

Formato de la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. Descripción de la evaluación				
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación Específica los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco				
1.2 Fecha de inicio de la valuación				
1.3 Fecha de término de la evaluación				
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:				
Nombre:			Unidad Administrativa:	
1.5 Objetivo general de la evaluación Evaluar la operación y los resultados de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique, abarcando los ejercicios 2014-2015; con la finalidad de proveer información que retroalimente el diseño, operación y control de los servicios; mejorando sus resultados.				
1.6 Objetivos específicos de la evaluación				
1) Identificar si los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique cuentan con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;				
2) Examinar si los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique han definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en los ejercicios fiscales evaluados;				
3) Analizar los principales procesos establecidos en la normatividad aplicable a cada servicio; así como los sistemas de información con los que cuentan los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique y sus mecanismos de rendición de cuentas;				
4) Identificar si los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique cuentan con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y				
5) Examinar los resultados de los Servicios Municipales del ayuntamiento de Tenosique respecto a la atención del problema para el que fueron creados.				
1.7 Metodología utilizada para la recolección de información: Se diseñó una metodología que englobó la metodología para evaluación de Consistencia y Resultados usado por CONEVAL, la calidad del servicio en general y la percepción de los usuarios finales de dichos servicios.				
Instrumentos de recolección de información				
Cuestionarios x	Entrevistas x	Formatos	Otros:	Especifique:
Descripción de las técnicas y modelos utilizados. Para este ejercicio de evaluación se analizó la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los entes responsables de proporcionar los Servicios Municipales a la población del municipio, y				

demás áreas involucradas en la operación de los mismos.

La evaluación abarcará 5 grandes hitos:

1. Planeación estratégica. Identificar si los Servicios Municipales cuentan con instrumentos de planeación de corto mediano y largo plazo; así como su orientación hacia resultados.
2. Operación. Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación de los Servicios Municipales o en la normatividad aplicable a cada Servicio Municipal; así como los sistemas de información con los que cuentan y los mecanismos de rendición de cuentas sobre sus programas y acciones.
3. Cobertura y focalización. Examinar si los Servicios Municipales han definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
4. Percepción de beneficiarios. Identificar si los Servicios Municipales cuentan con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios municipales y sus resultados.
5. Resultados. Examinar los resultados de los Servicios Municipales respecto a la atención del problema para el que fueron creados.

2. Principales hallazgos de la evaluación:

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

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

2.2.1 Fortalezas:

1. Personal con experiencia para la planeación
2. Voluntad de mejorar la calidad y el servicio que se ofrece.
3. Se cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados para complementar la planeación estratégica.
4. Se tiene la capacidad presupuestal para contener el problema del mantenimiento
5. Reglas de operación marcadas

2.2.2. Oportunidades:

1. Capacidad de concesionar servicios públicos a entes privados
2. Se cuenta con una amplia cobertura de espacios públicos (limpia y Alumbrado)
3. Fuentes de financiamiento para la modernización del Alumbrado Público

2.2.3. Debilidades

1. Procesos burocráticos para mantenimiento y/o compra de insumos
2. Carencia de un sistema de atención de reportes y quejas que dé seguimiento
3. No se cuenta con un diagnóstico de la situación actual de la infraestructura del Alumbrado.

2.2.4 Amenazas

1. Fenómenos naturales perturbadores
2. Desconocimiento de la MIR y la gestión de los procesos y/o proyectos

3. Conclusiones y recomendaciones

3.1 Conclusiones de la evaluación

- **Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos**

Este servicio no cuenta con planeación estratégica, y su planeación responde a una programación operativa anual y a los ejes rectores del PMD, sus actividades la realizan de manera empírica, la forma en que se trabaja es por medio de una planeación operativa la cual no involucra a todos los responsables que tienen que ver con el área, es decir una comunicación efectiva entre los funcionarios normativos y operativos, lo que ocasiona que no puedan coordinarse para maximizar los recursos y cumplir con los tiempos de ejecución de sus proyectos, no están trabajando de manera que sus acciones sean planeadas tomando en cuenta el crecimiento de la población, información que podría ser tomada en cuenta de algunas instancias como el INEGI. La población crece día a día, cada vez hay más personas que requieren de este Servicio, aunque las acciones han sido buenas no han sido suficientes debido a la falta de presupuesto, al mantenimiento de los camiones recolectores, el personal insuficiente para cubrir todas las rutas tanto de recolección como de limpia, se requiere el poder crear estrategias enfocadas a eficientar el servicio.

- **El Servicio de Alumbrado Público Municipal**

La administración municipal de Tenosique focalizo sus esfuerzos por darle prioridad al tema del Alumbrado Público el cual contaba con un gran rezago y no se había hecho inversión en este rubro, la falta de recursos y la mala planeación impiden el avance, no se cuenta con un censo real ni con un diagnóstico de las luminarias existentes en el municipio, lo cual debe ser punto de partida para planear y organizar el presupuesto que se requiere y en las etapas que se irán desarrollando para que puedan contar con un plan maestro de iluminación que sin lugar a dudas el municipio requiere. Se pueden también explorar nuevas opciones para ahorrar energía y tener un control del gasto de la misma como el servicio medido.

- **El Servicio de Vigilancia de Tránsito Municipal**

Necesitan un diagnóstico de las condiciones de las vialidades municipales, calles, avenidas, caminos, puentes, para poder identificar los principales problemas en materia de vialidad, y elaborar un plan para señalizar la vía pública, mejorar los sentidos de las calles y en esta planeación contemplar semáforos para poder mejorar la circulación. Esto lo deben hacer en conjunto los funcionarios operativos y normativos, se requiere de mayor presupuesto para contratar más personal y el equipo necesario para el patrullaje en moto y en automóviles o camionetas. Además de una estrategia de difusión para concientizar a la ciudadanía que debe respetar las leyes del reglamento de tránsito municipal vigentes en el municipio.

3.2 Recomendaciones de la evaluación:

- **Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos**

Es necesaria la participación ciudadana por ello se deben hacer campañas de difusión para que las personas conozcan sobre la forma en que se realiza en servicio, los reglamentos existentes y a donde va a parar la basura que se recolecta, todo esto para crear conciencia y hacer una alianza para poder brindar un mejor servicio, que responda a las necesidades actuales. El servicio no tiene directamente un sistema establecido para medir satisfacción de usuarios, ni instrumentos que midan el grado de cobertura del servicio, lo cual sería importante conocer para realizar una planeación estratégica basada en resultados.

- **El Servicio de Alumbrado Público Municipal**

Es necesario capacitar al personal que labora en esa área para que puedan contribuir al alcance de los objetivos del servicio y del PMD, además de dotarlos de las herramientas básicas y los insumos necesarios para la realización de su trabajo.

- **Servicio de Seguridad Pública Municipal**

Se requiere de recursos técnicos de informática, telecomunicaciones y equipos necesarios para la seguridad pública es decir para el cuerpo policiaco, se puede implementar una estrategia de comunicación social para dar a conocer a la ciudadanía los programas y como pueden participar para que en conjunto mejoren el servicio y hagan buen uso de él, hace falta presupuesto para contratar más personal, capacitarlos y equiparlos.

Se debe buscar financiamiento federal para poder mejorar el Servicio de Seguridad Publica o poder dar el servicio a terceros cobrando una cuota.

- **El Servicio de Vigilancia de Tránsito Municipal**

Necesitan un diagnóstico de las condiciones de las vialidades municipales, calles, avenidas, caminos, puentes, para poder identificar los principales problemas en materia de vialidad, y elaborar un plan para señalizar la vía pública, mejorar los sentidos de las calles y en esta planeación contemplar semáforos para poder mejorar la circulación. Esto lo deben hacer en conjunto los funcionarios operativos y normativos, se requiere de mayor presupuesto para contratar más personal y el equipo necesario para el patrullaje en moto y en automóviles o camionetas. Además de una estrategia de difusión para concientizar a la ciudadanía que debe respetar las leyes del reglamento de tránsito municipal vigentes en el municipio.

- **Servicio de Mercados Públicos**

En este servicio se requiere que se le ponga especial atención para fortalecerlo, ya que no se le ha invertido para mejorarlo, le falta personal para su correcta operación, identificar las necesidades reales en la infraestructura es decir las condiciones de las instalaciones, planear como se debe mejorar el servicio con una planeación estratégica que tenga objetivos que se puedan medir y cuantificar, manuales de procedimientos, requieren de un control sanitario y un sistema de información, para así también mejorar la recaudación por cuotas o por el pago de uso de espacios públicos.

4. Datos de la instancia evaluadora
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Ricardo Neftali Romero Ceronio
4.2 Cargo: Director General Romero Consultores
4.3 Institución a la que pertenece: Romero Consultores Especializados en Asesoría, Capacitación, Asistencia Técnica y Evaluación
4.4 Principales colaboradores: Ing. Gildardo Romero Mazariego Lic. Yahara García Rivera M.A.E. Henry Hernández Santos Ing. Elfego Romero Mazariego
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: Romero.consultores.tab@gmail.com
4.6 Teléfono con lada: (993) 3650090