

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁG.

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO**

**2301500 MODERNIZACIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO  
TECNOLÓGICO**

**SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA**

**INFORME FINAL**

Chihuahua., Chih. Enero 2015

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

---

<b>1.- INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2.- OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>3.- TEMAS DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Características del Programa</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Planeación Estratégica</b>	<b>11</b>
<b>3.3 Análisis de la Población Potencial, Objetivo y Beneficiarios del Programa</b>	<b>14</b>
<b>3.4 Operación</b>	<b>17</b>
<b>3.5 Resultados: Cumplimiento a las Metas del Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR)</b>	<b>28</b>
<b>3.6 Resultados: Cumplimiento a la Matriz de Indicadores</b>	<b>29</b>
<b>3.7 Ejercicio de los Recursos</b>	<b>31</b>
<b>3.8 Eficiencia y Eficacia</b>	<b>38</b>
<b>4.- HALLAZGOS</b>	<b>43</b>
<b>5.- RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>
<b>6.- CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
<b>7.- DATOS DEL EVALUADOR</b>	<b>52</b>
<b>8.- ANEXOS</b>	<b>57</b>
<b>I.- Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA) y Recomendaciones</b>	
<b>II.- Análisis del Cumplimiento a las Metas el Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR)</b>	
<b>III.- Análisis del Cumplimiento a la Matriz de Indicadores</b>	

## **1.- INTRODUCCIÓN**

En el marco del Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2013 de los Programas Presupuestarios Estatales y de los Recursos Federales del Ramo 33, publicado en el Periódico Oficial del Estado Libre y Soberano del Estado de Chihuahua el miércoles 30 de abril de 2014, se realiza la presente Evaluación Específica de Desempeño al Programa Presupuestario “**Modernización Gubernamental y Desarrollo Tecnológico**” de la Secretaría de la Contraloría.

La evaluación se integra por 8 temas y 37 preguntas que abordan los siguientes temas: 1) Características del programa, 2) Planeación Estratégica, 3) Análisis de la Población Potencial, Objetivo y Beneficiarios del Programa, 4) Operación 5) Resultados: Cumplimiento a las Metas del Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR), 6 Resultados: Cumplimiento a la Matriz de Indicadores, 7) Ejercicio de los Recursos, y 8) Eficiencia y Eficacia.

El presente informe final, tiene por objeto emitir una serie de recomendaciones derivadas del análisis efectuado y que éstas provean de información que retroalimente el desempeño, la gestión y los resultados del programa presupuestario.

Adicionalmente, el análisis de la evaluación se complementa con los siguientes Anexos: 1) Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA), 2) Análisis del Cumplimiento a las Metas del Programa Operativo Anual basado en Resultados (POAbR), 3) Análisis del Cumplimiento a la Matriz de Indicadores.

Es importante señalar que la revisión oportuna de la ejecución de los programas de gobierno permite determinar si éstos han satisfecho sus objetivos generales y particulares, así como si han contribuido al Propósito y Fin último de la política pública en los cuales se inscriben. De ahí que con los ejercicios de evaluación se obtienen los análisis que retroalimentan el diseño, gestión y orientación a resultados del Programa.

## **2.- OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

### **2.1 Objetivo General**

Evaluar el Resultado de los Programas Presupuestarios, a fin de que las recomendaciones de este análisis puedan proveer información que retroalimente el desempeño, la gestión y los resultados de los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Estatal.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa.
- Reportar los resultados de los Programas Presupuestarios Estatales con base en el análisis realizado a la información solicitada, proporcionada y disponible.
- Identificar las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y emitir las recomendaciones para el programa evaluado.
- Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto de los programas.
- Proponer un programa de mejora continua derivado de las recomendaciones realizadas en un plan de trabajo para la dependencia.

**3.-TEMAS  
EVALUACIÓN**

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.1\* Definición del Programa**

De acuerdo a la evidencia presentada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, el programa cuenta con una definición clara que describe el alcance del mismo, *“Acciones para modernizar los servicios y procesos del Gobierno Digital con soporte profesional en tecnologías de la información, mejorando mecanismos de comunicación entre las Dependencias, Entidades y la ciudadanía”*.

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.2\* Problema a ser atendido**

De acuerdo a la evidencia presentada en el Formato de la Definición del Programa-Problema, se refiere como el problema a atender *“Deficiencias en el soporte técnico sobre tecnologías empleadas en el Gobierno Digital”*.

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.3\*Objetivo General del Programa**

De acuerdo a la evidencia presentada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, el objetivo general del Programa se refiere a:

*“Modernizar los procesos para apoyar los Servicios Públicos mediante la utilización de Tecnologías de la Información, coadyuvando en el desarrollo de la economía digital en el estado”.*

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### **3.1.4\* Objetivos Específicos del Programa**

De acuerdo a la evidencia encontrada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, los objetivos específicos del Programa serían:

*Modernizar las acciones del gobierno electrónico mediante la vinculación con el desarrollo de la industria local de tecnologías de la información y comunicaciones, la participación de la academia y la sociedad en general.*

*Proporcionar servicio de telefonía y de interconexión de redes de datos a las Dependencias y Entidades Paraestatales.*

*Asesorar Proyectos de Soluciones Informáticas a las Dependencias y Entidades gubernamentales.*

### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA**

#### 3.1.5\* Principales bienes y servicios derivados del Programa

De acuerdo a la evidencia encontrada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP013 Matriz de Indicadores para Resultados, los bienes y servicios del Programa serían:

- *Solicitudes de llamadas del público en el sistema Marc@gob atendidas.*
- *Servicio de telefonía a las Dependencias y Entidades Paraestatales proporcionado.*
- *Servicios de interconexión de redes de datos para las Dependencias y Entidades Paraestatales proporcionados.*
- *Procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades Paraestatales apoyados.*
- *Servicio de Centro de datos a las Dependencias y Entidades Gubernamentales proporcionado.*
- *Proyectos de Soluciones Informáticas asesorados a las Dependencias y Entidades Gubernamentales implantados.*

### **3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

#### 3.2.1\* Contribución al Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016, Objetivo, Estrategia y Línea de Acción

De acuerdo a la evidencia documental presentada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP010 Alineaciones de los Programas Presupuestarios a Planes y Programas, el Programa está alineado a:

#### **Plan Estatal de Desarrollo. EJE.- Orden Institucional;**

**Objetivo 2:** Apoyar las acciones para satisfacer los requerimientos ciudadanos de más y mejores bienes y servicios públicos con transparencia y honestidad; **Estrategia 1:** Contar con personal profesional y preparado, procesos de operación y servicios adecuados con el soporte de las tecnologías pertinentes; y la **Línea de acción 1:** Realizar una reforma administrativa enfocada a la innovación constante de procesos, trámites y servicios con objetivos de descentralización, disminución de tiempos y costos, así como de atención con prontitud y proximidad a la ciudadanía.

Cabe señalar que la alineación referida es la que se estableció con prioridad 1 en el reporte presentado, es decir como la que más contribuye al Programa.

### **3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

3.2.2\* Contribución algún Programa Sectorial, Objetivo, Estrategia y Línea de Acción, (en caso de contar con uno o según el que corresponda)

De acuerdo a la evidencia documental presentada con el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP010 Alineaciones de los Programas Presupuestarios a Planes y Programas, el Programa está alineado a:

#### **Programa Estatal de Contraloría, Transparencia y Rendición de Cuentas;**

**Objetivo 1:** Apoyar las acciones para satisfacer los requerimientos de las ciudadanas y ciudadanos de más y mejores bienes y servicios públicos con transparencia y honestidad; **Estrategia 1:** Contar con personal profesional y preparado; procesos de operación y servicios adecuados con el soporte de las tecnologías pertinentes; y la **Línea de acción 2:** Promover el uso de tecnologías de vanguardia que mejoren el quehacer gubernamental como: servicios electrónicos, sistemas de administración del conocimiento, flujos automatizados de trabajo, repositorios de información, inteligencia de negocios, minería de datos y servicios a través de la red.

Cabe señalar que la alineación referida es la que se estableció como prioridad 1 en el reporte presentado, es decir como la que más contribuye con el Programa.

### **3.2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

3.2.3\* Alineación del Programa Presupuestario a nivel de componente y actividad tanto del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 y al Programa Sectorial (en caso de contar con uno o según el que corresponda).

De acuerdo a la evidencia documental presentada con el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP001 Alineación del Programa Presupuestario Componentes y Actividades, el Programa no está alineado a nivel componente y actividad con el Plan Estatal de Desarrollo y el Programa Estatal de Contraloría, Transparencia y Rendición de Cuentas.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.3 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA**

No. Pregunta	Concepto	Definición de la Población (descripción de las características)	Hombres (cantidad y porcentaje)	Mujeres (cantidad y porcentaje)
3.3.1	Población Potencial (Población con Problema)	Dependencias y Entidades Gubernamentales (94)	N.A	N.A
3.3.2	Población Objetivo del Programa	Dependencias y Entidades Gubernamentales (90)	N.A	N.A
3.3.3	Población Atendida del Programa	Dependencias y Entidades Gubernamentales (90)	N.A	N.A
3.3.4	Número de Beneficiarios 2012	Dependencias y Entidades Gubernamentales (90)	N.A	N.A
3.3.5	Número de Beneficiarios 2013	Dependencias y Entidades Gubernamentales (90)	N.A	N.A

<b>Cobertura Anual del Programa MODERNIZACIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO TECNOLÓGICO 2012 – 2013</b>					
Año	Población Potencial (PP)	Población Objetivo (PO)	Población Atendida (PA)	Cobertura del programa (PA/PP x100)	Eficiencia de cobertura (PA/PO x100)
2012	94	90	90	95.74%	100.00%
2013	94	90	90	95.74%	100.00%

3.3.6\* ¿El programa cuenta con algún método para cuantificar y determinar la población potencial y objetivo? ¿Cuál?

**No.** El programa no cuenta con un método para determinar la población potencial y objetivo, sin embargo con base en el documento del Formato de Focalización de la Población (fuente de información No. 10), se detalla la cuantificación de la población potencial y objetivo, que en este caso por ser Programa Institucional que brinda servicio a las Dependencias y/o Entidades Gubernamentales se refieren éstas como la población potencial y objetivo.

### **3.3 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA**

3.3.7\* Para el análisis de la cobertura, ¿la población atendida corresponde a los beneficiarios efectivos, los cuales son aquellos que están siendo atendidos por el programa?

Tomando como base que la población que atiende el programa son las “Dependencias y/o Entidades Gubernamentales”, se determina que por ser Programa Institucional que solamente brinda servicio a dichas instituciones la población atendida SÍ corresponde a los beneficiarios efectivos.

### **3.3 OPERACIÓN**

3.4.1\* ¿Se identificó con cuáles programas federales y estatales podría existir complementariedad y/o sinergia? En caso de que la respuesta sea afirmativa, mencionar cuáles son esos programas.

Con base en los resultados obtenidos de la entrevista *in situ* de acuerdo a lo referido por el coordinador de evaluación de la dependencia, este programa no tiene ninguna sinergia ni se complementa con ningún programa de índole federal y estatal; sin embargo en el Diario Oficial de la Federación se publicó en el 2013 La Agenda de Gobierno Digital, en la cual se establecen políticas y disposiciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, la cual puede tener complementariedad y / o sinergia con el programa. Es importante puntualizar que en la presente administración federal La Estrategia Digital Nacional puede tener complementariedad y / o sinergia con el programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.2\* ¿Con cuáles programas federales y estatales podría existir duplicidad? Mencionarlos.

Con base en los resultados obtenidos de la entrevista *in situ* con el coordinador de evaluación de la dependencia, así como en la investigación de programas federales, se determina que no existen programas federales y estatales con características similares a este programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.3 ¿Existen procedimientos estandarizados y adecuados para la selección de beneficiarios?

**No.** De acuerdo a la información presentada, no se encontró evidencia alguna de procedimientos estandarizados para la selección de beneficiarios del Programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.4 ¿El programa cuenta con sus ROP establecidas formalmente?

**No.** De acuerdo a la documentación presentada no se encontró evidencia que refiera Reglas de Operación y/o lineamientos normativos que establezcan los procedimientos para operar y administrar el Programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.5 ¿La selección de beneficiarios cumple con los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en la normatividad aplicable?

**No aplica**, al no cumplirse lo establecido en la pregunta 3.4.4 no se cuenta con normatividad, lineamientos o un manual de procedimiento que sirva como referencia para determinar y detectar cuáles son los criterios de elegibilidad y cuáles son los requisitos que se establecieron.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.6\* En caso de que el programa cuente con un padrón de beneficiarios, ¿existen mecanismos de actualización y depuración del padrón? ¿Cuáles son?

**No aplica**, al no cumplirse lo establecido en la pregunta 3.4.3 no se cuenta con procedimientos para la selección de beneficiarios que sirva como referencia para determinar los mecanismos de actualización y depuración de los mismos.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.7 ¿La formulación del programa se encuentra correctamente expresada en sus ROP o normatividad correspondiente?

**No aplica**, el programa carece de Reglas de Operación o normatividad aplicable de acuerdo a la información presentada por parte del coordinador de la evaluación de la dependencia y/o entidad, por lo tanto no se tiene la evidencia para verificar si la formulación del programa está reflejada en sus lineamientos normativos.

Sin embargo, de acuerdo a la evidencia presentada en el reporte del Sistema Hacendario PbR/SED Matriz de Indicadores de Resultados, se refiere la formulación del programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.8 ¿Existe congruencia entre las ROP o normatividad aplicable del programa respecto a los componentes y las actividades que produce en la actualidad?

**No aplica**, al no cumplirse lo establecido en la pregunta 3.4.7 no se cuenta con ROP, lineamientos o un manual de procedimientos que sirva como referencia para determinar la congruencia con los productos y/o bienes y sus actividades que el programa realiza.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.9 ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de la población atendida y las características socioeconómicas de los solicitantes?

**No aplica.** Con base en la información presentada no se encontró evidencia alguna que permita conocer la demanda de la población beneficiada y en cuanto a las características socioeconómicas no aplica para este tipo de población atendida por parte del programa.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.10\* Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo ¿cuentan con al menos tres de las siguientes características? ¿Cuáles?

- 1) Contienen las características de la población objetivo
- 2) Existen formatos definidos
- 3) Están disponibles para la población objetivo y son del conocimiento público
- 4) Están apegados al documento normativo del programa

**No aplica.** Con base a la información proporcionada y tomando como referencia que no se cuenta con lineamientos normativos aplicables al programa, se concluye que no existen procedimientos y lineamientos para solicitudes de apoyo.

### **3.4 OPERACIÓN**

3.4.11\* Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos ¿tienen al menos dos de las siguientes características? ¿Cuáles?

- 1) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existen ambigüedad.
- 2) Están estandarizados, es decir, son utilizados por la instancia ejecutora.
- 3) Están difundidas, disponibles y publicadas.

**No aplica**, con base en la información y evidencia proporcionada, no se cuenta con ROP, lineamientos o un manual de procedimientos que sirva como referencia para determinar la selección de beneficiarios y/o proyectos.

**3.5 RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LAS METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL  
BASADO EN RESULTADOS (POAbR)**

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP054 *Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual al cierre del ejercicio 2013*, no se encontró evidencia alguna de información en el reporte.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO**  
**EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.6 RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES**

Este tema tiene como fin identificar por cada Programa Presupuestario los indicadores establecidos, para saber cuál es el grado de avance reportado al momento de la evaluación, tomando como referencia la línea base determinada, que permita comparar el valor programado contra el logrado y el resultado final de la meta establecida en el indicador.

Nivel	Nombre del Indicador	Descripción Del Indicador	Fórmula	Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valor Inicial	Valor Programado	Línea Base	Meta	Valor logrado	Resultados de la Meta	
											Trimestre	Acumulado
P	Porcentaje de acciones del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice	Mide el porcentaje de acciones del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice ( industria, academia y sociedad en general ) con respecto a las acciones propuestas	$(TAGVTH/TAP)*100$	Total de acciones del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice entre el Total de propuestas del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice	Porcentual	0.00 100.00	20.00 100.00	0.00	20.00	N.D.	N.D.	N.D.
C 1	Variación porcentual de llamadas atendidas	Mide la variación porcentual de llamadas atendidas a través del sistema Marc@gob en el año 2013 con respecto del año 2012	$((TLLAt/TLLAt_1)-1)*100$	Total de llamadas atendidas en el 2013 entre el total de llamadas atendidas 2012 menos uno por cien	Variación Porcentual	238,465.00 217,219.00	250,388.00 238,465.00	9.78	5.00	167,095.00 146,376.00	14.15	14.15
C2	Porcentaje de disponibilidad del servicio de telefonía	Mide la disponibilidad del servicio de telefonía en los conmutadores con respecto al tiempo de uso por parte de las Entidades del Gobierno del Estado	$(TSD/TTU)*100$	Tiempo en que el servicio de telefonía está disponible entre total de tiempo de uso por cien	Porcentual	8,410.00 8,760.00	8,410.00 8,760.00	96.00	96.00	2,176.00 8,760.00	24.84	24.84
C3	Porcentaje de disponibilidad del servicio de redes de datos	Mide el tiempo en que el servicio de redes está disponible con respecto al tiempo de uso por parte de las Entidades del Gobierno del Estado	$(TSRDD/T PUSR)*100$	Tiempo en que el servicio de redes de datos está disponible entre el Total de tiempo de uso por cien	Porcentual	4,560.00 4,800.00	4,560.00 4,800.00	95.00	95.00	1,152.00 1,200.00	96.00	96.00

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO**  
**EJERCICIO FISCAL 2013**

Nivel	Nombre del Indicador	Descripción Del Indicador	Fórmula	Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valor Inicial	Valor Programado	Línea Base	Meta	Valor logrado	Resultados de la Meta	
											Trimestre	Acumulado
C4	Porcentaje de procesos sustantivos apoyados	Mide el apoyo de los procesos sustantivos que se proporcionan a las entidades gubernamentales con respecto a los procesos sustantivos de la entidades gubernamentales proyectados	$(\text{PSEG}/\text{NPEGP}) * 100$	Número de procesos sustantivos apoyados entre total de procesos sustantivos proyectados por cien	Porcentual	108.00 56.00	182.00 182.00	192.86	100.00	36.00 36.00	100.00	100.00

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP051 *Seguimiento de Metas de Indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado al cierre del ejercicio 2013*, se especifica que, tres de los cuatros indicadores a nivel componente referidos con avance cumplieron con la meta establecida, sin embargo a nivel propósito no se señaló ningún logro.

Cabe destacar que se presenta el avance de cuatro indicadores a nivel de componente, y no el total de los reportados en la MIR (10), y no se tuvo evidencia física-documental del cumplimiento de los indicadores.

### **3.7 EJERCICIO DE LOS RECURSOS**

3.7.1 ¿Existe evidencia y una metodología establecida que demuestre que el programa contribuye al bienestar de la población?

**Sí.** Existe evidencia de que el programa contribuye al bienestar de la población, derivado que contribuye al ejercicio eficiente de los recursos públicos coadyuvando en el desarrollo y modernización de tecnologías de información la misma definición del programa establece: *“Acciones para modernizar los servicios y procesos del Gobierno Digital con soporte profesional en tecnologías de la Información, mejorando mecanismos de comunicación entre las Dependencias, Entidades y la ciudadanía”*, y además el fin del programa establece: *“Modernizar los procesos para apoyar los Servicios Públicos mediante la utilización de Tecnologías de la Información ,coadyuvando en el desarrollo de la economía digital en el estado”*, con lo que se logra beneficiar a la población de forma indirecta con las acciones que emanen de un gobierno abierto y transparente.

### **3.7 EJERCICIO DE LOS RECURSOS**

3.7.2 ¿Se justifica y se cuenta con evidencia que el recurso financiero ejercido en el programa es adecuado conforme al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos?

De acuerdo a la documentación presentada, se especifica que el reporte del *Sistema Hacendario No. PRBRREP054 Seguimiento de Metas del Programa Operativo Anual* no presenta información que señale dicho seguimiento, asimismo de acuerdo al reporte del *Sistema Hacendario No. PRBRREP051 Seguimiento y Cumplimiento de Metas de los Indicadores y al Presupuesto Original-Modificado-Ejercido*, es posible afirmar que sí se justifican los recursos ejercidos en el programa en relación al cumplimiento de los indicadores, ya que al cierre del 2013 se ejercieron \$ 71,452,319 pesos lográndose cumplir las metas planteadas de los indicadores.

### **3.7 EJERCICIO DE LOS RECURSOS**

3.7.3 ¿Existe evidencia de que el programa impacta positivamente en la población en función de los resultados obtenidos tomando como referencia el presupuesto asignado?

Con base en la respuesta de la pregunta 3.7.2, no es posible determinar el impacto del programa en la población, ya que no se tienen los suficientes elementos al no tener el seguimiento de las metas del Programa de Operativo Anual del programa durante el ejercicio 2013.

### **3.7 EJERCICIO DE LOS RECURSOS**

3.7.4 ¿Se cuentan con indicadores para medir el desempeño de los recursos económicos ejercidos en el programa?

**No**, con base en el reporte del Sistema hacendario “Ficha Técnica del Indicador” no se alude ningún indicador que refiera el desempeño de los recursos ejercidos.

### **3.7 EJERCICIO DE LOS RECURSOS**

3.7.5\* ¿El aumento o disminución del presupuesto que ha tenido el programa es con base a la evolución de su cobertura (población atendida)? Mencionar evolución (en cantidad)

Con base en la información proporcionada en la fuente de información No. 19, la evolución del presupuesto (autorizado) del programa refleja un crecimiento del 9.1% de 2012 al 2013. Con respecto a la cobertura, la población atendida se mantuvo constante de un año a otro. Por lo tanto se concluye que el aumento del presupuesto que tuvo el programa con respecto a la cobertura fue ligeramente superior, y no se puede afirmar que dicho incremento fue con base en la evolución de la población atendida.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.7 EJERCICIO DE LOS RECURSOS**

3.7.6\* El programa identifica los gastos en los que incurre para generar los componentes y actividades que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- 1) Gastos en operación: Considere capítulo 1000 (servicios personales)
- 2) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios de la población objetivo. Considere recursos de los capítulos 2000 y 3000 (materiales y suministros; servicios generales)
- 3) Gastos en Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas: Considere los conceptos específicos 4200, 4300 y 4400.

Concepto	Total	Estatal	Federal	Municipal	Otros (Explique)
<b>Fuente de Financiamiento</b>					
<b>Presupuesto Original 2012</b>					
1000 Servicios Personales	17,794,020				
2000 Materiales y Suministros	3,952,332				
3000 Servicios Generales	51,143,130.2				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Original 2013</b>					
1000 Servicios Personales	25,271,074				
2000 Materiales y Suministros	1,225,734.58				
3000 Servicios Generales	53,017,006.22				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Modificado 2012</b>					
1000 Servicios Personales	16,662,744.18				
2000 Materiales y Suministros	1,234,064.83				
3000 Servicios Generales	37,664,946.02				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Modificado 2013</b>					
1000 Servicios Personales	19,589,577.6				
2000 Materiales y Suministros	966,288.7				
3000 Servicios Generales	50,119,270				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

Concepto	Total	Estatal	Federal	Municipal	Otros (Explique)
<b>Presupuesto Ejercido 2012</b>					
1000 Servicios Personales	16,662,744.18				
2000 Materiales y Suministros	1,234,064.83				
3000 Servicios Generales	37,664,946.02				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					
<b>Presupuesto Ejercido 2013</b>					
1000 Servicios Personales	19,589,577.6				
2000 Materiales y Suministros	966,288.7				
3000 Servicios Generales	50,119,270				
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas (para cada uno y se quita)					

Con base en la documentación presentada, el programa sí identifica los gastos realizados en el 2013 para generar los componentes y actividades que ofrece de la siguiente manera:

Gastos en operación: \$ 19,589,577.66 (servicios personales)

Gastos en mantenimiento: \$ 51,085,558.70 (materiales y suministros; servicios generales)

Gastos en Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas: No se refirió ningún gasto en este capítulo.

De acuerdo a la información presentada con base en el reporte de la fuente de información No. 19 (inciso c), se especifica que el gasto que se ejerció en 2013 para generar los bienes y/o servicios que ofrece el programa fue 27.2% superior con respecto al ejercido en el 2012.

Asimismo, se reflejó una variación mayor de \$ 8,061,496 pesos del presupuesto original en el 2013 con respecto al presupuesto ejercido.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.8 EFICIENCIA Y EFICACIA**

3.8.1 ¿A cuánto asciende el costo promedio de operación del programa?	Costo promedio de operación del programa público. CPOP	<b>V1.</b> Gasto de inversión del año que se está evaluando en la operación del total de programas públicos adscritos a la dependencia. GIOTPD  <b>V2.</b> Total de programas públicos operados por la dependencia. TPOD	<b>V1.</b> Cuenta Pública correspondiente del año que se está evaluando.  <b>V2.</b> Estructura programática	CPOP= GIOTPD /TPOD	Ex. Post. Cuantitativo
---	--	--	--	--------------------	------------------------

Con base en la información presentada, se encontró evidencia del gasto total del ejercicio fiscal 2013 en la operación de todos los programas adscritos a la Secretaría de Contraloría el cual ascendió a \$117,336,192.51 pesos y la operación de 3 programas adscritos a la dependencia, por lo que se puede concluir que el costo promedio de operación por programa de la dependencia fue de \$39,112,064.17 pesos.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.8 EFICIENCIA Y EFICACIA**

3.8.2 ¿Cuál es el costo promedio de los productos entregados por el programa?	Costo promedio de los productos entregados por el programa público. CPPEP	<b>V1.</b> Gasto de inversión del año que se está evaluando en la producción de bienes y/o servicios entregados a través del programa público. GIPSEP  <b>V2.</b> Total de productos entregados a los beneficiarios por el programa público. TPEBP	<b>V1.</b> Cuenta Pública correspondiente al año que se está evaluando.  <b>V2.</b> La Matriz de Marco Lógico	CPPEP= GIPSEP/ TPEBP	Ex. Post. Cuantitativo
---	--	---	---	-------------------------	---------------------------

Con base en la información presentada, se puede afirmar que el gasto total que se ejerció en 2013 en la producción de los bienes y/o servicios entregados a través del programa fue de \$71,452,318.96 pesos y, en relación al total de productos entregados a los beneficiarios fueron: *Solicitudes de llamadas del público en el sistema Marc@gob atendidas, Servicio de telefonía a las Dependencias y Entidades Paraestatales proporcionado, Servicios de interconexión de redes de datos para las Dependencias y Entidades Paraestatales proporcionados, Procesos sustantivos de las Dependencias y Entidades Paraestatales apoyados, Servicio de Centro de datos a las Dependencias y Entidades Gubernamentales Proporcionando, Proyectos de Soluciones Informáticas asesorados a las Dependencias y Entidades gubernamentales implantados*, esto con base en la matriz del marco lógico establecida en el programa, por lo que se puede determinar que el costo promedio de los productos entregados ascendió a \$ 11,908,719.83 pesos.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.8 EFICIENCIA Y EFICACIA**

3.8.3 ¿Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por el programa?	Costo promedio por beneficiario atendido por programa público. CPBAP	<b>V1.</b> Gasto total de inversión del año que se está evaluando en la operación del programa público de la dependencia. GTIP  <b>V2.</b> Beneficiarios atendidos en el año por el programa. TBP	<b>V1.</b> Cuenta Pública del año que se está evaluando.  <b>V2.</b> Registro y reporte de meta de atención alcanzada. Portal de transparencia de la dependencia	CPBAP=GTIP/ TBP	Ex. Post. Cuantitativo
---	---	--	--	--------------------	---------------------------

Con base en la información presentada, se puede afirmar que el gasto total que se ejerció en 2013 en la producción de los bienes y/o servicios entregados a través del programa fue de \$71, 452,318.96 pesos, así como la población atendida (*Dependencias y Entidades Gubernamentales*) fue 90, por lo que se puede determinar que el costo promedio por beneficiario atendido por el programa es de \$793,914.65 pesos

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.8 EFICIENCIA Y EFICACIA**

3.8.4 ¿Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por la dependencia?	Costo promedio por beneficiario atendido por la dependencia. CPBAD	<b>V1.</b> Gasto total ejercido por parte de la dependencia GTED  <b>V2.</b> Beneficiarios atendidos en el año por parte de la dependencia. TBD	<b>V1.</b> Cuenta Pública del año que se está evaluando.  <b>V2.</b> Registro y reporte de metas de atención. Portal de transparencia de la dependencia	CPBAD= GTED/TBD	Ex. Post. Cuantitativo
--	---	--	---	--------------------	---------------------------

**NO SE PUEDE DETERMINAR**

Ya que no se solicitó el total de beneficiarios atendidos por la dependencia.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**3.8 EFICIENCIA Y EFICACIA**

3.8.5 ¿Qué porcentaje del presupuesto aprobado en 2013 se ejerció en el programa?	Porcentaje del presupuesto aprobado que se ejerció en el programa. $\frac{P}{PAP}$	<b>V1.</b> Gasto Total ejercido del POAbR. GTEPOA  <b>V2.</b> Presupuesto aprobado en el POAbR. PAPOA	<b>V1.</b> Cuenta Pública <b>V2.</b> Presupuesto Aprobado en el POAbR asociado al Fondo (como referencia, clasificación por objeto del gasto)	$\frac{PPAP=GTE}{POA/PAPOA} * 100$	
---	--	---	--	------------------------------------	--

Con base en la información presentada, se puede afirmar que el gasto total que se ejerció en 2013 en el programa ascendió a \$ 71, 452,318.96 pesos, asimismo el presupuesto autorizado para dicho programa en el 2013 fue de \$ 79,513,814.80 pesos, por lo cual se puede determinar que se ejerció un 89.86 por ciento del presupuesto autorizado.

#### **4.- HALLAZGOS**

##### **CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.-**

El programa no cuenta con un diagnóstico que defina e identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver.

El programa no cuenta con objetivos específicos establecidos en un diagnóstico formal.

La Matriz del Marco Lógico se presentó incompleta, faltando referir las actividades de los componentes.

##### **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.-**

El Programa no está alineado a nivel componente y actividad con el Plan Estatal de Desarrollo ni con el Programa Estatal de Contraloría, Transparencia y Rendición de Cuentas.

##### **ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA.-**

El programa no cuenta con una metodología establecida formalmente para cuantificar y determinar la población potencial y objetivo.

No se encuentran capturados los beneficiarios del programa en los reportes del Sistema Hacendario PBR/SED, (MIR, POA, MML).

**OPERACIÓN.-**

El programa no cuenta con ROP ni Manual de procedimientos donde se especifiquen los criterios de elegibilidad de la población que está siendo atendida por el programa.

El Programa carece de instrumentos que le permitan medir el grado de satisfacción de sus beneficiarios.

**RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LAS METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL BASADO EN RESULTADOS (POABR).-**

No se encontró evidencia del seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual.

**RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES.-**

No se presentó información sobre el cumplimiento de los indicadores de los diferentes niveles de la MIR, solo se refieren los indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado correspondientes al propósito y 4 componentes del programa.

No se encontró evidencia del seguimiento de todos los indicadores de la MIR.

En cuanto a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en las fichas técnicas de los indicadores a nivel Fin, Componente 5 y 6 y las actividades no está completa la ficha.

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

---

## **EJERCICIO DE LOS RECURSOS.-**

El recurso financiero ejercido en el programa no se puede determinar si es adecuado conforme al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos, ya que no se presentó evidencia del seguimiento de las metas del programa operativo anual.

No se cuenta con evidencia física de que el programa impacta positivamente en la población.

El presupuesto ejercido en 2013 fue superior al ejercido en 2012, representando un incremento en un 28.6%, sin embargo no todas las metas de los indicadores para 2013 presentados al Honorable Congreso del Estado fueron cumplidas.

No se presentó evidencia física documental para cada uno de los indicadores que cumplieron sus metas presentados al Honorable Congreso del Estado de Chihuahua.

No se cuentan con indicadores del desempeño de los recursos económicos que son asignados a cada una de las actividades que se plasman en la MIR.

## **EFICIENCIA Y EFICACIA.-**

Con base en la fuente de información No. 19, en 2013 el presupuesto autorizado ascendió a 79,513,815 pesos el cual fue mayor al presupuesto ejercido, por lo que se determina que se ejerció un 89.86 por ciento del presupuesto autorizado, sin embargo cabe señalar que no se tienen los suficientes elementos para determinar la eficiencia del programa ya que no se tuvo la evidencia del seguimiento de las metas del Programa Operativo Anual, aunque el cumplimiento de los indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado se refieren avances de 4 de 5 indicadores.

## **5.- RECOMENDACIONES**

### **CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.-**

Elaborar un diagnóstico integral que identifique el problema que atiende, sus causas y efectos, así como referir los objetivos del programa e incorporarlos en un documento formal.

Presentar la Matriz del Marco Lógico completa, ya que no se tuvo la evidencia en el reporte del Sistema Hacendario de las actividades del programa.

### **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.-**

Alinear el Programa a nivel componente y actividad con el Plan Estatal de Desarrollo y all Programa Estatal de Contraloría, Transparencia y Rendición de Cuentas, a nivel líneas de acción refiriendo aquellas que contribuyan con el plan y programa.

### **ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA.-**

Capturar en los reportes de la MIR, POA, MML en el Sistema Hacendario PBR/SED, los beneficiarios directos del programa. (Como beneficiarios del programa se debe entender exclusivamente aquella población que está siendo atendida por el programa en forma directa)

### **OPERACIÓN.-**

Considerar la elaboración de Reglas de Operación de acuerdo a los lineamientos que se emitan.

Elaborar y establecer una metodología para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios.

**RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LAS METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL BASADO EN RESULTADOS (POABR).-**

Dar el pertinente seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual, así como reportarlo en el Sistema Hacendario PBR/SED.

Asegurar que se publiquen en el portal de internet la evidencia del cumplimiento de las metas.

**RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES.-**

Dar el pertinente seguimiento a todos los indicadores plasmados en la MIR, así como detallar de manera formal el establecimiento y definición de metas e indicadores del programa.

Asegurar que en la página o portal de internet indicado realmente existan los medios de verificación definidos para este programa presupuestario. Es conveniente indicar la dirección de la página web en donde se tenga acceso para verificar la información del indicador.

Verificar que las fuentes de información de las variables comprendidas en los diferentes indicadores para resultados definidos, sean fuentes reales, existentes y confiables.

Completar la ficha técnica de los indicadores del Fin, Componente 5 y 6 y las actividades de todos los componentes del programa.

**EJERCICIO DE LOS RECURSOS.-**

Definir indicadores a nivel componente con medición de calidad y eficiencia sobre los bienes o servicios proporcionados a la población objetivo para poder determinar la percepción de los beneficiarios ante la atención y proporciones de estos bienes o servicios.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO**  
**EJERCICIO FISCAL 2013**

---

Contar con evidencia física documental para cada uno de los indicadores que cumplan con las metas establecidas. Asimismo, se sugiere construir indicadores con dimensión de economía y eficiencia para cada una de las actividades que se establezcan en la MIR.

**EFICIENCIA Y EFICACIA.-**

Propiciar la definición de metas con base en ejercicios anteriores, para poder concretar un presupuesto de acuerdo a lo realizado y a la suficiencia presupuestal disponible.

## **6.- CONCLUSIONES**

### **CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.-**

El programa “2301500 Modernización Gubernamental y Desarrollo Tecnológico” cumple parcialmente con la Metodología del Marco Lógico establecida por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, ya que no se tuvo la evidencia de la existencia de actividades, por lo que se tiene que determinar las mismas, además de replantear los resúmenes narrativos del Fin y el propósito. Asimismo el programa cuenta con una definición clara, sin embargo carece de un diagnóstico integral que especifique la problemática que atiende el programa, así como sus objetivos específicos.

### **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.-**

El programa contribuye a tres objetivos del Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016 (PED), estableciendo con base en la prioridad vínculo con un objetivo del plan, sin embargo los componentes referidos no están alineados al PED y al Programa Sectorial.

### **ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA.-**

Se considera que el programa cuenta con los insumos necesarios (bases de datos, sistemas automatizados, etc.) para realizar una adecuada determinación de la población potencial, de la población objetivo, de la población atendida y sus características.

### **OPERACIÓN.-**

La operación del programa puede seguir mejorándose; derivado de la información proporcionada aún se aprecia que no todos los criterios de proporcionar información están homologados o bien son de conocimiento de todo el personal involucrado. Para mejorar las actividades de la Dependencia resulta necesario que se cuente con documentos formalmente establecidos, divulgados y del dominio de aquellas personas que están vinculadas con la operación del programa, lo anterior puede

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

---

formalizarse en “Reglas de Operación” que contengan al menos los puntos que se establecieron en la evaluación más los que la Dependencia considere necesarios homologar.

El conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios es muy importante ya que permite conocer el funcionamiento del Programa en su ejecución y, con ello, detectar las áreas que requieren mejorar el servicio y dar un uso más oportuno a los recursos operados por el Programa, por ello es importante establecer una metodología para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios.

## **RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LAS METAS DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL BASADO EN RESULTADOS (POABR).-**

Hace falta un proceso establecido al interior de la dependencia que determine las acciones y responsables, para que se dé el seguimiento al logro de las metas que se establecieron para el programa.

## **RESULTADOS: CUMPLIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES.-**

En cuanto al resultado de los indicadores, se presentó información de seguimiento a nivel de componente, sin embargo no se muestra evidencia de seguimiento y resultado de los indicadores a nivel de Fin y Propósito, lo cual ayudaría a medir si el programa está contribuyendo al objetivo general del mismo.

## **EJERCICIO DE LOS RECURSOS.-**

De acuerdo a la documentación presentada, se especifica que el reporte del *Sistema Hacendario No. PRBRREP054 Seguimiento de Metas del Programa Operativo Anual* no presenta información que señale dicho seguimiento, por lo que no se puede determinar si el recurso ejercido en el programa es el adecuado con base al cumplimiento de las metas, solamente de manera parcial de acuerdo al cumplimiento de los indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado.

## INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

---

Asimismo, se reflejó un decremento del 10.13% del presupuesto ejercido en el 2013 con respecto al presupuesto autorizado, por lo que es importante contar con evidencia que justifique que el recurso financiero ejercido en el programa es adecuado conforme al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos para el mismo.

### **EFICIENCIA Y EFICACIA.-**

Para poder medir la eficiencia y eficacia del programa es muy importante contar con una base de datos sistematizada que arroje aquellos beneficiarios del programa según el ejercicio realizado. Asimismo en la definición y establecimiento de metas deberá retroalimentarse de acuerdo a la experiencia del proceso presupuestario de los ejercicios anteriores, con el propósito de que permita ser más eficientes en el ejercicio de los recursos y coadyuve a una mejor toma de decisiones.

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

## 7.- DATOS DEL EVALUADOR

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación Específica de Desempeño del Programa Modernización Gubernamental y Desarrollo Tecnológico	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 30 de abril de 2014	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 30 de enero 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.P. Nancy Ramírez Castro	Unidad administrativa: Departamento de Servicios Administrativos
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar el Resultado de los Programas Presupuestarios, a fin de que las recomendaciones de este análisis puedan proveer información que retroalimiente el desempeño, la gestión y los resultados de los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Estatal.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: *Analizar la información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa. *Reportar los resultados de los Programas Presupuestarios Estatales con base en el análisis realizado a la información solicitada, proporcionada y disponible. *Identificar las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y emitir las recomendaciones para el programa evaluado. *Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto de los programas. *Proponer un programa de mejora continua derivado de las recomendaciones realizadas en un plan de trabajo para la dependencia o entidad.	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:  Se realiza a través de un trabajo de gabinete y se elabora a partir de la información (evidencias documentales) que proporcionó el servidor público designado por la Entidad como responsable de coordinar los trabajos que se deriven de este proceso de evaluación. Asimismo, se tuvo comunicación con el responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad para revisar la documentación existente; plantear y aclarar dudas. Cada respuesta está fundamentada con evidencia documental y análisis de la misma, que sustenta y justifica los principales argumentos de cada una de las preguntas y temas analizados. Por tanto, en cada respuesta se justificó por que se respondió de una u otra manera.	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios__ Entrevistas__ Formatos__ Otros_x_ Especifique: Fuentes de información solicitadas al responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad, así como medios de comunicación vía correo electrónico y por	

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

teléfono.

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

\*Se analizó la información documental que se proporcionó por el responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad.

\* Se utilizaron los criterios establecidos en los Términos de Referencia de la evaluación.

\* Se realizaron contactos por vía correo electrónico y teléfono con el responsable de coordinar los trabajos de evaluación de la Entidad; revisar la documentación existente; plantear y aclarar dudas.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

El programa no cuenta con un diagnóstico que defina e identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver.

El Programa no está alineado a nivel componente y actividad con el Plan Estatal de Desarrollo ni con el Programa Estatal de Contraloría, Transparencia y Rendición de Cuentas.

El Programa carece de instrumentos que le permitan medir el grado de satisfacción de sus beneficiarios.

No se encontró evidencia del seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual.

No se encontró evidencia del seguimiento de todos los indicadores de la MIR.

No se cuentan con indicadores del desempeño de los recursos económicos que son asignados a cada una de las actividades que se plasman en la MIR.

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 está alineado conforme al Plan Estatal de Desarrollo.

2.2.2 Oportunidades: Dar pertinente seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual.

Seleccionar indicadores para presentarse al H. Congreso del Estado a nivel: fin, propósito y componente.

Contar con la evidencia física del cumplimiento de las metas e indicadores del programa.

2.2.3 Debilidades: No se cuenta con reglas de operación formalmente establecidas del programa.

El programa carece de un diagnóstico integral que especifique la problemática que atiende, así como sus objetivos específicos.

La información presentada en el POA del programa no especifica la población a atender.

2.2.4 Amenazas: No se cuentan con indicadores del desempeño de los recursos económicos que den seguimiento al presupuesto autorizado, modificado y ejercido y que estos estén vinculados con el cumplimiento de metas.

No se muestra evidencia del seguimiento y resultado de los indicadores a nivel de Fin y Propósito, lo que no permite ver si el programa esta cumpliendo con su objetivo.

## 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

La Unidad Técnica Evaluadora concluye que la Dependencia evalúe detalladamente cada una de las recomendaciones y en caso de ser procedente, implementarlas a fin de lograr la consecución de las metas establecidas y con ellos mejorar el desempeño del programa evaluado y se incorporen como **“Aspectos Susceptibles de Mejora” (ASM)** derivado de los hallazgos y de las debilidades y oportunidades detectadas para que se les dé el seguimiento con base en las disposiciones aplicables.

El conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios es muy importante ya que permite conocer el funcionamiento del Programa en su ejecución y, con ello, detectar las áreas que requieren mejorar el servicio y dar un uso más oportuno a los recursos operados por el Programa, por ello es importante establecer una metodología para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios.

Para poder medir la eficiencia y eficacia del programa es muy importante contar con una base de datos sistematizada que arroje aquellos beneficiarios del programa según el ejercicio realizado. Asimismo en la definición y establecimiento de metas deberá retroalimentarse de acuerdo a la experiencia del proceso presupuestario de los ejercicios anteriores, con el propósito de que permita ser más eficientes en el ejercicio de los recursos y coadyuve a una mejor toma de decisiones.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1: Elaborar un diagnóstico integral que identifique el problema que atiende, sus causas y efectos, así como referir los objetivos del programa e incorporarlos en un documento formal.

2: Alinear el Programa a nivel componente y actividad con el Plan Estatal de Desarrollo y el Programa Estatal de Contraloría, Transparencia y Rendición de Cuentas, a nivel líneas de acción refiriendo aquellas que contribuyan con el programa.

3: Considerar la elaboración de Reglas de Operación de acuerdo a los lineamientos que se emitan.

4: Dar el pertinente seguimiento a todos los indicadores plasmados en la MIR, así como detallar de manera formal el establecimiento y definición de metas e indicadores del programa.

5: Asegurar que en la página o portal de internet indicado realmente existan los medios de verificación definidos para este programa presupuestario. Es conveniente indicar la dirección de la página web en donde se tenga acceso para verificar la información del indicador.

6: Definir indicadores a nivel componente con medición de calidad y eficiencia sobre los bienes o servicios proporcionados a la población objetivo para poder determinar la percepción de los beneficiarios ante la atención y proporciones de estos bienes o servicios.

7: Contar con la evidencia física documental para cada uno de los indicadores que cumplan con las metas establecidas. Asimismo, se sugiere construir indicadores con dimensión de economía y eficiencia para cada una de las actividades que

# INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO EJERCICIO FISCAL 2013

se establezcan en la MIR.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Lic. Iracema Molina Gómez

4.2 Cargo: Jefa del Departamento de Planeación Estratégica y Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece: Secretaría de Hacienda Gobierno del Estado de Chihuahua

4.4 Principales colaboradores: Ing. Ricardo Antonio Chávez Ramírez

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: : [imolina@chihuahua.gob.mx](mailto:imolina@chihuahua.gob.mx)

4.6 Teléfono (con clave lada): 614 429-33-00, ext. 12472

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

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Modernización Gubernamental y Desarrollo Tecnológico

5.2 Siglas: N.A

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaría de la Contraloría

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):

Dirección de Modernización y Desarrollo Tecnológico

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):

Nombre: Lic. Daniel Gardoni Muñoz

Correo electrónico [daniel.gardoni@chihuahua.gob.mx](mailto:daniel.gardoni@chihuahua.gob.mx)

Unidad administrativa: Dirección de Modernización y Desarrollo Tecnológico

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

---

614 4-29-33-00 Ext. 13472	
---------------------------	--

---

**6. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN**

6.1 Difusión en internet de la evaluación: : <http://www.chihuahua.gob.mx/atach2/sf/uploads/index.html> (en lo que se habilita para el 2013)

**ANEXO 1: ANÁLISIS FODA**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

## FORTALEZAS

<p>*El programa está alineado conforme al Plan Estatal de Desarrollo</p> <p>*Se emplea la metodología del Marco Lógico.</p>	<p>*Dar pertinente seguimiento a las metas del Programa Operativo Anual.</p> <p>*Que las causas del incumplimiento de metas se plasmen en el reporte correspondiente del Sistema Hacendario PbR/SED.</p> <p>* Contar con la evidencia física-documental del cumplimiento de las metas e indicadores del programa.</p> <p>* Seleccionar indicadores para presentarse al H. Congreso del Estado a nivel: fin, propósito y componente.</p>
---	---

Mantener

Aprovechar

## DEBILIDADES

<p>* No se cuenta con reglas de operación formalmente establecidas del programa.</p> <p>* El programa carece de un diagnóstico integral que especifique la problemática que atiende, así como sus objetivos específicos.</p> <p>* Se carece de una metodología formal para cuantificar y determinar la población potencial y objetivo del programa.</p> <p>*La información presentada en el POA del programa no especifica la población a atender.</p> <p>*No existe evidencia de un padrón o listado de beneficiarios.</p>	<p>* No se muestra evidencia del seguimiento y resultado de los indicadores a nivel de Fin y Propósito, lo que no permite ver si el programa está cumpliendo con su objetivo.</p> <p>* El presupuesto que se ejerció en 2013 fue superior a 2012, sin embargo las metas no se cumplieron cabalmente.</p> <p>* No se cuentan con indicadores del desempeño de los recursos económicos que den seguimiento al presupuesto autorizado, modificado y ejercido y que estos estén vinculados con el cumplimiento de metas.</p>
---	--

Construir  
Oportunidades

Reorientar

## AMENAZAS

## **ANEXO 2: ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DEL POAbR**

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP054 *Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual al cierre del ejercicio 2013*, no se encontró evidencia alguna de información en el reporte.

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO  
EJERCICIO FISCAL 2013**

**ANEXO 3: ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE MATRIZ DE INDICADORES**

Nivel	Nombre del Indicador	Descripción Del Indicador	Fórmula	Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valor Inicial	Valor Programado	Línea Base	Meta	Valor logrado	Resultados de la Meta	
											Trimestre	Acumulado
P	Porcentaje de acciones del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice	Mide el porcentaje de acciones del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice ( industria, academia y sociedad en general ) con respecto a las acciones propuestas	$(TAGVTH/TAP)*100$	Total de acciones del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice entre el Total de propuestas del gobierno electrónico vinculadas con la triple hélice	Porcentual	0.00 100.00	20.00 100.00	0.00	20.00	N.D.	N.D.	N.D.
C 1	Variación porcentual de llamadas atendidas	Mide la variación porcentual de llamadas atendidas a través del sistema Marc@gob en el año 2013 con respecto del año 2012	$((TLLAt/TLLAt_1)-1)*100$	Total de llamadas atendidas en el 2013 entre el total de llamadas atendidas 2012 menos uno por cien	Variación Porcentual	238,465.00 217,219.00	250,388.00 238,465.00	9.78	5.00	167,095.00 146,376.00	14.15	14.15
C2	Porcentaje de disponibilidad del servicio de telefonía	Mide la disponibilidad del servicio de telefonía en los conmutadores con respecto al tiempo de uso por parte de las Entidades del Gobierno del Estado	$(TSD/TTU)*100$	Tiempo en que el servicio de telefonía está disponible entre total de tiempo de uso por cien	Porcentual	8,410.00 8,760.00	8,410.00 8,760.00	96.00	96.00	2,176.00 8,760.00	24.84	24.84
C3	Porcentaje de disponibilidad del servicio de redes de datos	Mide el tiempo en que el servicio de redes está disponible con respecto al tiempo de uso por parte de las Entidades del Gobierno del Estado	$(TSRDD/T PUSR)*100$	Tiempo en que el servicio de redes de datos está disponible entre el Total de tiempo de uso por cien	Porcentual	4,560.00 4,800.00	4,560.00 4,800.00	95.00	95.00	1,152.00 1,200.00	96.00	96.00

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL DESEMPEÑO**  
**EJERCICIO FISCAL 2013**

Nivel	Nombre del Indicador	Descripción Del Indicador	Fórmula	Descripción de la Fórmula	Unidad de Medida	Valor Inicial	Valor Programado	Línea Base	Meta	Valor logrado	Resultados de la Meta	
											Trimestre	Acumulado
C4	Porcentaje de procesos sustantivos apoyados	Mide el apoyo de los procesos sustantivos que se proporcionan a las entidades gubernamentales con respecto a los procesos sustantivos de la entidades gubernamentales proyectados	$(\text{PSEG}/\text{NPEGP}) * 100$	Número de procesos sustantivos apoyados entre total de procesos sustantivos proyectados por cien	Porcentual	108.00 56.00	182.00 182.00	192.86	100.00	36.00 36.00	100.00	100.00

De acuerdo al Reporte del Sistema Hacendario PbR/SED No. PRBRREP051 *Seguimiento de Metas de Indicadores presentados al Honorable Congreso del Estado al cierre del ejercicio 2013*, se especifica que, tres de los cuatros indicadores a nivel componente referidos con avance cumplieron con la meta establecida, sin embargo a nivel propósito no se señalo ningún logro.

Cabe destacar que se presenta el avance de cuatro indicadores a nivel de componente, y no el total de los reportados en la MIR (10), y no se tuvo evidencia física-documental del cumplimiento de los indicadores.