

Ejercicio 2020



**GOBIERNO DE
MONTERREY**

TÉRMINOS DE REFERENCIA

**Para la Evaluación
Específica de
Desempeño del
programa Servicios
Públicos de Calidad.**

Contraloría Municipal

Dirección de Planeación y
Evaluación del Desempeño

I. CONTENIDO

| | |
|--|----|
| I. CONTENIDO..... | 1 |
| II. MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL | 2 |
| III. CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN..... | 5 |
| IV. PRODUCTOS | 8 |
| V. CONSIDERACIONES | 10 |
| VI. CARACTERÍSTICAS DEL PROVEEDOR..... | 12 |
| VII. GLOSARIO..... | 12 |
| VIII. EMISIÓN..... | 14 |

II. MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL

La implementación del modelo de gestión para resultados es efecto de reformas legales ocurridas a partir del año 2008 en varios ordenamientos jurídicos.

El artículo 134 constitucional establece que los recursos de que dispongan los 3 órdenes de gobierno se administrarán: con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez; para cumplir con los objetivos a los que están predestinados.

Por su parte la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) señala la obligatoriedad de cumplir con la ley para todos los niveles de gobierno, lo que da origen a la armonización contable y al consejo que la regula (CONAC). En esta ley se señala la integración de la cuenta pública en las entidades federativas en su artículo 53: La cuenta pública de las entidades federativas contendrá como mínimo: III. Información programática, con la desagregación siguiente: a) Gasto por categoría programática; b) Programas y proyectos de inversión; c) Indicadores de resultados, y IV. Análisis cualitativo de los indicadores de la postura fiscal, estableciendo su vínculo con los objetivos y prioridades definidas en la materia, en el programa económico anual.

En términos de lo dispuesto en los artículos 79, 85, 107 y 110 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 48 y 49, fracción V, de la Ley de Coordinación Fiscal, y 56 de esta Ley, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales del Distrito Federal, deberán informar de forma pormenorizada sobre el avance físico de las obras y acciones respectivas y, en su caso, la diferencia entre el monto de los recursos transferidos y aquéllos erogados, **así como los resultados de las evaluaciones** que se hayan realizado.

Así el Artículo 110 de la LFPRH, señala: “La evaluación del desempeño se realizará a través de la verificación del grado de cumplimiento de objetivos y metas, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales” y en su artículo 111 donde especifica que: “El sistema de evaluación del desempeño... permitirá identificar la eficiencia, economía, eficacia, y la calidad en la Administración Pública Federal y el impacto social del ejercicio del gasto público,... dicho sistema de evaluación del desempeño a que se refiere el párrafo anterior del presente artículo será obligatorio para los ejecutores de gasto”.

La misma LFPRH en su Artículo 78 refiere que: *Las dependencias, o las entidades a través de su respectiva dependencia coordinadora de sector, deberán realizar una evaluación de resultados de los programas... por conducto de expertos, instituciones académicas y de investigación u organismos especializados, de carácter nacional o internacional, que cuenten con reconocimiento y experiencia en las respectivas materias de los programas. Las evaluaciones se realizarán conforme al programa anual que al efecto se establezca. Las*

dependencias y entidades deberán reportar el resultado de las evaluaciones en los informes trimestrales que correspondan [...]

Destaca también el artículo 85 que se refiere a los recursos transferidos por la federación que ejerzan las entidades federativas, los municipios, o cualquier ente público de carácter local, serán evaluados conforme a las bases establecidas en el artículo 110 de esta ley, con base en indicadores estratégicos y de gestión por instancias técnicas independientes de las instituciones que ejerzan dichos recursos observando los requisitos de información correspondientes.

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en conjunto con la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) emiten los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública del año 2007, que en su el numeral décimo sexto señala que: Para garantizar la evaluación orientada a resultados y retroalimentar el Sistema de Evaluación del Desempeño, se aplicarán los siguientes tipos de evaluación:

I. Evaluación de Programas Federales: las que se aplican a cada programa, las cuales se dividen en:

- a) Evaluación de Consistencia y Resultados: analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la Matriz de Indicadores para Resultados;
- b) Evaluación de Indicadores: analiza mediante trabajo de campo la pertinencia y alcance de los indicadores de un programa federal para el logro de resultados;
- c) Evaluación de Procesos: analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión;
- d) Evaluación de Impacto: identifica con metodologías rigurosas el cambio en los indicadores a nivel de resultados atribuible a la ejecución del programa federal;
- e) Evaluación Específica: aquellas evaluaciones no comprendidas en el presente lineamiento y que se realizarán mediante trabajo de gabinete y/o de campo.

II. Evaluaciones Estratégicas: evaluaciones que se aplican a un programa o conjunto de programas en torno a las estrategias, políticas e instituciones.

Las evaluaciones a que se refieren las fracciones anteriores se llevarán a cabo por evaluadores externos con cargo al presupuesto de la dependencia o entidad responsable del programa federal, o por el Consejo en el ámbito de su competencia y cuando éste así lo determine.

La evaluación de los programas federales y sus resultados formarán parte del Sistema de Evaluación del Desempeño, así como del programa de mejoramiento de la gestión, y se articularán sistemáticamente con la planeación y el proceso presupuestario.

De esta manera los presentes **Términos de Referencia** son para orientar los criterios de la **Evaluación Específica de Desempeño del programa Servicios Públicos de Calidad** para el ejercicio fiscal 2020.

III. CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN

a) Fondo a evaluar:

Servicios Públicos de Calidad.

b) Objetivo general:

Contar con una valoración del desempeño del programa Servicios Públicos de Calidad sobre dimensiones de impacto, eficacia, sostenibilidad, eficiencia, economía, cobertura y mejora continua del programa, para contribuir a la toma de decisiones con fines de mejora de los bienes y servicios.

c) Objetivos específicos:

- Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR);
- Analizar la evolución de la cobertura y el ejercicio presupuestal del programa;
- Analizar la implementación y resultados de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de evaluaciones anteriores al programa;
- Analizar qué componentes del programa producen más beneficios y ameritan una mayor asignación de recursos o modificaciones;
- Identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que deriven en recomendaciones de mejora específicas que el personal responsable del programa pueda implementar; y
- Fomentar entre el personal responsable del programa el aprendizaje orientado a mejorar diversas áreas del programa hacia resultados tangibles.

d) Diseño metodológico y estrategia de trabajo:

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como información adicional que la institución evaluadora considere necesaria para justificar su análisis. En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

La evaluación se realiza mediante las siguientes técnicas de investigación:

- La Técnica de Investigación Cuantitativa. Técnica que permitirá llegar a soluciones fidedignas para los problemas planteados a través de la obtención, análisis e interpretación planificada y sistemática de los datos; y
- La Técnica de Investigación Documental. Técnica para recopilar los antecedentes a través de documentos oficiales o de trabajo, cualquiera que éstos sean, donde durante el proceso de investigación se complementa esta con las aportaciones de los involucrados.

La evaluación se fundamentará en el análisis sistemático de la información proporcionada mediante la Bitácora de Información bajo las siguientes etapas:

- i. En sesión técnica de trabajo se hace entrega de la Bitácora de Información y se acuerdan las fuentes de información.
- ii. Una vez obtenidas las bitácoras y fuentes de información, la instancia evaluadora realizará el análisis de pertinencia para determinar la calidad de la información y en su caso, complemento.

La evaluación se integra por diez preguntas que podrán ser ajustadas o modificadas de común acuerdo entre la instancia evaluadora y la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño.

Impacto

1. ¿En qué sentido la información generada en las etapas del programa permite medir los efectos netos o resultados a largo plazo de este en la población o área de enfoque beneficiaria? En caso de sí, ¿cuáles son estos?

Eficacia

2. ¿Cómo se cumplieron las metas y los objetivos del programa con base en los términos que estableció la planeación?

Sostenibilidad

3. ¿Cómo los resultados a nivel propósito y fin del programa podrían mantenerse al término o ausencia de éste?

Eficiencia

4. ¿Cómo se utilizaron los insumos del programa para lograr productos de la cantidad y calidad deseadas?

Economía

5. ¿Qué medidas de adquisición de insumos que garanticen mejores condiciones en cuanto a calidad, precio y oportunidad se siguen en el programa?

Cobertura

6. ¿Cuál es la cobertura de la población atendida respecto a la población objetivo?

Mejora continua

7. En caso de existir recomendaciones de mejora al programa derivadas de evaluaciones o auditorías anteriores ¿cómo se han atendido por el personal responsable del programa y qué resultados han producido?

Enfoque de política pública

8. ¿Qué contribución tiene el programa a la política pública municipal que interviene en un problema público en común?

Enfoque de derechos humanos

9. ¿Cómo el programa implementa acciones para promover, respetar, proteger o garantizar uno o varios derechos humanos a la población o área de enfoque atendida?

Enfoque de desarrollo sostenible

10. ¿Cómo contribuye el programa al logro de metas que incidan transversalmente en dimensiones social, ambiental y económica?

IV. PRODUCTOS

La evaluación específica de desempeño deberá contener para el logro de sus objetivos el desarrollo de los siguientes entregables:

| ENTREGABLES | PLAZO DE ENTREGA | FORMA DE ENTREGA |
|---|--|--|
| 1. Diseño metodológico y estrategia del trabajo. Diseño de agenda de trabajo, instrumentos de recolección de información, bitácora de trabajo, entre otros, según aplique. | <i>1ª semana a partir de la fecha inicial de contrato</i> | Archivo electrónico del documento en formato Word por correo electrónico. |
| 2. Informe preliminar que contenga el desarrollo de los apartados que deberá contener el informe final en formato libre. | <i>8ª semana a partir de la entrega de información al equipo evaluador</i> | <p>Archivo electrónico del documento en formato Word y PDF con los elementos metodológicos.</p> <p>Archivo electrónico de la presentación en formato Power Point y minuta de asistencia de la reunión presencial de presentación. En CD y por correo electrónico.</p> |
| 3. Informe final de la evaluación específica de desempeño con los siguientes apartados: <ul style="list-style-type: none"> a) Portada. Elementos editoriales y de presentación. b) Índice. c) Introducción. Contexto a la evaluación, sus objetivos d) Descripción y contexto del fondo y/o programa. Identificación del programa, antecedentes, evolución a nivel federal, estatal y/o municipal; problema o necesidad; planeación y orientación a resultados; presupuesto aprobado y ejercido para los últimos 3 ejercicios fiscales. e) Operación del programa. Normatividad aplicable y cumplimiento en cuanto a uso de los recursos del fondo y/o programa a evaluar. | <i>12ª semana a partir de la entrega de la información al equipo evaluador</i> | <p>Archivo electrónico del documento en formato Word.</p> <p>Archivo electrónico de la presentación en formato Power Point con los principales resultados de la evaluación y minuta de asistencia de la reunión presencial de presentación.</p> <p>Tres juegos de cada evaluación en formato impreso a color con pasta dura.</p> <p>Archivos de trabajo, informe final, bitácoras de trabajo, resumen ejecutivo y anexos utilizados para la elaboración de la evaluación deberán ser entregados en su totalidad de manera organizada en USB en formato abierto (lo que aplique) como Word, Excel, Power Point, Visio, entre otros.</p> |

| ENTREGABLES | PLAZO DE ENTREGA | FORMA DE ENTREGA |
|--|---|---|
| <p>f) Respuesta a las preguntas de evaluación por cada dimensión del programa.</p> <p>g) Análisis FODA y hallazgos del fondo y/o programa.</p> <p>h) Recomendaciones y resultados esperados. Acciones sugeridas para optimizar el programa evaluado con base en los hallazgos del FODA y conclusiones, dirigida al personal responsable del programa a fin de decidir cuáles serán Aspectos Susceptibles de Mejora. Se deberá revisar que las recomendaciones hechas estén justificadas en los hallazgos, que sean factibles de atender, produzcan resultados comprobables y se den en una etapa puntual del ciclo presupuestario.</p> <p>i) Conclusiones. Resumen de los principales hallazgos encontrados, así como de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) del programa evaluado.</p> <p>j) Anexos. Ficha de identificación y equivalencia de procesos. Instrumentos de recolección de información. Trabajo de campo realizado.</p> | <p>12^a semana a partir de la entrega de la información al equipo evaluador</p> | <p>Archivos de trabajo, informe final, resumen ejecutivo y anexos utilizados para la elaboración de la evaluación deberán ser entregados en su totalidad de manera organizada en USB en formato abierto (lo que aplique) como Word, Excel, Power Point, Visio, entre otros.</p> |
| <p>4. Resumen ejecutivo del Informe y Formato de la Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas del CONAC.</p> | | |

V. CONSIDERACIONES

a) Plazos de entrega:

- Las entregas se harán con base en el Programa Anual de Evaluación 2021, lo estipulado en la propuesta técnica y económica del evaluador externo y de acuerdo a lo establecido en el contrato correspondiente, de lo anterior, los plazos de entrega podrán ser susceptibles a ajuste de acuerdo a lo establecido en el contrato correspondiente.

b) Especificaciones de entrega:

- La entrega será a la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño de la Contraloría Municipal.
- Los archivos electrónicos deberán organizarse en carpetas con la misma estructura señalada en el informe y con nombres que faciliten su localización.
- Los informes podrán estar redactados en formato libre considerando los logos oficiales del municipio, los cuales serán compartidos por la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño de acuerdo a lo establecido por la Secretaría de Administración del municipio de Monterrey.
- El espacio físico para la recepción y entrega de oficios o comunicaciones oficiales, así como para la entrega de productos de la evaluación será en las instalaciones de la Contraloría Municipal de Monterrey. Las notificaciones para la celebración de las reuniones se realizarán por correo electrónico con al menos dos días naturales de anticipación.

c) Otras consideraciones:

- La Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño de la Contraloría Municipal supervisará el trabajo de campo realizado durante la evaluación específica de desempeño.
- Se debe considerar la realización de sesiones técnicas de trabajo con el propósito de que mediante estas sesiones se valide la evidencia documental y se garantice la calidad de la evaluación.
- Se debe considerar la realización de mínimo dos reuniones. Una intermedia, posterior a la entrega preliminar del informe con la finalidad de comentar los resultados de dicho entregable y tomar en cuenta acciones de mejora en el proceso de la evaluación. También se debe contemplar una reunión final donde una vez entregado el último producto, se lleve a cabo la presentación de los principales resultados de la evaluación específica de desempeño y hacer la selección y clasificación de los Aspectos Susceptibles de Mejora.

- La Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño indicará el lugar, día y hora de realización de las reuniones indicadas y en éstas deberá estar presente el coordinador de la evaluación.
- Para la revisión de los productos entregables la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño entregará a la institución evaluadora sus observaciones y recomendaciones en un plazo no mayor a 5 días hábiles después de la fecha de recepción de los mismos. La Institución Evaluadora contará con 5 días hábiles después de la emisión de las observaciones y recomendaciones para hacer las correcciones a los productos entregables. El plazo podrá ser superior sólo si la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño lo solicita o acuerda con la Institución Evaluadora.
- Si al cabo de los plazos establecidos la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño considera que el producto no fue entregado a su entera satisfacción, se procederá a aplicar las cláusulas correspondientes al contrato que se refieren al no cumplimiento de las características adecuadas de los productos entregables.
- La Institución Evaluadora deberá entregar cada producto de acuerdo a los plazos y condiciones de entrega establecidos en los presentes Términos de Referencia, dichos entregables serán validados por personal de la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño; el entregable final se dará por recibido con el reporte de conformidad mediante escrito de aceptación del servicio a entera satisfacción por parte de la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño, mismo que deberá presentar a la Dirección de Adquisiciones de la Secretaría de Administración del municipio de Monterrey para los fines que correspondan de acuerdo al contrato establecido por ambas partes.
- La Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño será responsable de resguardar los productos establecidos en los presentes Términos de Referencia y lo establecido en el contrato.

Además de la calidad del estudio y el cumplimiento de los presentes términos de referencia, la Institución Evaluadora es responsable de:

- Los costos y gastos que significan las instalaciones físicas, equipo de oficina, alquiler de servicios y transporte que se requiera para el estudio; asimismo, del pago por servicios profesionales, viáticos y aseguramiento del personal profesional, técnico, administrativo y de apoyo que sea contratado para la ejecución de la evaluación y operaciones conexas.
- La petición de contratación, operación y supervisión de la evaluación se desarrollará bajo la coordinación de la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño de la Contraloría Municipal.
- La totalidad de la información generada para la realización de este proyecto es propiedad del municipio de Monterrey por lo que la Institución Evaluadora no tiene derecho alguno para su disseminación, publicación o utilización.

VI. CARACTERÍSTICAS DEL PROVEEDOR

a) Perfil de la institución evaluadora:

- Experiencia en evaluación bajo el esquema del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), a partir de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y la Ley del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Desarrollo de evaluaciones de fondos y programas federales, estatales y/o municipales.
- Experiencia en evaluaciones a nivel municipal, estatal, nacional e internacional, acreditada a 5 años.
- Experiencia en el desarrollo de Presupuestos basados en Resultados (PbR), Aperturas Programáticas y Sistemas de Evaluación de Desempeño (SED).

b) Perfil del coordinador general de la evaluación:

- Profesional universitario en el ramo de las ciencias sociales, económicas, políticas públicas, planeación, y/o áreas afines a la temática de la evaluación.
- Experiencia en la coordinación de evaluaciones de programas de la administración pública.
- Experiencia en diseño, implementación o evaluación de proyectos de desarrollo (de preferencia con experiencia en programas de infraestructura social -vivienda y servicios básicos-).
- Experiencia específica en investigación, monitoreo y evaluación en proyectos de desarrollo social o afines.

c) Perfil del equipo analista:

- Profesional universitario en el ramo de las ciencias sociales, económicas, políticas públicas, planeación, y/o áreas afines a la temática de la evaluación.
- Experiencia en la realización de evaluaciones de programas de la administración pública.
- Experiencia en investigaciones con temáticas sociales o de población.
- Experiencia en manejo de paquetes de análisis estadístico y bases de datos.

VII. GLOSARIO

- CONAC: Consejo Nacional de Armonización Contable.
- CONEVAL: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- LFPRH: Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

- LGCG: Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- MIR: Matriz de Indicadores para Resultados.
- PASH: Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda.
- PBR: Presupuestos basados en Resultados.
- SED: Sistemas de Evaluación de Desempeño.
- SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

VIII. EMISIÓN

Este documento será publicado en el portal oficial de internet del municipio de Monterrey, lo anterior para dar cumplimiento a la normatividad aplicable.

Monterrey, Nuevo León, a 03 de marzo de 2021



LIC. AIDA M. FLORES MOYA,
DIRECTORA DE PLANEACIÓN Y
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO