitando su opinión y comentarios en caso de tenerlas, referentes a los indicadores de desempeño y metas correspondientes; las cuales, están en el Anexo 2 del Presupuesto de Egresos de Centro 2016.
- 3.2. De las reuniones que ha promovido el COPLADET en 2016, con motivo de apoyar a los municipios en la implementación de la evaluación del desempeño, Centro nombró como enlaces a los titulares de la Dirección de Programación y de la Contraloría.
- 3.3. El Municipio de Centro participó (febrero-marzo de 2016), en el diagnóstico que lleva a cabo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la Subsecretaría de Egresos, para evaluar el avance en la implementación del PbR-SED en las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales del Distrito Federal. En esta ocasión, Centro incorporó dentro de dicho diagnóstico los resultados del PAE 2015 y la implementación de sus recomendaciones que están previstas para el año en curso.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

3.4. Los resultados de las evaluaciones externas de los programas presupuestarios seleccionados en 2015, se publicaron en la página de internet del Ayuntamiento:

[http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia_13_15/indexx.php?opc=7&inc=t&anio=2015.](http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia_13_15/indexx.php?opc=7&inc=t&anio=2015)

Así como en la página de internet de la Dirección General de Evaluación del Desempeño del Gobierno del Estado de Tabasco:

[http://cee.tabasco.gob.mx/evaluaciones-2015.](http://cee.tabasco.gob.mx/evaluaciones-2015)

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

4. Objetivos

- 4.1. El principal objetivo, es incorporar las propuestas de mejoras que han presentado las áreas responsables de los programas presupuestarios, que se derivaron de las evaluaciones externas realizadas en 2015.

- 4.2. Un segundo objetivo prioritario es fortalecer institucionalmente la evaluación del desempeño

- 4.3. Fomentar una cultura de la administración pública municipal en base a la gestión para resultados

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

5. Estrategias y líneas de acción

5.1. Impulsar el PbR-SED en 2016, con base en los resultados del PAE 2015.

- a) Proponer y llevar a cabo las mejoras de los programas municipales 2016, evaluados en 2015.
- b) Propiciar la creación de la Unidad de Evaluación del Desempeño, con base en la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios.
- c) Instalar el Subcomité de Evaluación del Desempeño en el seno del Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal de Centro 2016-2018 (COPLADEMUN).
- d) Integrar en el Convenio Único de Desarrollo Municipal de Centro 2016-2018, la Evaluación del Desempeño.

5.2. Avanzar en el cumplimiento de la gestión para resultados.:

- a) Presupuesto de Egresos Municipal 2016. Su anexo 2, incluye la relación de programas presupuestarios con sus indicadores de desempeño y métodos de cálculo respectivos. (Véase *anexo 1*)
- b) Dar seguimiento al comportamiento de las metas de los indicadores del desempeño de los programas presupuestarios, sujetos a MIR.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

c) Asistir a las reuniones de asesoría y coordinación de trabajo, para la evaluación del desempeño, que realiza el Consejo Estatal de Evaluación (CEE).

5.3. Involucrar a las direcciones y coordinaciones de la administración municipal en el PbR-SED.

a) Impulsar un programa de capacitación en materia de PbR-SED.

b) Asesorar a las dependencias y coordinaciones en relación al cumplimiento de los indicadores de desempeño de sus programas presupuestarios.

c) Difundir formatos para monitorear el comportamiento trimestral o semestral, de los indicadores de desempeño, de cada dependencia y coordinación.

d) Difundir a la comunidad las acciones en materia del PbR-SED.

6. Conclusiones y recomendaciones de las evaluaciones externas, 2015; propuestas de mejora 2016

Evaluación Específica del Sistema de Agua Potable

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones de la evaluación

El Sistema de Agua Potable, sufre una falta de mantenimiento preventivo . Se dispone de procesos establecidos y normados para la operación del servicio, de igual forma esta metódicamente ligado a los procedimientos federales que acotan el universo de error que pudieran existir en la potabilización del agua recibida en plantas.

El Sistema de Agua Potable trabaja con infraestructura añeja, fue diseñada con un horizonte de 30 años y fue rebasada desde hace más de 20 años. Por ello el servicio es deficiente y se ve limitado para satisfacer eficazmente el servicio

Recomendaciones de la evaluación: .

Rehabilitar y modernizar las líneas de conducción de agua potable que existen en la actualidad, acciones que deberán contemplar previsiones de 30 años al menos, garantizando de esta forma el abasto del vital líquido a la población actual y generaciones futuras.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Sistema de Agua Potable

Servicios de agua potable

- Para mantener de forma continua la operación de los diferentes sistemas de agua potable urbanos y rurales, se requiere que el área responsable de proveer los insumos requeridos para las reparaciones de las redes, plantas y pozos, implemente un procedimiento que permita contar con estos insumos en el tiempo requerido y así realizar la tarea oportunamente para mantener el servicio a la población.
- Se elabore un programa de mejoramiento y optimización en la operación de las plantas potabilizadoras y pozos.

Infraestructura de agua potable

- Hacer un inventario de las diferentes redes de distribución en las zonas urbana y rural.
- Diagnóstico del estado de servicio (vida útil) de estas redes.
- Consolidar macrocircuitos de las redes de distribución e implementar los microcircuitos que permitirá optimizar la operación y mantenimiento de las redes.
- Poner mayor énfasis en el cobro de los servicios y que de este recurso el 50 % mínimo se destine par la reparación y operación de los sistemas; y
- En el área rural contar con equipos y reactivos necesarios para la desinfección del agua que se suministra a la población atendida.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación Específica del Servicio de Drenaje y Alcantarillado.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones de la evaluación

El servicio de drenaje y alcantarillado, se realiza con base en una planeación centralizada; por lo cual, a pesar de que la toma de decisiones se efectúa de manera técnica y precisa, aquella información no es del conocimiento del nivel operativo y, es ahí donde se encuentran los cuellos de botella.

El Sistema de Agua y Saneamiento (SAS), cuenta con personal capacitado en el manejo de las emergencias, saben lo que hay que hacer, cómo solucionar los problemas y/o mitigarlos, pero regularmente encuentran una barrera que limita sus acciones en la situación financiera y en los trámites administrativos, aunada a una centralización en la toma de decisiones normativas que limita desde la perspectiva de los funcionarios operativos su desempeño.

De acuerdo a lo declarado en las entrevistas, es urgente la separación de la red de drenaje sanitario y pluvial, pues esto ayudaría a mejorar la eficiencia de este servicio público; además, la separación reduciría los costos de saneamiento de las aguas negras y simplificaría los procesos, puesto que el caudal tratado sería menor; también reduciría la carga contaminante vertida al medio receptor por los episodios de rebosamiento del alcantarillado unitario. Sin embargo, en comparación con las redes unitarias utilizadas actualmente, el costo de instalación de la separación de los drenajes es superior, por lo que representa una inversión considerable que rebasa el presupuesto de un trienio.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación Específica del Servicio de Drenaje y Alcantarillado.

Recomendaciones de la evaluación:

Es necesario realizar obras y acciones encaminadas a lograr un cuidado óptimo de la red de drenaje y alcantarillado. Es imperioso revisar, ordenar, planear y evaluar continuamente el servicio de drenaje y alcantarillado del municipio de Centro con la finalidad de poder brindar a la población un servicio con cobertura suficiente y eficaz. Es de suma importancia el establecer mecanismos y condiciones de atención al usuario, la tramitación, resolución de quejas y reclamaciones, asegurando la imparcialidad en la actuación de los funcionarios; implementando mecanismos modernos para una mejor atención.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Servicio de Drenaje y Alcantarillado

Servicio de drenaje y alcantarillado

- Automatizar la operación de las estaciones de bombeo (cárcamos), para no depender del factor humano lo que permitirá prestar un servicio oportuno.
- Aprovechar la infraestructura para el tratamiento de aguas residuales en toda su capacidad y dejar de verterlas a los cuerpos receptores y con ello disminuir su contaminación actual;

Infraestructura para drenaje y alcantarillado

- Formular un programa de automatización de todas las estaciones de bombeo a realizarse en dos años.
- Rehabilitar los cárcamos de aguas negras en un periodo de dos años para estar en condiciones de prestar el servicios.
- Dar mantenimiento a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) urbanas y rurales.
- En el Municipio existen actualmente numerosos desarrollos de vivienda que formalmente no se ha municipalizado; esto hace necesario que se implemente un proceso administrativo que obligue a los desarrolladores de vivienda a regularizar sus sistemas y en caso de no cumplir, se apliquen sanciones económicas que permitan recuperar al SAS recursos para el mejoramiento de los servicios que presta.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación Específica del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones de la evaluación

La frecuencia del servicio no es suficiente para los usuarios, ni se brinda con la calidad que se requiere. Se carece de una aceptable infraestructura para la disposición de los residuos sólidos, así como de una adecuada clasificación de la misma. La supervisión del servicio se efectúa solo con reportes de cuadrillas y reportes mensuales, no existe una evaluación de satisfacción para conocer la opinión del usuario.

Recomendaciones de la evaluación:

Durante la planeación del programa y servicio debe existir coordinación y juntar a todos los involucrados de las áreas responsables; basar la planeación en las carencias, experiencias y problemas que se presenta en cada área para lograr una buena planeación.

La reestructuración y actualización de las rutas son primordiales para brindar el servicio a todas las localidades, dicha reestructuración de las rutas debe contener rutas frecuentes, rutas alternas ante imprevistos externos al servicio y mayor cobertura de localidades de paso por ruta y distancia ayudaría a mejorar los recursos de insumos.

Durante la planeación programar gastos operativos y contingentes, realizar presupuestos reales conforme a las necesidades y carencias del servicio, que permita gestionar los recursos necesarios para, eficientar la infraestructura y equipamiento.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos

- Se realizará un estudio de rutas, distancias y población atendida en todas las localidades del Municipio.
- Diseñar un programa que agilice el mantenimiento preventivo y/o reparación de las unidades recolectoras.
- Adquisición de 4 camionetas de redila, doble rodada de 3 Ton´s, para atender rutas alternas ante imprevistos en modalidad URI (Unidades de Respuesta Inmediata).
- Adquirir equipo relacionado con la limpia de parques, jardines y monumentos.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación Específica del Servicio de Alumbrado Público

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones de la evaluación

Dentro de las acciones del Ayuntamiento hizo falta contratación de personal calificado para que desarrolle un censo de alumbrado y reordenamiento, así como un programa de mantenimiento donde se involucre al ciudadano como supervisor permanente.

Los criterios técnicos en el diseño de las estrategias de alumbrado son clave para la eficacia del servicio; al respecto, no existe cálculo luminotécnico en la mayor parte de casos ni consideración de acabados o depreciación, prevalencia de la cuestión estética en la selección de equipos y no así para cubrir la necesidad latente. El descuido en el mantenimiento correctivo y el hecho de que no se realiza la limpieza de los elementos de difusión y reflexión de las lámparas, ha propiciado que a medida que pasa el tiempo las características luminotécnicas de las luminarias empeoran.

Recomendaciones de la evaluación:

Elaborar un censo con valores específicos de las luminarias instaladas, para de esta manera conocer el universo del material con el que se cuenta. Elaborar y ejecutar por medio de una calendarización el mantenimiento a la infraestructura del servicio.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Servicio de Alumbrado Público

- Establecer un programa de mantenimiento preventivo, atendiendo primero el rezago de luminarias apagadas y a las comunidades pendientes de ser atendidas.
- Impulsar la reposición de la infraestructura: tanto los postes destruidos por los choques de vehículos, así como los que se cayeron por falta de mantenimiento.
- Realizar un censo de luminarias, de todo el municipio. El censo se debe presentar por tipo de material utilizado especificando si están instaladas en postes de la CFE o del Municipio. Con motivo de hacer un programa integral de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Capacitar al personal operativo de la Coordinación de Alumbrado Público en relación a su atención al público.
- Llevar a cabo una planeación del servicio de mantenimiento de limpieza y revisión de conexiones, para tener con oportunidad los materiales de repuesto requeridos.
- Las instalaciones que operan en servicio medido en la ciudad de Villahermosa, tendrán prioridad en su mantenimiento y reparación.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa de Urbanización

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones de la evaluación

- El programa no cuenta con justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo.
- El personal no conoce los documentos normativos, tales como reglas de operación, lineamientos o manuales. Es recomendable elaborarlos para poder tener mejores resultados.
- El proceso para la selección y priorización de obras está definido y claro para los funcionarios normativos, no así para los operativos.
- No existe ningún mecanismo de evaluación de la obra, califican su eficiencia conforme a la estimación de tiempo en la que se realiza.
- No existe un método o sistema para el registro de la opinión ciudadana.
- El programa no cuenta con documentación ni evidencias de que el problema esté identificado. Justifican su actividad en base en las demandas ciudadanas. No cuentan con árbol de problema ni estudio de caso que analice la problemática.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa de Urbanización

Recomendaciones de la evaluación:

- Elaborar el padrón y diagnósticos de las vialidades del municipio de Centro.
- Para vialidades en buen estado, los trabajos de conservación son sencillos y de bajo costo. A medida que el deterioro avanza, la conservación es cada vez más costosa y compleja. De ahí la importancia de no dejar que los caminos se deterioren más allá de una condición satisfactoria.
- Evaluar los resultados de los indicadores y corregir errores marcados, mejorando la planeación.
- Elaborar y presentar proyectos bien estructurados para conseguir financiamiento externo.
- Priorizar la ejecución de obra mediante un proceso que contenga el análisis situacional y estudios de factibilidad.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Programa de Urbanización

- Aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en materia de Servicios Públicos Municipales , Agenda para el Desarrollo Municipal 2016, promovido por la Secretaría de Gobernación a través del Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). La cual, será dirigida a una muestra representativa de la población abierta de cada municipio. El objetivo de este instrumento es obtener información directamente de la ciudadanía y conocer su percepción sobre la calidad de los servicios públicos municipales, los problemas que presentan y las prioridades que, desde su punto de vista, deben ser consideradas por le Gobierno Municipal . Esto representa una valiosa oportunidad de obtener una retroalimentación que permita mejorar la gestión y los resultados de desempeño.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación de procesos del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones de la evaluación

a)Proceso de Modernización del Trámite de Expedición de Licencia de Construcción

La evolución e incremento en la actividad de los diferentes sectores industriales que se desempeñan en el Estado, mantienen un vínculo muy cercano con la industria de la construcción, razón por la cual el trámite de expedición de licencia de construcción forma parte sustancial en el Ayuntamiento de Centro, de ahí se deriva la importancia de la modernización del proceso, en el cual se busca la reducción de tiempo, la simplificación de requisitos y dar un mejor servicio a los usuarios.

b)Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil Núm. 01

El Registro Civil núm.01 del Ayuntamiento de Centro, no cuenta con documentación que norme su funcionamiento, como es el manual de organización y procedimientos, por lo que las actividades se realizan de forma empírica.

El criterio para determinación de las fechas de entrega de las actas de nacimiento requiere de congruencia, en razón que si el acta solicitada se encuentra digitalizada en el sistema no tendría el usuario que esperar el mismo periodo de tiempo, que si fuera en la búsqueda en los libros de inserción, si no que podría ser instantánea, proceso que no se ha implementado con las actas digitalizadas.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación de procesos del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

El servicio se suspende por indeterminado tiempo si la Dirección General del Registro Civil del Estado no suministra los suficientes formatos oficiales utilizados para la expedición de actas certificadas. Las acciones realizadas carecieron de una planeación estratégica y no de una planeación interna, por lo que no se priorizan las necesidades reales como el establecimiento de un esquema de trabajo.

c) Proceso de simplificación administrativa del Trámite de programación, presupuestación y ejercicio de los recursos públicos municipales

La operatividad del proceso es buena, no presenta cuellos de botella. El ahorro de papelería en el proceso es bastante considerable. Falta el sustento documental de la planeación o estudios que determinen la simplificación administrativa de este trámite.

No cuenta con mecanismos de mediciones que permitan el monitoreo constante del impacto en el presupuesto en las partidas de papelería y fotocopias. No se cuenta con mecanismos alternativos para realizar el trámite, por lo que representa una dependencia total del sistema informático.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación de procesos del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

Recomendaciones de la evaluación

a) Proceso de Modernización del Trámite de Expedición de Licencia de Construcción

Modificación al marco normativo que rige los requisitos necesarios para el trámite de expedición de licencias de construcción.

Estandarización de condicionantes de uso de suelo referente a los criterios técnicos de solicitud de estudios especiales y guías de realización y contenido de los estudios especiales.

Analizar preferentemente en la presupuestación de los recursos económicos la adquisición de infraestructura tecnológica adecuada para el funcionamiento integral del sistema informático. Analizar la presupuestación de los recursos económicos en la apertura de ventanillas de atención y la implementación de mayor personal profesionalmente capacitados.

Comprometer a la Coordinación de Modernización e Innovación del Ayuntamiento de Centro, con el desarrollo de las etapas de la modificación del proceso, en tanto en la gestión como en la instrumentación de programa.

Utilizar las tecnologías de acceso web para la realización del trámite mediante portales de internet permitiendo la disminución de usuarios en ventanillas, la agilidad en la recepción de documentos y la disminución de las interacciones de los usuarios.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación de procesos del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

b) Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil Núm. 01.

Invertir en infraestructura tecnológica, con el objetivo de enlazar las bases de datos de la Oficialía del Registro Civil Núm.01 con las de la Dirección General de Registro Civil del Estado. Lo cual permitirá obtener de forma digital el mayor número de actas.

Implementar una ventanilla que atienda a los usuarios que en su acta de nacimiento presente algún error o aclaración, para que sirvan como intermediario ante la Dirección General de Registro Civil del Estado, así evitar el envío de usuarios a la dependencia.

Capacitar a más personal sobre la realización del trámite.

Realizar diagnósticos y mecanismos estratégicos a futuro para determinar las necesidades reales y las posibles soluciones a los problemas que presenta el trámite derivado del aumento poblacional.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación de procesos del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

c) Proceso de simplificación administrativa del Trámite de programación, presupuestación y ejercicio de los recursos públicos municipales

Se debe contar con mecanismos de análisis donde se muestre de forma cuantitativa los avances o retroceso de la simplificación administrativa del trámite.

Crear documentación donde se represente el proceso de trámite de orden pago, como son los manuales de organización y de procedimientos.

Buscar mecanismos alternativos al sistema, por los errores que el mismo pudiese presentar y no atrasar el proceso.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

a) Proceso de Modernización del Trámite de Expedición de Licencia de Construcción

- Capacitar a servidores públicos de la Ventanilla Única en los procesos de trámites, para hacer más eficiente el servicio de atención al contribuyente.
- Actualizar el software en los procesos de servicios.
- Revisar el convenio realizado con el colegiado para que se puedan cubrir los cinco días hábiles.
- Habilitar un área de revisión de planos más espacioso dentro de la Dirección de Obras, Ordenamiento Territorial y Servicios Municipales.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

b) Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil Núm. 01

- Proponer un convenio entre el Concejo Municipal de Centro y el Gobierno del Estado de Tabasco, a través de la Dirección General de Registro Civil, a fin de que se tenga acceso a las actas digitalizadas de dicha Dirección.
- Gestionar el techo presupuestal con la Dirección de Programación, para llevar a cabo la digitalización de 50 mil actas más, por un monto aproximado de \$ 56,000.00, sujeto a su aprobación.
- Planificar un programa de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo de las oficialías, el cual será realizado con personal de soporte técnico de la Coordinación de Modernización e Innovación.
- Implementar acciones de capacitación en materia de manuales y procedimientos para mejoras de las funciones y atribuciones de los 105 trabajadores de las 8 Oficialías del Registro Civil, en Coordinación con la Dirección del Registro Civil.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

- Solicitar mayor inventario de formatos para el registro de actas de inscripción y para expedición de actas certificadas, a la Dirección General del Registro Civil, considerando el mínimo de stock para cada oficialía, como punto referencia para solicitar dicha papelería a esa Dirección General, de acuerdo a los requerimientos de las oficialías, serían los siguientes:

ÁREA	REQUERIMIENTO MENSUAL DE FORMATOS	
	ACTAS CERTIFICADAS	ACTAS DE INSCRIPCIÓN
Oficialía 01	12,000	1,000
Oficialía 02	300	400
Oficialía 03	1200	400
Oficialía 04	300	60
Oficialía 05	270	90
Oficialía 06	1,500	575
Oficialía 07	500	300
Oficialía 08	450	70

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Propuestas de mejora del Programa de Modernización e Innovación Gubernamental

c) Proceso de simplificación administrativa del Trámite de programación, presupuestación y ejercicio de los recursos públicos municipales

El siguiente paso para avanzar en el proceso de programación, presupuestación y ejercicio de los recursos públicos, es vincularlo con la Gestión para Resultados (GpR). Con este motivo, la propuesta de mejora se inclinará a establecer un sistema informático para el registro, control y medición de los indicadores de desempeño a nivel proyecto o acción y programa presupuestario, que se tomarían como referencia para la toma de decisiones.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

7. Criterios para elegir los programas municipales a ser evaluados.

- a) Ser servicio básico municipal, conforme al artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Participación significativa en el Presupuesto de Egresos Municipal.
- c) Haber sido sujeto(s) a evaluación externa previa a 2016. Con la finalidad de dar seguimiento a los resultados de mejora implementados por los responsables de los programas presupuestarios, a partir de las recomendaciones de las evaluaciones externas realizadas en el 2015.

Derivado de lo anterior, y sujeto a disposición financiera, los programas a ser evaluados serían los siguientes:.

- ✓ Servicio de Agua Potable
- ✓ Servicio de Drenaje y Alcantarillado
- ✓ Saneamiento
- ✓ Registro e Identificación de Población
- ✓ Mantenimiento y Limpieza a Vialidades
- ✓ Servicio de Alumbrado Público
- ✓ Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos
- ✓ Mantenimiento y Limpieza a Espacios Públicos
- ✓ Infraestructura para Agua Potable
- ✓ Infraestructura para Drenaje y Alcantarillado
- ✓ Urbanización

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

8. Metodología para la evaluación.

Los tipos de evaluación a considerar son los siguientes:

Evaluación de Consistencia y Resultados: analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas públicos, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores. Esta evaluación se aplicará al Programa Presupuestario de Urbanización

Evaluación de Procesos: analiza mediante trabajo de campo, si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente, y si contribuye al mejoramiento de la gestión. Este tipo de evaluación se implementará para: a) Expedición de Licencia de Construcción; b) Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil No. 01; y, c) proceso de programación, presupuestación y ejercicio de los recursos públicos municipales.

Evaluación Específica: aquellas evaluaciones no comprendidas en los lineamientos generales para la evaluación de los programas federales, y que se realizan mediante trabajo de gabinete y/o de campo. Esta evaluación aplicará para los siguientes programas:

Servicio e infraestructura de Agua Potable
Servicio e infraestructura de Drenaje y Alcantarillado
Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos
Servicio de Alumbrado Público

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Los términos de referencia para cada tipo de evaluación serán los siguientes:

Evaluación de Consistencia y Resultados: Los términos de referencia son los utilizados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, CONEVAL. Los cuáles se pueden consultar en la página de internet siguiente:

http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/EVALUACIONES/NORMATIVIDAD/TER_REF_2011/TDR__ECR.pdf

Evaluación de Procesos: Se continuará con la metodología utilizada en 2015, cuyos parámetros principales son:

1.-OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

- Objetivo general
- Objetivo específicos

2.-ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

- Análisis de gabinete
- Trabajo de campo
- Diagnóstico del Programa y alcances de la Evaluación

3.-CONTENIDOS Y CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN

- Descripción y análisis de los procesos operativos del programa

- Descripción y análisis de los procesos
- Modelo general de procesos
- Hallazgos y resultados
- Conclusiones y recomendaciones

4.-BITÁCORA DE TRABAJO Y BASE DE DATOS

5.-PERFIL DEL COORDINADOR Y DEL EQUIPO EVALUADOR

6.-PRODUCTOS Y PLAZOS DE ENTREGA, RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Evaluación Específica: Los términos de referencia serán los mismos utilizados para la evaluación externa de programas presupuestarios, realizada en 2015. Los componentes principales son:

1.-OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

Objetivo general
Objetivos específicos

2.-ALCANCE DE LAS EVALUACIONES

Planeación estratégica: Identificar si los programas cuentan con instrumentos de planeación de corto mediano y largo plazo; así como su orientación hacia resultados.

Operación: Analizar los principales procesos establecidos en las reglas de operación de los programas o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuentan y sus mecanismos de rendición de cuentas.

Cobertura y focalización. Examinar si los programas han definido una estrategia de cobertura de mediano y largo plazos y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

Percepción de beneficiarios. Identificar si los programas cuentan con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios y sus resultados.

Resultados. Examinar los resultados de los programas respecto a la atención del problema para el que fue creado.

DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO DE ESTUDIO:
REFERIDO AL TAMAÑO DE MUESTRA Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA ESTADÍSTICAMENTE REPRESENTATIVA.

DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

3.-REDACCIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN

4.-PRODUCTOS A ENTREGAR

5.-PERFIL DEL PERSONAL

6.-CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

7.-RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

9. Contratación externa

Se tendrá como referencia lo establecido en el apartado trigésimo segundo, de los Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, pero aplicado a los programas municipales.

- I. Acreditar su constitución legal en los términos de la legislación aplicable;
- II. Acreditar experiencia en el tipo de evaluación correspondiente a la prestación de su servicio, de programas gubernamentales en México o en el extranjero, y
- III. Presentar una propuesta de trabajo ejecutiva, que contenga, entre otros, los siguientes aspectos:
 - a) El objeto de la evaluación;
 - b) La metodología de evaluación específica a implementar y la estructura temática del informe a elaborar con base en los lineamientos específicos establecidos para cada tipo de evaluación;

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

- c) La currícula del personal que realizará la evaluación del programa municipal de que se trate, que incluya:
- I. La manifestación por escrito de que se tiene conocimiento de las características y operación del programa objeto de evaluación, o bien de programas similares;
 - II. La acreditación de experiencia en el tipo de evaluación correspondiente a la evaluación de su servicio.
- d) La definición de la plantilla de personal que se utilizará para la evaluación del programa municipal , la cual deberá guardar congruencia con la magnitud y características particulares del mismo y del tipo de evaluación correspondiente a su servicio.

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

10. Plazo para la evaluación.

Se estima que en octubre-noviembre deben realizarse las evaluaciones externas de los programas presupuestarios sujetos a mejoras en 2016.



Dirección de Programación

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2016

Anexo

ANEXO 2 del Presupuesto de Egresos Municipal 2016
Indicadores de desempeño por programa presupuestario para el ejercicio 2016

Clave	Programa Presupuestario	Indicador	Método de Cálculo	Meta 2016
E001	Servicio de Agua Potable	Índice eficiencia de la operación del servicio de agua potable	Es el cociente de dividir el número de días en los que SAS distribuyó el volumen de agua requerida por la población entre el total de días del periodo de estudio.	Más de .85
E002	Servicio de Drenaje y Alcantarillado	Eficiencia operativa del sistema de drenaje y alcantarillado	Porcentaje que se obtiene al comparar el número de equipos en buen estado operativo con respecto del total de equipos instalados multiplicado por 100	Más del 80%
E003	Saneamiento	Tasa de variación del volumen de aguas servidas tratadas	Se obtiene al dividir el volumen de aguas negras servidas tratadas en el año de estudio entre el volumen de aguas negras servidas tratadas en el año base menos 1 por 100	Igual o mayor a 10%
E029	Protección Civil	Eficiencia en el ejercicio de los recursos	Se obtiene de la suma ponderada del cociente avance físico realizado sobre avance físico programado por 0.6 más el cociente de recursos ejercidos sobre presupuesto programado por 0.4 y la suma se multiplica por 100.	Igual o mayor a 80%
E047	Registro e Identificación de Población	Eficiencia en la atención del registro civil del municipio de centro	Se obtiene, del registro de eventos relacionados con la emisión de documentos entre los certificados solicitados por la ciudadanía durante el año en estudio	Igual o mayor a 60%

Clave	Programa Presupuestario	Indicador	Método de Cálculo	Meta 2016
E048	Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos	Eficacia en el servicio de recolección y limpia	Un porcentaje que se obtiene al comparar el número de días en los que se cumple con las rutas de recolección con respecto de los días programados; multiplicado por 100.	Al menos 80%
E049	Mantenimiento y Limpieza a vialidades	Eficiencia de la limpieza de vialidades del municipio de Centro	El cociente de cobertura de limpieza de vialidades, se comparan las acciones realizadas en relación a las programadas; el resultado se multiplica por 100	Mas del 75%
		Eficiencia de mantenimiento de vialidades del municipio de Centro	Cociente de cobertura de las acciones de mantenimiento de vialidades urbanas realizadas en comparación con las programadas el resultado se multiplica por 100	Mas del 80%
E050	Servicio de Alumbrado Público	Eficacia del servicio de alumbrado público	Es el cociente de los días en que funcionó al menos el 80% de las luminarias de la red de alumbrado público municipal con respecto de los 365 días del año, multiplicado por 100	Mas del 75%
E051	Servicios a Mercados Públicos	Eficiencia del mantenimiento a mercados públicos en el municipio de Centro	Se obtiene al dividir el número de acciones de mantenimiento realizadas entre el número de acciones de mantenimiento programadas multiplicado por 100	Mas del 80%
E052	Servicios a Panteones	Eficiencia del mantenimiento a panteones en el municipio de Centro	Se obtiene al dividir el número de acciones de mantenimiento realizadas entre el número de acciones de mantenimiento programadas multiplicado por 100	Mas del 80%

Clave	Programa Presupuestario	Indicador	Método de Cálculo	Meta 2016
E054	Mantenimiento y Limpieza a Espacios Públicos	Eficiencia en el mantenimiento de los espacios públicos del municipio de Centro	El cociente de cobertura del mantenimiento de parques y jardines, se comparan los parques y jardines que recibieron mantenimiento en relación al total de parque y jardines del ayuntamiento de Centro ; el resultado se multiplica por 100	Mas del 70%
F001	Desarrollo Agrícola	Eficiencia en la ejecución de los proyectos	Se obtiene al dividir la suma de apoyos entregados y acciones realizadas entre la suma de apoyos programados y acciones programadas , el cociente se multiplica por 100	Al menos 80%
F002	Desarrollo Pecuario	Eficiencia en la ejecución de los proyectos	Se obtiene al dividir la suma de apoyos entregados y acciones realizadas entre la suma de apoyos programados y acciones programadas, el cociente se multiplica por 100	Al menos 80%
F005	Desarrollo Acuícola	Eficiencia en la ejecución de los proyectos	Se obtiene al dividir la suma de apoyos entregados y acciones realizadas entre la suma de apoyos programados y acciones programadas, el cociente se multiplica por 100	Al menos 80%
F007	Apoyo para el Comercio	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir el número de acciones realizadas entre las programadas en el periodo en evaluación, el cociente se multiplica por 100	Al menos 80%

Clave	Programa Presupuestario	Indicador	Método de Cálculo	Meta 2016
F008	Apoyo Turístico	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir el número de acciones realizadas entre las programadas en el periodo en evaluación, el cociente se multiplica por 100	Al menos 80%
F013	Apoyo al Empleo	Eficiencia en la operación de las acciones de capacitación	Porcentaje resultado de dividir el número de personas atendidas entre el número de personas programadas a atender; multiplicado por 100	Más del 80%
F014	Desarrollo Turístico	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir el número de acciones realizadas entre las programadas en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 80%
F021	Apoyo al Fomento de la Cultura Ambiental	Eficiencia en la operación del programa	Se obtiene al dividir el número de acciones realizadas otorgados entre el número de acciones programadas; multiplicando el cociente por 100	Al menos 80%
F027	Asistencia Social y Atención a Grupos Vulnerables	Eficiencia en la ejecución de las acciones implementadas para la atención de grupos vulnerables	Se obtiene al dividir el número de acciones realizadas y apoyos otorgados entre el número de acciones y apoyos programados; multiplicando el cociente por 100	Al menos 80%
F028	Fomento a la Salud	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene de dividir el número de acciones realizadas y apoyos otorgados entre el número de acciones y apoyos programados; el resultado se multiplica por 100	Al menos 85%

Clave	Programa Presupuestario	Indicador	Método de Cálculo	Meta 2016
F029	Apoyo y Fomento a la Educación	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir el avance financiero de los proyectos entre el presupuesto programado en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 90%
F030	Apoyo y Fomento a la Cultura y las Artes	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir el avance financiero de los proyectos entre el presupuesto programado en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 90%
F031	Apoyo y Fomento al Deporte y Recreación	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir el avance financiero de los proyectos entre el presupuesto programado en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 90%
G003	Verificación e inspección de las actividades económicas y del sector privado y social	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir el avance en las acciones realizadas en relación con las acciones programadas en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 80%
K005	Urbanización	Eficacia en la construcción de infraestructura de urbanización	El indicador se obtiene del promedio los valores eficiencia y eficacia que se asignan a las 6 cualidades con las que debe contar la gestión y ejecución de los proyectos de infraestructura de urbanización	Al menos 3.5
O001	Evaluación y Control	Eficiencia de la función de control del gasto	El indicador es el resultado de dividir el número de acciones realizadas con respecto al total de acciones programadas en el periodo en evaluación, multiplicado por 100	Al menos 80%

Clave	Programa Presupuestario	Indicador	Método de Cálculo	Meta 2016
P002	Planeación del Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir las acciones realizadas entre las acciones programadas en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 80%
P005	Política y Gobierno	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir las acciones realizadas entre las acciones programadas en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 80%
P008	Administración Fiscal	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir las acciones realizadas entre las acciones programadas en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 80%
P009	Administración Financiera	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir las acciones realizadas entre las acciones programadas en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 80%
P010	Administración Programática y Presupuestaria	Eficiencia en la administración del programa	Se obtiene al dividir las acciones realizadas entre las acciones programadas en el periodo en evaluación, multiplicando el resultado por 100	Al menos 80%