

## Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones<sup>1</sup>

<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>1.1 Nombre de la evaluación:</b> Evaluación de diseño del Programa Dirección de Servicios Municipales 2023	
<b>1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):</b> 05/2024	
<b>1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):</b> 12/2024	
<b>1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:</b>	
<b>Nombre:</b> Dra. Vianey Proa de la Fuente	<b>Unidad Administrativa:</b> Dirección de Evaluación y Monitoreo
<b>1.5 Objetivo general de la evaluación:</b> Evaluar del diseño del programa Dirección de Servicios Municipales del municipio de Actopan, Hidalgo para el ejercicio 2023 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados	
<b>1.6 Objetivos específicos de la evaluación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la justificación de la creación y diseño del programa</li> <li>• Identificar y analizar su vinculación con la planeación sectorial, municipal, estatal u nacional</li> <li>• Identificar a sus poblaciones y mecanismos de atención</li> <li>• Analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos</li> <li>• Analizar la consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable</li> <li>• Identificar el registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas</li> <li>• Identificar posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas.</li> </ul>	
<b>1.7 Metodología utilizada en la evaluación:</b> La evaluación en materia de diseño se divide en siete apartados y 30 preguntas de acuerdo con los siguientes apartados: Justificación de la creación y del diseño del programa; contribución a las metas y objetivos municipales, estatales y nacionales; población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad; padrón de beneficiarios y mecanismos de atención; Matriz de Indicadores para Resultados (MIR); presupuesto y rendición de cuentas; complementariedades y coincidencias con otros programas municipales, estatales y federales y/ o acciones de desarrollo social.  La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del Programa, así como información adicional que la	

<sup>1</sup> Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).



institución evaluadora considere necesaria 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.

**Instrumentos de recolección de información:**

**Cuestionarios \_\_ Entrevistas \_\_ Formatos \_\_ Otros \_x\_ Especifique:** Análisis de Gabinete

**Descripción de las técnicas y modelos utilizados:**

La evaluación se realizó mediante análisis de gabinete, basado en la revisión de información documental proporcionada por la dependencia responsable del Programa Presupuestario (Pp) y de fuentes oficiales complementarias.

Las principales técnicas utilizadas fueron:

Revisión documental de diagnósticos, normatividad, Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), fichas técnicas e información programática.

Análisis de contenido para identificar y valorar los elementos del diseño del programa.

Análisis de consistencia para verificar la congruencia entre el problema público, objetivos, población objetivo, componentes e indicadores.

Análisis comparativo para identificar complementariedades, similitudes o posibles duplicidades con otros programas.

Análisis de alineación estratégica para evaluar la vinculación del programa con los instrumentos de planeación vigentes.

Como modelo de referencia se utilizó la Metodología del Marco Lógico (MML) y la revisión de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), conforme a los criterios establecidos en los Términos de Referencia de la Evaluación en Materia de Diseño.

**2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN**

- No se tiene definido el problema público que le da origen, así como no contar con un diagnóstico y justificación, por lo que, de igual forma no se tienen identificadas y cuantificadas las poblaciones potencial y objetivo.
- El programa tiene vinculación a objetivos del Programa Estatal de Desarrollo 2022 2028 así como al Plan Municipal de Desarrollo de Actopan 2020-2024 y adicionalmente se vincula a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





# ACTOPAN

- El programa no cuenta con información sistematizada lo cual, complica manejar la información de cada persona usuaria, y/o cada localidad, lo cual permita conocer la demanda total de servicios, por lo que, es necesario implementar una estrategia de cobertura de la población a mediano y largo plazo.
- El programa no cuenta con padrones de personas usuarias y/o localidades que permiten identificar los servicios que se ofrecen en relación con el cambio y/o mantenimiento de luminarias y servicios de recolección de basura, aunque, por lo cual es necesaria la integración de bases de datos con dicha información para orientar de mejor forma el diseño y operación del programa.
- El programa, no cuenta con una Matriz de Indicadores por Resultados (MIR), debido a que su instrumento de planeación ha sido el Programa Anual Operativo (POA), por lo que, es importante, que el área trabaje en el diseño de la MIR, lo cual permita garantizar que el programa sea efectivo, eficiente y alienado a las metas deseadas.
- El programa no cuantifica todos los gastos en los que incurre, como los desglosan las categorías de los TdR, sin embargo, cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, de igual forma, es necesario propiciar la participación ciudadana, a través de la realización de encuestas de opinión y/o satisfacción de la calidad en los servicios que ofrecen.
- Respecto a los procedimientos de la ejecución de los servicios ofrecidos en relación con su Manual de Procedimientos es necesario actualizar e integrar las principales funciones en relación con el mantenimiento y/o cambio de luminarias, así como de recolección de basura.
- No se identificaron programas complementarios y/o coincidentes, sin embargo, se sugiere explorar la posibilidad de generar sinergias con áreas afines en los temas que les competen.

## **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 programa cuenta con sustento normativo, lo cual justifica su existencia y operación.
- A través del Programa Operativo Anual (POA) se indica la contribución al Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024
- Los procedimientos para realizar las actividades realizadas de los servicios municipales son de acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Municipales 2016-2022
- Se cuenta con padrones de personas usuarias en formato de Excel.



- El programa cuenta con mecanismo de transparencia y rendición de cuentas de acuerdo con las obligaciones de transparencia y publicación en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT)
- Algunos de los procedimientos del programa se describen en su manual de procedimientos

**2.2.2 Oportunidades:** Sin referencia en el informe de evaluación

**2.2.3 Debilidades:**

- El programa no cuenta con un diagnóstico, el cual defina el problema público, que se pretenda atender planteado como un hecho negativo, así como sus causas y consecuencias (árbol de problemas) y sus posibles soluciones (árbol de soluciones). Asimismo, el programa no cuenta con una justificación empírica documentada que sustente el tipo de intervención que lleva a cabo en la población objetivo.
- Las poblaciones potencial y objetivo del programa no se encuentran definidas y cuantificadas, a través de algún procedimiento de selección estandarizado.
- No se cuenta con bases de datos de algún tipo en relación con las personas beneficiadas y/o localidades del municipio lo cual permita determinar las características de la población objetivo.
- Los procedimientos en relación con las actividades de alumbrado y limpias no se encuentran especificados en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Municipales 2016-2022 así como algún formato de solicitud que, a su vez, permita identificar el seguimiento de los servicios otorgados.
- No se cuenta con un mecanismo para identificar la cobertura de la población objetivo.
- El programa no cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- El programa no presenta desgloses de los gastos que consideren el uso total de recursos.
- El programa no presenta complementariedad con otros programas que brindan servicio en el tema de funcionamiento de los comercios

**2.2.4 Amenazas:** Sin referencia en el informe de evaluación

**3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

Como resultado de esta evaluación se identificaron valiosos aspectos susceptibles de mejora que, de atenderse, contribuirán a un mejor desempeño del programa y al cumplimiento eficiente de sus objetivos.

Es necesario que se identifique y asigne un Programa presupuestario (Pp) al “Programa de la Dirección de Servicios Municipales” debido a que, como se nombra, no refleja la esencia del



mecanismo causal actual y genera confusión respecto a lo que se evaluará, es por lo que se decidió nombrarlo “Programa servicios municipales 2023” lo cual permitiera de forma técnica y operativa realizar la evaluación de diseño.

Respecto al diagnóstico del programa no presenta una justificación teórica y empírica que sustente su intervención, en cuanto a el problema público, este se tiene identificado, sin embargo, se necesita una mayor elaboración sobre las posibles causas del problema, así como la definición y cuantificación de sus poblaciones potencial y objetivo.

Es importante fortalecer los sistemas de información del programa, al sistematizarlos, lo cual permita su manejo de una forma más eficiente y contar con información más detallada de la población objetivo.

Es primordial, que el área responsable implemente la metodología del marco lógico, lo cual les permita la creación de su Matriz de Indicadores por Resultados (MIR) para un mejor seguimiento de sus metas a corto, mediano y largo plazo.

Otro de los aspectos susceptibles de mejora identificados tiene que ver con la información programática y presupuestal del mismo. Al respecto se sugiere se desarrolle la metodología y las fórmulas para la cuantificación de dicha información y defina las fuentes de información utilizadas para realizar este ejercicio lo cual eficiente la gestión operativa del programa.

Finalmente, con esta evaluación de diseño fue posible proveer información útil y clara para retroalimentar el diseño y gestión del “Programa de la Dirección de Servicios Municipales 2023”, de modo que tenga una mejor orientación a resultados, analizando, revisando y valorando sus elementos y temas clave, tales como: la justificación de su creación y diseño, su vinculación con la planeación estatal y municipal; sus poblaciones y mecanismos de atención; el funcionamiento y operación de su padrón; la consistencia entre su diseño y la normativa aplicable; el registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas; así como la identificación de complementariedades y/o coincidencias con otros programas.

**3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:**

1. Fundamentar de forma empírica o teórica el funcionamiento del programa
2. Integrar la alineación del Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
3. Actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Municipales e integrar todos los procedimientos de las funciones que realizan





# ACTOPAN

4. Agregar información a la base de datos como sexo, giro, dirección de la unidad económica, así como la asignación de un folio de seguimiento definitivo a las personas usuarias.
5. Actualizar el Manual de procedimientos de acuerdo con las funciones actuales y de forma detallada de acuerdo con el tema de alumbrado y limpias.
6. A pesar, de que como tal no es un programa social, es necesario realizar un diagnóstico con las principales características del problema, lo cual justifique la operación del Programa de servicios municipales 2023.
7. Definir la población potencial y objetivo lo cual permita identificar las unidades de medidas poblacionales.
8. Valorar la utilidad de generar base de datos con información del detallada de los procesos administrativos que realizan.
9. Actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Municipales. Asimismo, es necesario sistematizar la información de la solicitud de trámite
10. Implementar una estrategia de cobertura que permita identificar la población objetivo
11. Integrar la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), lo cual permita identificar los objetivos del programa, indicadores de resultados, así como los medios de verificación.
12. Establecer una contabilidad para el programa que considere los recursos que se destinan a la operación
13. Identificar con otras áreas lo cual les permita generar vinculación para dar atención a la problemática que atienden.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

**4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:** Dra. Vianey Proa de la Fuente

**4.2 Cargo:** Coordinadora

**4.3 Institución a la que pertenece:** Dirección General de Planeación y Evaluación

**4.4 Principales colaboradores:** N/A

**4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:** actopan.planeación@gmail.com

**4.6 Teléfono (con clave lada):** N/A



<b>5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)</b>	
<b>5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado (s):</b> Programa Dirección de Servicios Municipales 2023	
<b>5.2 Siglas:</b> No aplica	
<b>5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):</b> Dirección General de Servicios Municipales	
<b>5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):</b> Poder Ejecutivo Municipal	
Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>	
<b>5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):</b>	
Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):</b>	
<b>5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):</b>	
Dirección General de Servicios Municipales	
<b>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):</b>	
<b>Nombre:</b> C. Julio Olguin López	<b>Unidad Administrativa:</b> Director General de Obras Públicas

<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>6.1 Tipo de contratación:</b> N/A	
<b>6.1.1 Adjudicación Directa</b> <input type="checkbox"/> <b>6.1.2 Invitación a tres</b> <input type="checkbox"/> <b>6.1.3 Licitación Pública Nacional</b> <input type="checkbox"/> <b>6.1.4 Licitación Pública Internacional</b> <input type="checkbox"/> <b>6.1.5 Otro: (Señalar)</b> <input checked="" type="checkbox"/> Evaluación interna	
<b>6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:</b> N/A	
<b>6.3 Costo total de la evaluación:</b> N/A	
<b>6.4 Fuente de Financiamiento:</b> N/A	

<b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>7.1 Difusión en internet de la evaluación:</b> <a href="https://actopanhidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/Evaluacion-diseno-2023_SERVICIOS-1.pdf">https://actopanhidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/Evaluacion-diseno-2023_SERVICIOS-1.pdf</a>	
<b>7.2 Difusión en internet del formato:</b> <a href="https://actopanhidalgo.gob.mx/evaluacion-2/">https://actopanhidalgo.gob.mx/evaluacion-2/</a>	

