



**UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO**

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



División Académica de Ciencias Económico
Administrativas



División Académica de Ciencias
Básicas



Centro
somos todos

H. Ayuntamiento 2016-2018



Resumen Ejecutivo

Programa Anual de Evaluación 2018

- Evaluación específica de resultados y percepción ciudadana del Programa Presupuestario E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos del Ejercicio Fiscal 2017
- Revisión y evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora, derivados de la Evaluación del Desempeño del Ejercicio Fiscal 2016 correspondiente al Programa Anual de Evaluación 2017

**Programa Presupuestario
E049 Mantenimiento y
Limpieza a Vialidades y
Espacios Públicos**

Resumen Ejecutivo

La evaluación específica de resultados y percepción ciudadana, que además incluye la revisión y evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de la evaluación específica de operación y resultados realizada en 2017 al Programa presupuestario E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos (Pp E049), respecto al ejercicio fiscal de 2016, se realizó en el marco teórico de la cultura organizacional de la Gestión para Resultados (GpR) y sus técnicas de instrumentación, el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

Así también, la presente evaluación del desempeño se realizó para dar cumplimiento al Marco Normativo establecido en el artículo 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su reglamento, así como en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y en las demás disposiciones normativas, establecidas por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), la Normatividad para la Evaluación de Programas Federales y las correspondientes a las Reglas de Operación y Lineamientos correspondientes a los Programas que han sido fuente de financiamiento para dar suficiencia presupuestaria a los proyectos de gasto de operación que integran el Pp E049 en el ejercicio fiscal 2017.

En tal sentido, los resultados de la evaluación del desempeño que a continuación se presentan, cumplen lo establecido por el Gobierno del Municipio de Centro, en el Programa Anual de Evaluación 2018 y en los Términos de Referencia respectivos. Resultados que para su mejor comprensión se dividen en dos partes, la primera corresponde a la evaluación de resultados y percepción ciudadana; y la segunda parte, a las recomendaciones derivadas de la revisión y

evaluación de la calidad de las evidencias de las acciones programadas e implementadas por la Coordinación General de Servicios Municipales para atender los ASM derivados de la evaluación del desempeño realizada al Pp E049 en 2017, respecto al ejercicio fiscal 2016.

Conclusiones respecto a la Percepción Ciudadana

Para este Programa se eligieron aleatoriamente tres localidades que permitieron obtener información significativa para las variables contempladas en la encuesta. Y desde las apreciaciones generales se deducen las siguientes conclusiones para este programa de E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos:

La mayoría de la ciudadanía considera que las calles y avenidas en sus comunidades se encuentran en buenas condiciones y cuentan con una buena calidad en la atención del servicio de barrido con la frecuencia conveniente para su servicio y mantenimiento, por lo que su apreciación, aceptación y satisfacción ocurre en niveles positivos de regular a muy bueno y hasta excelente en algunas apreciaciones particulares.

Por el contrario, las percepciones y apreciaciones en cuanto servicio de bacheo no son muy bien calificados, en virtud de que la mayoría de los ciudadanos asignan valores que en negativo van de lo regular a lo malo. Y aunque hay apreciaciones particulares de buenos y muy buen desempeño, la gran mayoría manifiesta que apenas se alcanza un valor regular en su mejor evaluación.

De igual modo al apartado anterior, se pudo observar en la apreciación de la mayoría de los ciudadanos que no hay servicio eficiente en cuanto al mantenimiento de rejillas, lo que genera una percepción física de condiciones regulares en esta infraestructura.

Ahora, respecto al servicio específico de drenaje y alcantarillado, los entrevistados lo consideran en su mayoría de bueno a muy bueno, ya que se mantiene una frecuencia de mantenimiento de una o dos veces al mes, lo que favorece al buen estado de estas instalaciones y la infraestructura en su conjunto.

En cuanto al Reglamento que rige este Servicio de Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos, la mayoría de la población lo desconoce y por lo tanto no existe conciencia respecto a las obligaciones, derechos y sanciones respectivos, por lo que es necesario un programa de difusión y concientización para que la población contribuya al cuidado, mantenimiento y conservación de estas instalaciones, infraestructura y estos espacios públicos.

Por último, puede concluirse que en general la ejecución y desempeño de este Programa E049 es percibido únicamente en niveles de satisfacción de regulares a buenos, por los distintos aspectos y actividades involucrados, ya que en algunos servicios y acciones particulares hay muy buena apreciación, pero en otros como el bacheo no soy muy bien calificados por la comunidad en general.

Principales Resultados

Planeación.

Planeación estratégica.

Las unidades responsables no contaron con un plan estratégico para el año 2017, a manera de plan de trabajo anual han determinado programas operativos de las actividades de limpieza a vialidades, parques y jardines y bacheo, sustentada en:

- Limpieza a vialidades: ubicación del personal de base de barrido fijo por colonia y por calles.

- Parques y jardines: Sectorización de parques y cartografía. (Incluye Colonias que integran el sector, delimitación perimetral por avenidas y relación del total de las diferentes infraestructuras que se encuentran en el sector) y Catálogo de Monumentos clasificados por sector.
- Bacheo: Relación de calles bacheadas en 2017 y Relación de cuadrillas (base) realizando trabajos de bacheo asfáltico.

Definición del problema.

El problema se define como un hecho negativo, sin embargo no se determina el área de enfoque que debe corresponder al servicio de mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos del municipio.

Diagnóstico.

Está expresado en el programa de acción de corto plazo de las tres unidades responsables que realizan las actividades de limpieza a vialidades, parques y jardines y bacheo, sin embargo no existe la cuantificación de mediano y largo plazo para la elaboración de un plan estratégico que ayude a resolver los problemas de limpieza, mantenimiento de los parques y jardines y de mejoramiento de las vialidades.

Contribución a las metas municipales

El Programa Presupuestario E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos se encuentra alineado al Plan Municipal de Desarrollo.

Resultados.

Matriz de Indicadores de Resultados

Lógica Vertical.

Las actividades contribuyen al logro de los componentes y éstos a su vez permiten el logro del objetivo del propósito, sin embargo los indicadores están formulados en forma incorrecta.

Lógica Horizontal.

En el nivel Fin el medio de verificación es incorrecto al igual que para el propósito.

En el nivel Propósito el medio de verificación es incorrecto. Para el Componente 2 el medio de verificación es suficiente para calcular el indicador, sin embargo para el resto de los componentes el medio de verificación es incorrecto.

Criterios CREMA para evaluar la lógica de los indicadores.

Los indicadores de los cuatro niveles no cumplen los criterios CREMA, no indican la línea base ni especifican las metas.

Los indicadores de los cuatro niveles no cumplen los criterios CREMA, no indican la línea base, ni especifican las metas.

Consistencia entre indicadores y medios de verificación

Instrumentos para medir el nivel Propósito.

No existe instrumento para medir los resultados del nivel propósito.

Instrumentos para medir el nivel Fin.

Tanto el narrativo como el indicador, la meta y el medio de verificación son instrumentos inadecuados para medir el logro de los resultados del Fin.

Documento Normativo del Programa presupuestario.

Cumplimiento del marco normativo en la construcción de la MIR.

La construcción de la MIR cumple con el Marco Normativo en cuanto a las etapas de elaboración, sin embargo, no se realizaron adecuadamente.

Fichas técnicas de indicadores.

Los indicadores no cuentan con las fichas técnicas correspondientes, no se elaboraron por lo tanto no fue posible evaluarlas.

Metas de los indicadores.

Las metas de los indicadores no se especifican, se presentan datos pero sin que la unidad de medida esté clara y que concuerde con las variables del indicador.

Utilización de los resultados de la MIR en la toma de decisiones.

No se utilizan los datos de la MIR para la evaluación de los indicadores.

Uso de resultados de evaluaciones previas.

Se determinaron ASM cuya revisión y evaluación se está realizando en este documento con la finalidad de determinar los avances logrados en su atención, determinándose que para 10 ASM no se programaron acciones su realización.

Cobertura y focalización.

El Programa presupuestario sólo determina como población objetivo, la cantidad de habitantes del Municipio de Centro, por lo tanto se ubica en un nivel 1.

Evaluación de los resultados de las acciones de mejora en el Programa Presupuestario K005 Urbanización mediante el nivel alcanzado por el Sistema de Agua y Saneamiento según la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora (CONEVAL y SHCP)

La Coordinación General de Servicios Municipales logró un nivel tres, toda vez que de acuerdo a las evidencias presentadas las acciones de mejora se cumplieron al 72.5%.

Evaluación de la Calidad de las Evidencias de las Acciones de Mejora

Las 13 recomendaciones emitidas como resultado de la revisión y evaluación realizada a las acciones y evidencias de los ASM derivados de la evaluación del desempeño realizada al E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos en 2017, persiguen que la Coordinación de Limpia logre consolidar las mejoras realizadas a la MIR, así como al procedimiento “suministro de materiales”, al diagnóstico y que atienda los Aspectos Susceptibles de Mejora tanto específicos como institucionales que dejó fuera del trabajo de superación realizado.

Conclusiones, Recomendaciones y Propuestas

Conclusiones.

- 1) Los resultados de desarrollo por lo general se comprenden como secuenciales y los cambios se vinculan al ciclo de gestión, cuyos componentes incluyen el diagnóstico, la planificación, el presupuesto, la evaluación y la rendición de cuentas.
- 2) La evaluación del desempeño describe los resultados generados por las mediciones que se realizan, en términos de la eficiencia, eficacia y efectividad de la cadena de valor público de los programas presupuestarios, desde las actividades a los servicios públicos que se prestan, el cambio en la población objetivo o área de enfoque y los impactos que generan y con los que contribuyen al desarrollo social.
- 3) Desde estos enfoques, los componentes del ciclo de gestión integran cuatro áreas principales: Planeación, Presupuesto, Diseño y Ejecución de Programas y Proyectos, así como Monitoreo y Evaluación.
- 4) El Programa Presupuestario E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos y los 13 Proyectos de Operación que lo conforman, se encuentran alineados con los objetivos, estrategias y líneas de acción del PMD 2016-2018.
- 5) No existe la posibilidad de realizar una evaluación de impacto debido a que el Programa Presupuestario y su correspondiente MIR presentan las siguientes deficiencias:
 - No existe un proceso de planeación estructurado en forma metodológica, lo que impide que se le dé cabal seguimiento al Programa presupuestario.
 - Existe inconsistencia entre los indicadores de la MIR, la MML, los objetivos del PMD y los establecidos en el presupuesto de egresos.

- 6) El Ayuntamiento del Municipio de Centro ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y con el numeral 18, de la NORMA para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas, al respecto de la publicación a más tardar 30 días posteriores a la conclusión de las evaluaciones, los resultados de las mismas.
- 7) El propósito de los Programas Presupuestarios de prestación de servicios municipales deben orientarse a áreas de enfoque y no hacia la población, de esta manera los indicadores y medios de verificación deben incluir variables que permitan medir, las vialidades barridas, la cantidad de parques, jardines y monumentos a los que se les proporcionaron mantenimiento y limpieza.
- 8) Crear un Programa de Acción especial para la atención de los Aspectos susceptibles de Mejora, que se atienda en forma transversal y que el gobierno del Municipio lo asuma como estratégico para garantizar su implementación y logro de resultados.

Recomendaciones y Propuestas.

- 1) La Coordinación de Limpia, Coordinación de Parques, Jardines y Monumentos, Subdirección de Área Urbana en el Departamento de Mantenimiento de Vialidades deben realizar un diagnóstico de la situación de las rutas urbanas y foráneas (rurales) sustentadas en la cuantificación de vialidades, parques, plazas, canchas, áreas verdes, fuentes, monumentos y relojes públicos, ubicados tanto en la zona urbana como rural del Municipio de Centro.
- 2) La Coordinación de Limpia, Coordinación de Parques, Jardines y Monumentos, Subdirección de Área Urbana en el Departamento de Mantenimiento de Vialidades deben

realizar un diagnóstico de la situación de las rutas urbanas y foráneas (rurales) sustentadas en la cuantificación de vialidades, parques, plazas, canchas, áreas verdes, fuentes, monumentos y relojes públicos, ubicados tanto en la zona urbana como rural del Municipio de Centro.

- 3) Determinar el área de enfoque del servicio de mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos para la rehabilitación de los ya existentes.
- 4) Concluir el diagnóstico incorporando tanto de las deficiencias de organización como de gestión de la Coordinación de Limpia, Coordinación de Parques, Jardines y Monumentos, Subdirección de Área Urbana en el Departamento de Mantenimiento de Vialidades.
- 5) Por la complejidad de la integración de las tres actividades que constituye el programa se recomienda que las operaciones de limpia se incorporen al programa E048 Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, así mismo crear un Programa Presupuestario para Parques, Jardines y Monumentos; y finalmente se propone que la operación de bacheo se traslade al programa presupuestario K005 Urbanización.
- 6) Rediseñar en forma integral la MIR, aplicando el método de Marco Lógico desde la definición del problema hasta la construcción de indicadores con sus respectivas fichas técnicas; separando estas tres actividades, se recomienda que las operaciones de limpia se incorporen al programa E048 Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos;
- 7) Crear un Programa Presupuestario para Parques, Jardines y Monumentos y la operación de bacheo trasladarla al programa presupuestario K005 Urbanización.
- 8) Deberán construirse los indicadores, así como un sistema de estadístico de evaluación que permita el registro de los datos del avance de cada una de las variables, para medir los avances y construir un tablero de control con los resultados de los indicadores

- 9) Es indispensable elaborar un programa de acciones para atender los ASM que quedaron pendientes de la evaluación de desempeño de 2017, así como para atender los ASM que se deriven de la presente evaluación específica
- 10) Determinar la focalización a partir de la elaboración del Diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de mantenimiento y limpieza a vialidades, parques, plazas, canchas, áreas verdes, fuentes, monumentos y relojes públicos, ubicados tanto en la zona urbana como rural para el mediano y largo plazo.
- 11) Elaborar un programa que permita implementar las acciones para atender los ASM pendientes del 2017 y los que se generen como resultado de la presente evaluación.
- 12) Atender las 13 recomendaciones derivadas de la evaluación de la calidad de las acciones y evidencias para atender los ASM determinados en la evaluación de 2017.

Evaluación de los resultados de las acciones de mejora en el Programa Presupuestario E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos mediante el nivel alcanzado por el Coordinación General de Servicios Municipales según la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora (CONEVAL y SHCP)

La Coordinación de Limpia, la Coordinación de Parques, Jardines y Monumentos y la Subdirección de Área Urbana (Departamento de Mantenimiento de Vialidades) respecto al cumplimiento de la acciones para atender los ASM, lograron un nivel tres, toda vez que de acuerdo a las evidencias presentadas las acciones de mejora se cumplieron al 72.5%.

La segunda parte de la evaluación, corresponde a la revisión y evaluación de los ASM, para llevarla a cabo, se analizaron las evidencias de cada una de las acciones de mejora programadas e implementadas, mediante las cuales se atendieron los ASM, derivados de la evaluación específica

de desempeño realizada, respecto a la ejecución en 2016 del Programa Presupuestario E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos llevada a cabo en 2017, se analizaron dos apartados del informe final: 1) las recomendaciones contenidas en el FODA, 2) los ASM; 3) el documento de posicionamiento institucional generado por los servidores públicos de la Coordinación de Limpia, la Coordinación de Parques, Jardines y Monumentos y la Subdirección de Área Urbana (Departamento de Mantenimiento de Vialidades); y 4) las acciones programadas y emprendidas para atender los ASM, descritas en los instrumentos de trabajo y seguimiento, específico e institucional.

De esta forma se cuantificaron 14 ASM, ocho de ellos clasificados, de los cuales cinco son específicos y tres institucionales; y seis ASM no fueron clasificados. Adicionalmente la Coordinación de Limpia, la Coordinación de Parques, Jardines y Monumentos y la Subdirección de Área Urbana (Departamento de Mantenimiento de Vialidades) propusieron cinco acciones de mejora no derivados de los ASM.

Los cinco seis no considerados en el documento de posición institucional fueron:

- 1) Consolidar el marco normativo estableciendo los lineamientos complementarios que sean necesarios para la correcta implementación del PbR-SED.
- 2) Realizar las recomendaciones al OSF para que incluya indicadores en materia fomento económico y al turismo.
- 3) Dar uso a los resultados del análisis de los indicadores en los sistemas informáticos SICAFI, SIAM, SEDEM.
- 4) Reestructurar el Programa Operativo Anual en el cual se incluyan las metas a realizar en el ejercicio, las unidades de medida, los periodos de ejecución, los beneficiarios y los recursos financieros.

- 5) Alinear los indicadores de desempeño de la MIR con el Sistema de Evaluación del Desempeño que opera el OSF del Estado o proponer su incorporación al SED
- 6) Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales.

Así, de los ocho ASM clasificados, se programaron cuatro para implementación y seguimiento, tres específicos y uno institucional, quedando cuatro sin programar, dos ASM específicos y dos institucionales. Los ASM no considerados en los instrumentos de trabajo específico e institucional fueron:

Específico:

- 1) Establecer lineamientos específicos para el seguimiento y control del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos de cada una de las unidades administrativas que intervienen en el programa presupuestario.
- 2) Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.

Institucional:

- 3) La Unidad de Evaluación del Desempeño, deberá emitir lineamientos y vigilar su correcta aplicación para que los instrumentos de planeación sean consistentes durante todo el ciclo presupuestal.
- 4) Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control para la toma de decisiones.

Finalmente se programaron e implementaron cuatro ASM cuya evaluación respecto a su logro fue del 72.5% en virtud de que las acciones de mejora impulsadas para atenderlos no fueron realizadas en su totalidad, obteniendo por ello una calificación de tres puntos, considerada como

media, según el modelo sintético de evaluación del desempeño, emitido por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP.

De las cuatro acciones de mejora programadas e implementadas, por las características de las evidencias, se constató que se realizaron: el curso de capacitación en construcción de indicadores, acción que permitió lograr el diseño de la MIR del Programa Presupuestario (Acción de Mejora 1 del Documento Institucional), mediante las constancias de participación y las fotografías (ver Anexo II, Parte II), en tanto que para las otra acción de mejora, se evaluó la calidad de las evidencias, derivándose las recomendaciones que se presentan a continuación.

**Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E049
Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos.**

- 1) Elaborar las fichas técnicas de los indicadores de desempeño
- 2) Identificar e incluir en la MIR los Medios de Verificación para cada uno de los indicadores de desempeño de tal manera que se determinen las fuentes de información para alimentar los datos de cada una de las variables.
- 3) Sistematizar la información para cuantificar cada una de las variables y realizar el cálculo de los indicadores de desempeño
- 4) **Nivel FIN:** Determinar la línea base, incorporar la unidad de medida de la meta.
- 5) Respecto del Nivel Propósito: Mejorar la claridad del indicador, no se indica la línea base, incorporar la unidad de medida de la meta.
- 6) **Nivel Componentes:** no se indica la línea base, incorporar la unidad de medida de la meta.
- 7) **Nivel actividad:** mejorar la identificación de cada una, determinar si permiten el logro de los componentes y verificar que los medios de verificación permitan calcular los indicadores.

8) **Nivel FIN:** Determinar la línea base, incorporar la unidad de medida de la meta.

Procedimiento “Suministro de materiales”.

9) Diseñar procedimientos transversales que integren a las unidades responsables y que permitan realizar las actividades correspondientes al Suministro de materiales.

Diagnóstico del Programa Presupuestario E049 Mantenimiento y Limpieza a Vialidades y Espacios Públicos

10) Concluir el diagnóstico incorporando tanto de las deficiencias de organización como de gestión de la Coordinación de Limpia, Coordinación de Parques, Jardines y Monumentos, Subdirección de Área Urbana en el Departamento de Mantenimiento de Vialidades.

11) Por la complejidad de la integración de las tres actividades que constituye el programa se recomienda que las operaciones de limpia se incorporen al programa E048 Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, así mismo crear un Programa Presupuestario para Parques, Jardines y Monumentos; y finalmente se propone que la operación de bacheo se traslade al programa presupuestario K005 Urbanización.