

## ANEXO 7. Difusión de los resultados de la evaluación

### Formato CONAC

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
<b>1.1 Nombre de la evaluación.</b>	
Evaluación de Procesos al Fondo de Aportaciones para el Fondo Único de Participaciones 2022.	
<b>1.2 Fecha de inicio de la evaluación.</b>	
<b>1.3 Fecha de término de la evaluación.</b>	
<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> Lic. Violeta Villasana Chairez	<b>Unidad Responsable:</b> Departamento de Recursos Federales y Estatales
<b>1.5 Objetivo general de la evaluación.</b>	
Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Fondo Unido de Participaciones en específico del Programa de Bacheo, que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del programa. Así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.	
<b>1.6 Objetivos específicos de la evaluación.</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos.</li><li>• Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.</li><li>• Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.</li><li>• Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li></ul>	

### **1.7 Metodología utilizada en la evaluación.**

La Evaluación de Procesos es un estudio de carácter cualitativo que, a través de las diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones entre distintas áreas de una o más dependencias, siendo dichas relaciones y su reingeniería la condición de alcanzar los resultados adecuados en la gestión del Programa. El enfoque cualitativo pretende la comprensión profunda de procesos y las actividades que los componen, sus dinámicas y estructuras, así como de su relación con los resultados observables de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis.

Para lograr su propósito, el enfoque cualitativo de esta evaluación sigue estrategias analíticas de estudio de caso o multicaso, en los que el análisis y descripción a profundidad proporcionan la evidencia empírica suficiente para comprender y explicar el fenómeno estudiado, en el caso de la gestión operativa del Fondo, sus relaciones del contexto social, cultural, político o institucional en que opera. En este sentido, la información derivada del análisis de caso servirá para identificar de manera general su operación, así como aquellas diferencias que se presenten entre cada uno de los casos observados. También se utilizará como una herramienta que permita dar fundamento a lo incluido en la sección de hallazgos y recomendaciones.

La evaluación describe en detalle el proceso general del Fondo con base en la normatividad aplicable y con los hallazgos del trabajo de campo. En este sentido, la Evaluación de Procesos del Fondo implicará la realización de análisis de gabinete y trabajo en campo mediante la comprensión cualitativa de los procesos en la práctica

#### **Instrumentos de recolección de información:**

Cuestionarios  Entrevistas  Formatos  Otros  Especifique: Entrega de información por parte de la dependencia.

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

- **Análisis de gabinete**

El desarrollo de la evaluación, requerirá de una revisión del contexto en el que el Fondo se ejecuta, y un análisis del marco normativo que lo rige. Estas acciones se llevarán a cabo mediante el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el Programa.

El análisis de gabinete proveerá la información para mapear el proceso general de implementación del Fondo y cada uno de sus elementos, identificar los puntos clave de la operación y los actores relevantes que intervienen. Esto permitirá identificar las características del trabajo de campo que se requería como parte de la evaluación de procesos.

Las fuentes de información consideran la normatividad asociada a la implementación del Fondo (incluye la aplicación de permanente de la misma) y la información que se genera en cada una de las instancias implicadas en la operación del Fondo y los actores relevantes, así como fuentes de información externa que se consideren pertinentes para la evaluación.

Para el análisis de gabinete, se considerarán como mínimo los siguientes documentos:

- La normatividad aplicable (leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos, manuales de procedimientos, entre otros).
- Diagnóstico y estudio de la problemática que el Fondo pretende atender (en general y en el área específica de bacheo).
- Diagnósticos y estudios del marco contextual en el que opera el Programa.
- Matriz de Indicadores para Resultados, del ejercicio fiscal evaluado.
- Sistemas de información.
- Evaluaciones del Programa.
- Documentos de trabajo institucionales e informes de avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora.
- Documentos asociados al diseño.
- Estrategia de integración de beneficiarios y de padrón del Programa.

- **Análisis Cualitativo**

Para la evaluación se llevará a cabo una estrategia de levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como la observación directa, entrevistas a profundidad y semi-estructuradas, así como grupos focales. El diseño y la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información consideran a los actores que intervienen en la gestión del Fondo Único de Participaciones, además a la población beneficiaria.

La realización de entrevistas a profundidad, semi-estructuradas y/o grupos focales con actores clave, permitirá obtener información sobre la implementación del Fondo Único de Participaciones y la identificación de elementos relevantes de análisis.

Los datos, prácticas y observaciones que se obtenga a partir de la aplicación de estas técnicas se complementarán con la verificación de procesos que permitan la revisión in situ de la implementación de Fondo único de Participaciones en cada uno de los niveles de ejecución, recalcando que el pilotaje se dará en la unidad de bacheo en su producción de servicios.

### **Análisis Cuantitativo**

En este contexto, se aplicarán encuestas a personal operativo y a beneficiarios, que permitan realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad y calidad en la implementación de los procesos del Fondo Único de Participaciones, hasta llegar a la implementación incluyendo la satisfacción del usuario.

### **Grupos de Trabajo**

En primera instancia se considera el ejercicio de focus group o entrevista semiestructurada, estableciendo los siguientes cuestionamientos que nos permitan identificar problemáticas o cuellos de botella que obstruya la operación del programa.

## **2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN**

### **2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:**

Para la elaboración del Programa Operativo Anual, se utiliza como referente único el año inmediato anterior en materia de ejercicio de recursos.

Muchas de las solicitudes sobre acciones de bacheo, llegan por medio de las audiencias ciudadanas del Presidente Municipal, Gobierno del Estado, Regidores, medios de comunicación y en sobre manera derivadas de trabajos que realiza JIAPAZ lo que representan en promedio más del 50% de la demanda total.

No se tiene un Manual de Procedimientos, el actual no está aprobado, y en él no se describen procesos solo funciones.

Las solicitudes se dirigen al Secretario de Servicios, se pasa la solicitud al Departamento de mantenimiento y Conservación y se canaliza a la Unidad de Bacheo.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

No se cuenta con un documento diagnóstico sobre bacheo o mantenimiento de calles en la ciudad, lo que limita la definición de acciones o zonas de atención prioritarias, además de no contar con elasticidad en el presupuesto para gasto en materia de compras y sueldos y salarios.

Se efectúa según se presente la demanda y la presión de actores, además depende de la existencia o no de stock, de los momentos establecidos para el envío de requisiciones y la compra de insumos, del avance del ejercicio presupuestario.

Es necesario contar con mayor acercamiento a la población, además de un sistema de seguimiento de evaluación.

No existe un calendario que se siga, las acciones se desfasan en relación al trabajo de JIAPAZ, por reportes de audiencias públicas y la presión de actores. El personal actual es limitado, a lo que se suma que algunos por su forma de contratación están en incertidumbre en sus contratos, la unidad reconoce que esto no permite la profesionalización, eficiencia y productividad.

No se tiene programa de crecimiento de equipo, maquinaria, fortalecimiento de capital humano en cantidad y calidad, ni vehículos.

### **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:**

- Se cuenta con un Manual General y de Procedimientos que describen las funciones de manera general.
- Hay un Programa Operativo Anual que rige las actividades del Programa.
- La solicitud de acciones, se realiza de manera directa y sin intermediarios, puede presentarse una queja por medios de fácil acceso.
- Se cuenta con personal comprometido con la Institución, que incluso apoyan a otras áreas de la Administración Municipal.

#### **2.2.2 Oportunidades:**

#### **2.2.3 Debilidades:**

- No se cuenta con diagnósticos que permitan dimensionar y focalizar acciones.
- El manual de organización actual no está aprobado y sólo tiene funciones, falta uno de procesos que involucre a todas las Secretarías y áreas involucradas en el Proceso.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

- Es necesario reglamentar las relaciones con JIAPAZ, Policía Vial, así como con los usuarios en su solicitud y en el arreglo de su bache (esto porque no curan el concreto, quitan el señalamiento, otros), acciones que obstruyen su proceso.
- Se carece de sistemas de planeación evaluación y ajustes permanentes de corto y mediano plazos, involucrado a las dependencias que se consideraron en esta evaluación.
- Hay un programa de acciones, pero no se publica porque la unidad de bacheo está rebasada por las acciones, programas y actores de presión que influyen en la producción de servicios.
- Faltan acciones de comunicación social para difundir el trabajo de la Unidad de Bacheo, la normatividad, los alcances de la unidad, las formas de solicitar lo servicios, entre otras.
- La solicitud de acciones se reciben a través de reportes telefónicos o escritos que llegan a la Secretaría, a través de giras y recorriendo tu polígono, principalmente deben seguir los trabajos de apertura de calles de la Jiapaz (organismo que no facilita información sobre estos quehaceres o deja la responsabilidad total del bacheo a la unidad del mismo nombre) entre otras. Los regidores también presentan solicitudes, así como la estructura inmediata del Presidente.
- No se cuenta con un programa que apoye con el registro de solicitudes, selección de beneficiarios, registro de acciones, avances y reportes para las diferentes dependencias.
- El personal con el que cuenta la unidad de bacheo, es insuficiente y realiza no sólo las actividades de la unidad, algunos tienen relación laboral bajo contratos determinados por 6 meses, lo que en muchas ocasiones limita su desempeño, su eficiencia, productividad y profesionalización permanente.
- El equipo de bacheo, apoya en otras acciones, como entrega de tinacos, cemento, limpieza, etc., lo que corta el programa de trabajo enfocado a reparar baches. Señalando que el personal de las 3 brigadas da un total de 22 personas.
- No se tiene programa de crecimiento de equipo, maquinaria, fortalecimiento de recursos humanos, ni vehículos.
- No hay un formato de reporte ciudadano, accesible a la población.
- No se aplica alguna encuesta de satisfacción, sobre la calidad del servicio, donde los beneficiarios conozcan tiempos, costos, calidad del servicio.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

- No se ha identificado un proceso como tal de conformación de contraloría social respecto del programa.
- Se requiere mayor coordinación entre los diferentes actores involucrados en la operación del programa, en especial la coordinación con JIAPAZ, por la demanda que representa el trabajo.
- Los recursos humanos son determinados por la Secretaría de Administración y de las necesidades que sean apremiantes durante el ejercicio fiscal en toda la administración municipal, lo que limita a la Unidad de Bacheo.

### 2.2.4 Amenazas:

- Los procesos se pueden ver amenazados por aspectos naturales o climatológicos, como temporadas de lluvia.

## 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El análisis realizado en la presente evaluación, nos permitió identificar cuellos de botella que se presentan en el proceso de ejecución del Programa de Bacheo, al ser unos de los servicios que más reclama la ciudadanía, podemos resaltar la gran demanda de solicitudes y los recursos humanos y materiales que se encuentran limitados, por lo que es de vital importancia hacer más eficiente y eficaz el programa, podemos resaltar el compromiso de quienes conforman las cuadrillas, pero se ven rebasados por la carga de trabajo pues apoyan a otras áreas, por lo que los procesos de ven cortados por esta razón, es también de resaltar que se depende en su mayoría de la carga de trabajo provocada por la colaboración que se tiene con JIAPAZ, por lo que se depende en gran medida de la carga de trabajo.

Es imponte también resaltar la necesidad de Reglamentar las relaciones de la Unidad de Bacheo, con las dependencias con quien colabora y el apoyo de la ciudadanía.

### 3.2 Describir brevemente las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Reglamentar las obligaciones y responsabilidades de todos los participantes en el procesos para la prestación del servicio, responsabilidad de los usuarios o colonos, de JIAPAZ por los convenios de colaboración, autoridades viales, etc.
2. Contar con una normatividad que fortalezca el Fondel granao Unico de Participaciones y en especifico del Programa de Bacheo, a través de un Manual de Organización, Manual de Procesos y Manual de Operación.
3. Los procesos de planeación y presupuestación, sean procesos resultado de verdades ejercicios de planeación, donde intervengan las diferentes áreas no solo sea por medio de los presupuestos historicos, buscando el reforzamiento de la Unidad con mayor cantidad de personal acorde a las necesidades, evitando cortar procesos por falta de recursos.
4. Contar con un diagnóstico que contemple aspectos demográficos, climaticos y técnicos que permita identificar zonas prioritarias de mayor atención, temporadas altas de servicio, aumento en la cantidad de materiales.
5. Implementar un plan de profesionalización que incida positivamente en los integrantes de la Unidad y con este el mejoramiento en la prestación del servicio de bacheo, resaltando el compromiso que muestran los integrantes del equipo de trabajo
6. Contar con un sistema que permita sistematizar información relacionada con la prestación del servicio, desde la presentación de la solicitud, selección de bebeficiarios, desarrollo de la obra, recepción por parte de los beneficiarios y seguimiento.
7. Desarrollar un programa de difusión de las acciones que realiza la Unidad de Bacheo, resaltando la importancia del servicio, generando conciencia de la responsabilidad de los usuarios y los medios adecuados para presentar sus solicitudes de apoyo.
8. Fortalecer la participación social y comunitaria referente al programa, propiciando la colaboración en la prestación y construcción y conservaciones del servicio.
9. Fortalecer el seguimiento a beneficiarios, que permita conocer la satisfacción de usuarios y permita medir la calidad de los servicios.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

##### 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

M. en G.P. Juan Luis Rivera Ruíz Esparza.

<b>4.2 Cargo:</b>
Director General
<b>4.3 Institución a la que pertenece:</b>
Asociación de Desarrollo Económico Local del Estado de Zacatecas. A. C. (ADELZAC).
<b>4.4 Principales colaboradores:</b>
M. en E.S.P.P. Itzel Fabiola García Muñoz
<b>4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:</b>
Jlrre26@hotmail.com
<b>4.6 Teléfono (con clave lada):</b>
492 122 70 23

5. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	
<b>5.1 Nombre del programa evaluado:</b>	Fondo Único de Participaciones
<b>5.2 Siglas:</b>	FUP
<b>5.3 Ente público coordinador del programa:</b>	Secretaría de Finanzas y Administración
<b>5.4 Poder público al que pertenece el programa:</b>	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 el programa:</b>	Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/>
<b>5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:</b>	
<b>5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:</b>	
<b>5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):</b>	
<b>Nombre:</b> Mtro. Jorge Sánchez de Loera	<b>Unidad administrativa:</b> Secretaría de Finanzas y Administración

## 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 Otra (Señalar) \_\_\_\_

**6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:** Secretaria de Planeación

### 6.3 Costo total de la evaluación:

\$ 150,000.00 (Ciento cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)

**6.4 Fuente de Financiamiento:** Recursos propios

## 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

### 7.1 Difusión en Internet de la Evaluación:

<https://portal.capitaldezacatecas.gob.mx/contabilidad-gubernamental/vii-programas-federales>

### 7.2 Difusión en Internet del formato:

Informe Final de la Evaluación y Formato CONAC de la Evaluación