

## Anexo 1

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

<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de consistencia y resultados	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 02 de diciembre de 2021	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 31 de diciembre de 2021	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: L.M. Sergio de Luna Gallegos	Unidad administrativa: Director General de Planeación Municipal
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar la consistencia y orientación a resultados de los Programas Presupuestarios que ejercen recursos federales y recursos propios del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, establecidos en el Programa Anual de Evaluación 2021, con la finalidad de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados de los Programas Presupuestarios.	
<b>1.6 Objetivos específicos de la evaluación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la lógica y congruencia en el diseño de los Programas Presupuestarios, su vinculación con la Planeación Municipal entre Diseño y la Normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros Programas Presupuestarios Estatales y Federales.</li> <li>• Identificar si el Programa Presupuestario cuenta con instrumentos de planeación y orientación para resultados.</li> <li>• Examinar si el Programa Presupuestario ha definido una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal 2020.</li> <li>• Analizar el cumplimiento de los principales procesos establecidos en Lineamientos, Reglas de Operación y normatividad aplicable para el Programa Presupuestario; así como los sistemas de información con los que cuenta y sus mecanismos de rendición de cuentas.</li> <li>• Identificar si el Programa Presupuestario cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios y sus resultados, y</li> <li>• Examinar los resultados del Programa Presupuestario respecto a la atención de los problemas para los que fue creado.</li> </ul>	
<b>1.7 Metodología utilizada en la evaluación:</b> <p>La metodología de la evaluación está definida en los Términos de Referencia para las evaluaciones de consistencia y resultados TdR 2021 al ejercicio fiscal 2020. Que consiste en la contestación de un cuestionario que consta de 51 preguntas, distribuidas en 6 temas: Diseño, Planeación y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida y Medición de Resultados. De los cuales 34 fueron respondidas mediante un esquema binario (Sí/No) sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis. En los casos en que la respuesta fue Sí, se seleccionó uno de los cuatro niveles de respuesta definidos para cada pregunta. Las 17 preguntas que no tuvieron respuestas binarias (no incluyen niveles de respuestas) se respondieron con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo. Se realiza un Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Amenazas y Recomendaciones.</p>	
<b>Instrumentos de recolección de información:</b>	
Cuestionarios <input type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input checked="" type="checkbox"/> <b>Especifique:</b> Análisis de gabinete, información proporcionada por el responsable del Programa Presupuestario, análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados 2020, recolección de información oficial publicada por el municipio en su página web, así como información adicional que la instancia evaluadora considera necesaria para justificar el estudio.	
<b>Descripción de las técnicas y modelos utilizados:</b> <p>Para la realización de la evaluación se recolectó información de manera verbal por medio de entrevistas físicas y telefónicas vía telefónica con los responsables del Programa Presupuestario, se solicitó evidencia documental, adicional se realizó un análisis de la información difundida en las diversas páginas oficiales de los tres niveles de gobierno que permitieran complementar la información presentada por el municipio, se analizó la Matriz de indicadores para Resultados 2020, así mismo se analizaron los siguientes documentos estratégicos y normativos: Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, Programas Presupuestarios Sectoriales e</p>	

Institucionales 2019-2021, Manuales de Procedimientos, Programa Anual de Evaluaciones 2021, Matriz de Indicadores para Resultados, así como leyes, lineamientos, Objetivos de Desarrollo Sostenible e informes de seguimientos y anuales.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

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

La evaluación se realizó por medio de un análisis de la información proporcionada por la Tesorería Municipal y sus áreas adscritas y las entrevistas sostenidas con el personal responsable del programa, resultando los siguientes hallazgos:

En el apartado de **Diseño**, se observó que la Tesorería Municipal y sus áreas adscritas, aplicaron la Metodología del Marco Lógico, definiéndose el problema como un hecho negativo, determinando su propósito de acuerdo con su documento normativo y con vinculación a los planes nacionales, estatales y municipales de desarrollo, los objetivos de desarrollo sostenible, y con un programa nacional.

Con relación a la **Planeación y Orientación a Resultados**, se observó que se realiza la planeación estratégica, sin embargo, el Programa Presupuestario no cuenta con evaluaciones externas de ejercicios anteriores de ningún tipo, es decir el Municipio de Benito Juárez en su PAE 2021 consideró por primera vez la implementación de evaluaciones a Programas Presupuestarios municipales.

En cuanto a la **cobertura del programa**, se encontró que el programa está clasificado programáticamente como de apoyo al proceso presupuestario y para mejorar la eficiencia institucional, el municipio cuenta con bases de datos sistematizadas de los ciudadanos atendidos con trámites, servicios y/o apoyos de la Tesorería Municipal y sus áreas adscritas.

En el apartado de **Operación**, se observó que las Unidades Responsables del PP cuentan con manuales de procedimientos y flujogramas de los procesos claves para la ejecución del programa, se encuentran sistematizados a través del uso de plataformas informáticas, y aplicaciones móviles y son difundidos públicamente.

En cuanto a la **Percepción de la Población Atendida**, se presentó evidencia que el municipio cuenta con un instrumento para medir la satisfacción de la población atendida, a través de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana de los servicios públicos, sin embargo, se requiere precisar el nivel de satisfacción específicamente de los trámites, servicios y apoyos proporcionados por la Tesorería Municipal y sus áreas adscritas.

Referente al tema **Medición de Resultados** se le asignó la valoración de "No aplica", debido a que no se encontró evidencia en los Programas Anuales de Evaluación 2018,2019 y 2020 de la implementación de evaluaciones a los PP del municipio de Benito Juárez. Esta evaluación de Consistencia y Resultados forma un precedente para posteriores evaluaciones, y es indispensable que las Unidades Responsables den seguimiento y puntual cumplimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) identificados.

### 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 presupuestario identifica el problema que busca atender, existe un diagnóstico y la cuantificación de la población potencial y objetivo.
- El programa presupuestario se encuentra alineado a nivel nacional y con los objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Se cuenta con fichas técnicas de los indicadores que cumplen con todos los requisitos de la MIR.
- El municipio de Benito Juárez cuenta con documentos de planeación estratégica, denominados: Plan Municipal de Desarrollo y Programas Sectoriales e Institucionales 2019-2021, así como con la MIR 2020 del Programa Presupuestario 4.07. Tesorería Municipal.
- Se realiza el seguimiento de avance de cumplimiento de las metas de los indicadores de la MIR 2020.
- Se cuenta con padrones de beneficiarios de los tramites, servicios y apoyos proporcionados por la Hacienda Municipal de Benito Juárez.
- Se cuenta con una estrategia documentada para atender a la población objetivo.

- Se cuenta con mecanismos documentados en los manuales de procedimientos y diagramas de flujo para dar trámites a las solicitudes de la población objetivo.
- Los tramites, servicios y apoyos del Programa Presupuestario se encuentran sistematizados y estandarizado mediante plataformas informáticas y aplicaciones móviles.
- Se cuentan con mecanismos de transparencia.
- El municipio cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida, respecto de los distintos tramites, servicios y apoyos proporcionados (realización de encuestas de opinión de Buen Gobierno).
- Existe evidencia de los avances registrados en los indicadores del Programa Presupuestario a nivel Fin, plasmado en el "Informe de Avance Alcanzado por las Entidades Federativas, los Municipios y las Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México en la Implantación y Operación del Presupuesto Basado en Resultados del Sistema de Evaluación del Desempeño" que para el ejercicio 2020, el municipio de Benito Juárez ocupó el Primer Lugar a nivel nacional entre 50 municipios evaluados.

#### **2.2.2 Oportunidades:**

- No se identifican oportunidades.

#### **2.2.3 Debilidades:**

- No se presenta evidencia de la existencia de evaluaciones externas al Programa Presupuestario 4.07. Tesorería Municipal.
- Las encuestas de satisfacción aplicadas por el municipio no están incluidas en la MIR del Programa Presupuestario.
- El Programa Presupuestario no cuenta con evaluaciones de impacto.

#### **2.2.4 Amenazas:**

- No identifican amenazas por atender.

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

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

Es el primer ejercicio de evaluación a Programas Presupuestarios que realiza el municipio de Benito Juárez, y forma un precedente para posteriores evaluaciones, por ello es imperante que las Unidades Responsables de la ejecución del programa den puntual seguimiento al cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) identificados, lo que les permitirá mantener una puntuación alta en la evaluación.

En el apartado de Diseño, se obtuvo un puntaje alto acorde a los rangos estipulados en la presente evaluación, esto debido a que las Unidades Responsables de la ejecución del Programa, aplicaron la Metodología del Marco Lógico para la construcción de su Matriz de Indicadores para Resultados 2020, vinculada a los planes nacionales, estatales y municipales de desarrollo, así como los objetivos de desarrollo sostenible.

En cuanto al tema Planeación y Orientación a Resultados se obtuvo un puntaje alto, debido a que únicamente se evaluó el apartado relacionado con los instrumentos de planeación estratégica, sin embargo, en cuanto a la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación, se determinó valorarlos con "No aplica", toda vez que, el Programa Presupuestario no cuenta con evaluaciones externas efectuadas en ejercicios anteriores, es decir, el Municipio de Benito Juárez por primera vez considero en su PAE 2021, la implementación de evaluaciones a Programas Presupuestarios municipales. En ese sentido, se recomienda a las Unidades Responsables atender las ASM para mejorar la gestión del programa.

Con relación a la Cobertura del Programa, se encontró que, el municipio cuenta con bases de datos sistematizadas de los ciudadanos atendidos con trámites, servicios y/o apoyos de la Tesorería Municipal y sus áreas adscritas, este mecanismo le permite recolectar información socioeconómica de los ciudadanos beneficiados con mejores servicios de la hacienda pública.

En el apartado de Operación, se observó que las Unidades Responsables del PP cuentan con mecanismos documentados en los manuales de procedimientos y diagramas de flujo para dar trámites a las solicitudes de la población objetivo. Los tramites, servicios y apoyos del Programa Presupuestario se encuentran sistematizados y estandarizado mediante plataformas informáticas y aplicaciones móviles y son difundidos de manera permanente por el municipio en su página oficial.

En cuanto a la Percepción de la Población Atendida, se presentó evidencia que el municipio cuenta con un instrumento para medir la satisfacción de la población atendida, a través de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana,

sin embargo, se recomienda incluir en la MIR del Programa Presupuestario en los ejercicios subsecuentes un indicador que mida el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto de los trámites, servicios y apoyos que recibe de la Tesorería Municipal y sus áreas adscritas.

Para el apartado de Medición de Resultados se le asignó la valoración de "No aplica", debido a que no se encontró evidencia en los Programas Anuales de Evaluación 2018, 2019 y 2020 de la implementación de evaluaciones externas que no sean de impacto que identifiquen hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa de ejercicios anteriores.

Esta evaluación de Consistencia y Resultados al Programa Presupuestario PP 4.07 Tesorería Municipal, forma un precedente para posteriores evaluaciones, y es indispensable que las Unidades Responsables den seguimiento y puntual cumplimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) identificados.

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

1: Se recomienda realizar evaluaciones externas al Programa Presupuestario 4.07, que contribuyan a mejorar dicho programa.

2: Se recomienda la implementación de documentos de trabajo, para dar seguimiento a los resultados y recomendaciones derivadas la presente evaluación.

3: Incluir en las metas del Programa Presupuestario la aplicación de encuestas de opinión, que permitan medir de manera específica el grado de satisfacción ciudadana, respecto a los servicios otorgados por la Tesorería Municipal y sus áreas adscritas.

4: Se recomienda la implementación de documentos de trabajo, para dar seguimiento a los resultados y recomendaciones derivadas la presente evaluación.

5: Incluir en el PAE 2022 evaluaciones externas al Programa Presupuestario para medir Impactos, Consistencia y Resultados alcanzados.

6: Implementar formatos de trabajo con el objetivo de dar seguimiento puntual a las áreas susceptibles de mejora identificadas en la presente evaluación.

## **4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA**

**4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:** Lic. Josué Osmany Palomo Hoil

**4.2 Cargo:** Coordinador

**4.3 Institución a la que pertenece:** CORPORATIVO FIBROO CONSULTORIA Y REPRESENTACION, S.C

**4.4 Principales colaboradores:**

**4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:** corporativofibroo@hotmail.com

**4.6 Teléfono (con clave lada):** 983-28 5 34 87

## **5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)**

**5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):** Programa Presupuestario 4.07 Tesorería Municipal

**5.2 Siglas:** PP 4.07

**5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):** Municipio de Benito Juárez

**5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):**

**Poder Ejecutivo**  **Poder Legislativo**  **Poder Judicial**  **Ente Autónomo**

**5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):**

**Federal**  **Estatal**  **Local**

**5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):**

**5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):**

Tesorería Municipal

Dirección de Zona Federal Marítima Terrestre (ZOFEMAT).

Dirección de Contabilidad.

Dirección de Comercio y Servicios en Vía Pública.

Dirección de Catastro. Dirección Financiera. Dirección de Ingresos. Dirección de Egresos. Dirección de Fiscalización. Dirección de Ingresos Coordinados y Cobranza.	
<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>Teléfono:</b> 998 881 28 00 Ext. 6900	
<b>Nombre:</b> L.A.E. Marcelo José Guzmán	<b>Unidad administrativa:</b> Tesorero Municipal

<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>6.1 Tipo de contratación:</b>	
6.1.1 Adjudicación Directa___ 6.1.2 Invitación a tres___ 6.1.3 <b>Licitación Pública Nacional</b> <input checked="" type="checkbox"/>	
6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar)___	
<b>6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:</b> Dirección General de Planeación Municipal	
<b>6.3 Costo total de la evaluación:</b> \$1,685,500.00	
<b>6.4 Fuente de Financiamiento:</b> Recursos Fiscal	

<b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: <a href="https://cancun.gob.mx/planeacion-municipal/gestion-resultados/">https://cancun.gob.mx/planeacion-municipal/gestion-resultados/</a>	
7.2 Difusión en internet del formato: <a href="https://cancun.gob.mx/planeacion-municipal/gestion-resultados/">https://cancun.gob.mx/planeacion-municipal/gestion-resultados/</a>	