

## Formato de la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

<b>1. Descripción de la evaluación</b>				
1.1 Nombre de la evaluación: <b>Evaluación de Procesos del Programa Modernización e Innovación Gubernamental</b>				
1.2 Fecha de inicio de la evaluación 11 de Septiembre de 2015				
1.3 Fecha de término de la evaluación Versión final para revisión 30 de octubre de 2015 Documento Definitivo 22 de diciembre de 2015				
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:				
Nombre: C. Rogelio Morales Martínez			Unidad Administrativa: Dirección de programación	
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar un análisis sistemático de los procesos que ha implementado el Ayuntamiento del municipio de Centro, como parte del Programa Modernización e Innovación Gubernamental; a través de la realización de un estudio de evaluación de Procesos, 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, considerando tres acciones principales: Modernización del trámite de acta de nacimiento certificada en la oficialía No.01 del registro civil, modernización del trámite de licencia de construcción en la ventanilla única de la DOOTSM y la simplificación administrativa del trámite de orden de pago en el sistema de administración municipal.				
1.6 Objetivo específico de la evaluación: Los objetivos específicos para la evaluación son los siguientes:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la gestión operativa, identificando los procesos.</li> <li>• Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión, 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.</li> <li>• Elaborar recomendaciones generales y específicas que se puedan implementar, tanto a nivel normativo como operativo.</li> </ul>				
1.7 Metodología utilizada para la recolección de información Evaluación de Procesos				
Instrumentos de recolección de información				
Cuestionarios x	Entrevistas x	Formatos	Otros:	Especifique:
Descripción de las técnicas y modelos utilizados				

## 2. Principales hallazgos de la evaluación:

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

De acuerdo al estudio realizado; Se observa una buena planificación operativa más sin embargo se carece de planificación estratégica para la consecución o logro de resultados es decir hace falta la visión de lo que queremos lograr y en qué tiempo, ya que la problemática se va resolviendo conforme a la marcha, siendo la planeación y control las piezas claves para un buen desempeño.

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

#### 2.2.1 Fortalezas:

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

- Personal con amplia experiencia.
- Presupuesto destinado a la modernización
- Diagnóstico existente de la mejora al procedimiento. (COFEMER)

Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil No. 01

- Personal que cuenta con experiencia.
- Procesos y criterios establecidos.
- Se cuenta con la digitalización de 50 mil actas.

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

- Sustento jurídico para el proceso en el Manual de Normas Presupuestarias 2013- 2015 Ayuntamiento de Centro.
- Ahorro del tiempo en un 30% del ciclo completo del trámite.
- Personal capacitado

#### 2.2.2. Oportunidades:

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

- Posibilidad de acuerdos colaboración con entes externos.
- Interés del Gobierno Federal por modernizar este tipo de trámites
- Nuevas tecnologías de la información brindan la oportunidad de automatización del proceso.

Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil No. 01

- Acceso a nuevas TI a bajo costo que podrían apoyar la automatización del proceso.
- Replicar el modelo de modernización en las demás oficinas del registro civil municipal

- Colaboración con otros entes de gobierno

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

- Disponibilidad de colaboración del personal del ayuntamiento.
- Cuentan con presupuesto para la adquisición de tecnología.
- Cuentan con el software necesario

### **2.2.3. Debilidades**

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

- La infraestructura informática no cumple con los requisitos del software adquirido
- Insuficiencia de ventanillas para la atención de los usuarios.
- La falta de calendarización en la firma de licencias genera un cuello de botella.

Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil No. 01

- Espacios de oficina y sala de espera reducidos
- Falta digitalización de actas y
- Libros de actas en mal estado. Falta de respaldo programable de la información en servidores

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

- No se estableció medidas de austeridad en uso de papelería y fotocopias en otros trámites realizados en el ayuntamiento
- No cuenta con una estrategia de monitoreo establecido para medir su alcance
- Dependencia del sistema informático para la revisión de la documentación soporte de la orden de pago.

### **2.2.4 Amenazas**

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

- Mala imagen pública
- Retrasos por la revisión del Colegio de Ingenieros y Colegio de Arquitectos
- Alto porcentaje de los requisitos no tienen sustento legal.

Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil No. 01

- Carencia de formatos para el registro de actas extraordinarias
- La Dirección General de Registro Civil del Estado no entrega en tiempo la cantidad los formatos requeridos.
- La Dirección General del Registro Civil del Estado no comparte la información de actas

digitalizadas en la base estatal.

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

- Ataques de hackers a las bases de datos (seguridad informática).
- Que las nuevas administraciones no continúen con la innovación
- No darle mantenimiento preventivo al equipo o que el software se vuelva obsoleto.

### 3. Conclusiones y recomendaciones

#### 3.1 Conclusiones de la evaluación

- Proceso de Trámite de Modernización del Proceso 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.

- Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil No. 01

El Registro Civil No.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 es erróneo, 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.

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

- Proceso de Trámite de simplificación administrativa del proceso de programación, presupuestación y ejercicio de los recursos públicos municipales

La modificación a la normatividad que le proporciona sustento jurídico es suficiente.

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.

### **3.2 Recomendaciones de la evaluación:**

- Proceso de Trámite de Modernización del Proceso de Expedición de Licencia de Construcción

Realizar de forma sistemática iniciando del nivel municipal, la 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, no solo en la gestión o en la instrucción del 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.

- Proceso de Trámite de Expedición de Actas de Nacimiento Certificadas en el Registro Civil No. 01

Invertir en infraestructura tecnológica, con el objetivo de enlazar las bases de datos de la Oficialía del Registro Civil No.01 con la de la Dirección General de Registro Civil del Estado, esto para mantener 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, para evitar la dependencia de las

funciones en el proceso.

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.

- Proceso de Trámite de simplificación administrativa del proceso 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.

#### **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:**

Lic. Stephanía Yahara García Rivera  
Consultora Jr.

M.A.E. Henry Hernández Santos  
Consultor Jr.

##### **4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación**

romcer\_ricardo@hotmail.com

##### **4.6 Teléfono con lada**

99 33 65 00 90

#### **5. Identificación del (los) programa(s)**

##### **5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):**

Modernización e Innovación Gubernamental

<b>5.2 Siglas:</b>	
K038	
<b>5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):</b>	
H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco.	
<b>5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):</b>	
Poder Ejecutivo__ Poder Legislativo__ Poder Judicial__ Ente Autónomo <u>X</u>	
<b>5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el (los) programa(s):</b>	
Federal__ Estatal__ Local <u>X</u>	
<b>5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):</b>	
Dirección de programación C. Rogelio Morales Martínez	
Dirección de obras, ordenamiento territorial y servicios municipales Ing. Juan José Rodríguez Hernández	
Coordinación de modernización e innovación gubernamental Lic. Emilio Francisco Álvarez Quevedo	
Oficialía No. 1 del Registro Civil Lic. Dionicio de la Rosa Centeno	
<b>5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):</b>	
Dirección de programación	
Dirección de obras, ordenamiento territorial y servicios municipales	
Coordinación de modernización e innovación gubernamental	
<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>	<b>Unidad Administrativa:</b>
C. Rogelio Morales Martínez	Dirección de programación
Ing. Juan José Rodríguez Hernández	Dirección de obras, ordenamiento territorial y servicios municipales
Lic. Emilio Francisco Álvarez Quevedo	Coordinación de modernización e innovación gubernamental
<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	

<b>6.1 Tipo de contratación:</b>
<b>6.1.1 Adjudicación Directa</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>6.1.2 Invitación a tres</b> __ <b>6.1.3 Licitación Pública Nacional</b> __ <b>6.1.4 Licitación Pública Internacional</b> __ <b>6.1.5 Otro: (Señalar)</b> __
<b>6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:</b> Dirección de Programación
<b>6.3 Costo total de la evaluación:</b> \$90,800.00 IVA incluido
<b>6.4 Fuente de Financiamiento :</b> Recursos Propios remanentes
<b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>
<b>7.1 Difusión en internet de la evaluación:</b> <a href="http://www.villahermosa.gob.mx/">http://www.villahermosa.gob.mx/</a>
<b>7.2 Difusión en internet del formato:</b> <a href="http://www.villahermosa.gob.mx/">http://www.villahermosa.gob.mx/</a>