

**PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL EL 17 DE NOVIEMBRE DE 2010.**

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROGRAMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL 2010 – 2012 Y LOS LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN**

**RICARDO GARCÍA SÁINZ LAVISTA, CONTRALOR GENERAL**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos, 115 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15, fracción XV, 16 fracción IV y 34 fracciones XXXIV, XXXVII, XXXVIII,, XLIV y XLVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 5 fracción I, 7 fracción XIV, 28 fracciones II y VI, 113 BIS fracciones III, IV, XV, XVIII, XIX y XLII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; y

**CONSIDERANDO**

Que el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, en su eje denominado Gestión Pública Eficaz y Responsabilidad de la Sociedad, determina que la gestión pública del Distrito Federal ha de tener como fundamento una administración pública moderna, tecnológicamente innovadora y eficiente y que dentro de la estrategia para cumplir con dicho objetivo se definen líneas de acción orientadas a impulsar la cultura de evaluación y resultados en la Administración Pública, a través de la promoción del uso de herramientas metodológicas para la planeación, diseño de programas y proyectos, mejora de procesos, monitoreo y evaluación, con el fin de avanzar a una toma de decisiones basada en la información.

Que la modernización de la Administración Pública es un tema que ocupa un lugar prominente en la agenda de gobierno de la Ciudad de México y la orientación de sus acciones debe dirigirse preferentemente hacia el logro de la satisfacción de la demanda ciudadana y los objetivos institucionales de los entes públicos.

Que se requieren esfuerzos específicos, coordinados y orientados a promover el aprendizaje institucional y la mejor toma de decisiones, que se base en ejercicios de evaluación y el juicio ciudadano sobre la gestión, resultados y desempeño gubernamental.

Que la Contraloría General, consciente de la necesidad de instaurar un modelo administrativo de vanguardia, que responda con eficacia, eficiencia y transparencia a las necesidades de una Administración Pública moderna, requiere instrumentar un programa para establecer una agenda de evaluación de la gestión y los logros de la Administración Pública del Distrito Federal y un marco normativo que determine las acciones del Gobierno del Distrito Federal para tal fin, todo ello, dentro de un marco de coordinación y colaboración, para contribuir, a un gobierno más eficiente, efectivo, de calidad e incluyente.

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública y el Reglamento Interior, ambos del Distrito Federal, facultan a la Contraloría General para organizar, conducir y dar seguimiento a los procesos para la evaluación del desempeño gubernamental de las dependencias, órganos desconcentrados, órganos político- administrativos y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal, en particular, para emitir disposiciones de carácter general para impulsar y coordinar estrategias de gestión por resultados y de seguimiento a los procesos de evaluación del desempeño.

Por todo lo anterior, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROGRAMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL 2010 – 2012 Y LOS LINEAMIENTOS PARA SU IMPLEMENTACIÓN**

**ÚNICO.-** Se emite el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA) y los Lineamientos para su implementación que, en anexo, forman parte integral del presente acuerdo, mismos que son de observancia y aplicación obligatoria para las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Políticos-Administrativos, y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Publíquese para su debida observancia y aplicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, como parte del presente Acuerdo, el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA) y los Lineamientos para su implementación.

**SEGUNDO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México, D.F., a 29 de Octubre de 2010.

(Firma)

## Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010 – 2012 (PROMOEVA)

Contenido

### Presentación

#### I. Objetivos

#### II. Antecedentes

#### III. Justificación

#### IV. Marco Jurídico

#### V. Modelo Conceptual

#### VI. Marco Metodológico

#### VII. Indicadores y Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación

#### VIII. Alcance

#### IX. Modelo de Interacción con Dependencias, Entidades y Delegaciones

#### X. Modelo de Gobernabilidad con Actores Estratégicos

#### XI. Mapa de Ruta

#### XII. Matriz de Indicadores del PROMOEVA 2010-2012

### Presentación

La evaluación en la administración pública se refiere a valorar el funcionamiento de sus actividades, el uso de los recursos, los resultados y el impacto de un servicio, programa o proyecto. Lo anterior, a fin de identificar áreas de oportunidad y riesgos, desarrollar lecciones aprendidas y proveer las recomendaciones pertinentes para mejorar la creación de valor público.

La actual administración del Licenciado Marcelo Ebrard Casaubón, tiene como uno de sus principales objetivos lograr una administración pública moderna a través de la innovación, para lo cual es necesario identificar, evaluar y hacer transparente el valor público creado por su actuación. La Contraloría General, mediante la Coordinación General de Modernización Administrativa implementará el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA), que busca establecer una agenda de evaluación de la gestión y los logros de la Administración Pública del Distrito Federal, dentro de un marco de coordinación y colaboración. Con lo anterior, podrá contribuir, a un gobierno más eficiente, efectivo, de calidad e incluyente.

De esta manera, se definen en este programa estrategias y líneas de acción orientadas a impulsar la cultura de evaluación y resultados en la Administración Pública del Distrito Federal, a través de la promoción del uso de herramientas metodológicas para la planeación, diseño de programas y proyectos, mejora de procesos, monitoreo y evaluación, con el fin de avanzar a una toma de decisiones basada en la información.

El PROMOEVA 2010-2012, evaluará a los entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios. También generará informes e indicadores que permitan planear, controlar acciones, tomar decisiones a tiempo y corregir fallas. La estrategia es coordinar bajo un mismo marco las diferentes acciones de evaluación y Gestión para Resultados.

### I. Objetivos

Objetivo General:

1. Determinar las bases de evaluación que refuercen el modelo de Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal, a través de una estrategia coordinada y autosustentable.

Objetivos Específicos:

2. Identificar el grado de cumplimiento de los objetivos del gobierno y las áreas de mejora en el desempeño gubernamental a través del monitoreo y evaluación de entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios.
3. Reforzar las capacidades de los entes públicos en el aprendizaje institucional y la toma de decisiones basada en la información, a través de un mayor conocimiento, mejor diseño, aplicación y seguimiento de los resultados de la evaluación.
4. Contribuir a una mayor eficiencia del gasto público a través del uso de información relevante y consistente para la planeación presupuestal orientada a resultados.
5. Contribuir a una mayor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana sobre la gestión pública en el gobierno local, a través de mecanismos de participación y difusión de los resultados.

## II. Antecedentes

La administración del Gobierno del Distrito Federal 2006 – 2012 promueve el enfoque de Gestión para Resultados, estrechamente relacionado con un modelo preventivo de control y evaluación de la gestión pública.

La Jefatura de Gobierno expidió en noviembre de 2007 el Programa General de Desarrollo 2007 – 2012 (PGD), documento de planeación que define la evaluación de los programas, servicios y actividades que realiza la Administración Pública del Distrito Federal (APDF). Adicionalmente, se da seguimiento a los compromisos realizados por el Jefe de Gobierno en el marco del PGD 2007 – 2012 a través de un Tablero de Control<sup>1</sup> en el Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados (SIGOB).

La Secretaría de Finanzas, dependencia encargada de la programación del gasto público, a través de la Subsecretaría de Egresos, impulsa un modelo de Presupuesto basado en Resultados<sup>2</sup>. En 2008, se incorporaron innovaciones en el marco de la integración de los Programas Operativos Anuales de las unidades responsables, de modo que se sentaron las bases para una mayor vinculación de las actividades y procesos de los entes públicos con el PGD 2007 – 2012, a través de un mejor planteamiento presupuestal, el diseño de indicadores y de un esquema integral que los formaliza.

Por lo que corresponde a las funciones de monitoreo y evaluación de la gestión pública, la Contraloría General en febrero de 2007 estableció los Comités de Control y Auditoría (COMCA) como instrumento para evaluar la gestión gubernamental de los entes públicos. Para llevar a cabo dicha evaluación, recurrió indicadores organizados en cuatro perspectivas representativas de una organización de acuerdo con la metodología del Cuadro de Mando Integral - conocido como Balanced Score Card – ajustando el esquema a las perspectivas de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades y delegaciones que forman parte de la Administración Pública. Las perspectivas de referencia utilizadas para evaluar la gestión de los entes públicos durante el ejercicio fiscal 2007 fueron: Financiera, Procesos Internos, Formación y Crecimiento, y Atención a Órganos de Fiscalización y Transparencia. La Contraloría General consideró pertinente la evolución de estos comités a un nuevo modelo de evaluación que buscara la orientación a resultados e incorporará las mejores prácticas internacionales en evaluación del desempeño gubernamental, transparencia y rendición de cuentas.

Para el ejercicio fiscal 2008, la Contraloría General, a través de la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), llevó a cabo una valoración del desempeño de las delegaciones y otros entes públicos seleccionados, el Diagnóstico de la Gestión de la APDF 2008, a través de un portafolio de indicadores organizado en cinco perspectivas (que retomaron de forma mejorada las cuatro perspectivas de los COMCA y que consideró elementos como la valoración del ciudadano respecto de los programas y servicios provistos por la APDF) y con la aplicación de un cuestionario para identificar los elementos base para el diseño de un modelo de evaluación posterior. Este documento considera los resultados obtenidos en ese ejercicio.

## III. Justificación

En la actualidad, la sociedad demanda un crecimiento constante de la productividad en el ámbito público a fin de mejorar la calidad de los servicios, planteando el reto de reducir la presión fiscal e incrementar, al mismo tiempo, la producción de bienes públicos. Un enfoque en el desempeño abarca tanto los beneficios efectuados para los ciudadanos como los procesos debidos y la imparcialidad en la provisión de servicios<sup>3</sup>.

La Gestión para Resultados es un concepto de referencia que facilita a los entes públicos la administración integral del proceso de creación de valor público, con el fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de política pública, el aprendizaje organizacional y la mejora continua de sus procesos.

Dentro de este marco conceptual, el monitoreo y la evaluación se definen como instrumentos a partir de los cuales es posible tomar decisiones y tener conocimiento del avance y logro de los objetivos que los entes públicos planean. Conforme al PNUD<sup>4</sup>, el monitoreo y la evaluación son funciones imprescindibles de la gestión, que revisten carácter interactivo y se apoyan mutuamente. El monitoreo es permanente y brinda insumos para la identificación oportuna de riesgos u obstáculos en el cumplimiento de una meta o de un proyecto. La evaluación por su parte, es una actividad temporal que trata de determinar en forma sistemática y objetiva la pertinencia, rendimiento y éxito de los programas y proyectos en curso y terminados.

De acuerdo con la OCDE, el monitoreo y la evaluación involucran la recopilación sistemática de la información de desempeño acerca del progreso hacia los resultados, que luego se puede usar para asistir a la toma de decisiones.

---

<sup>1</sup> Se trata del conjunto de indicadores cuyo seguimiento y evaluación periódica permiten contar con un mayor conocimiento de la situación de una organización, a través del apoyo de tecnologías informáticas. Balivé, Alberto M. "Tablero de control, organizando información para crear valor". Buenos Aires: Macchi, 2000.

<sup>2</sup> Consiste en un conjunto de actividades y herramientas que permite que las decisiones involucradas en el proceso presupuestario incorporen sistemáticamente consideraciones sobre los resultados de la aplicación de los recursos públicos.

<sup>3</sup> Manual de Auditoría de Desempeño, Oficina del Auditor General de Canadá. 2004. Pp 13, 17.

<sup>4</sup> Monitoreo y evaluación orientados a la obtención de resultados: Manual para los administradores de programas. OESP Handbook Series. 1997. PNUD.

El monitoreo puede facilitar datos cuantitativos y cualitativos, y tales datos pueden utilizarse en la evaluación. Ésta a su vez, puede retroalimentar al monitoreo al aportar innovaciones en el diseño de proyectos, indicadores o aplicación de otros instrumentos.

De acuerdo con el Banco Mundial<sup>5</sup>, hay varias maneras en que la información arrojada por un sistema de monitoreo y evaluación puede ser usada por el gobierno:

- Para apoyar el diseño de políticas basadas en la evidencia, sobretodo en el proceso de presupuesto y la planeación nacional.
- Para apoyar a los entes públicos en la administración de actividades del sector, programas y proyectos, incluyendo la entrega de servicios y el personal (administración orientada a resultados).
- Para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

La Gestión para Resultados contribuye a orientar las acciones y procesos de los entes públicos hacia bienes y servicios que realmente tengan un efecto en el bienestar de la sociedad.

#### **IV. Marco Jurídico**

La implementación del PROMOEVA 2010-2012 tiene como marco normativo los artículos 34 fracciones XXXIV, XXXVII, XXXVIII, XLIV y XLVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; Artículo 31 del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio 2010; y el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal en su Artículo 113 Bis fracciones III, IV, XV, XVIII, XIX y XLII.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, Artículo 34

A la Contraloría General corresponde el despacho de las materias relativas al control y evaluación de la gestión pública de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal, así como el desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativos, y la atención ciudadana.

XXXIV. Diseñar, coordinar y normar el desarrollo, simplificación, modernización e innovación de la actuación administrativa de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades que integran la Administración Pública del Distrito Federal, así como los programas y acciones relativas;

XXXVII. Normar, vigilar y evaluar los programas de modernización y simplificación administrativa procurando la permanente comunicación con la población en cuanto a sus necesidades respecto de los trámites que gestiona y de los servicios que solicita;

XXXVIII. Determinar y conducir la política de atención ciudadana y normar, supervisar y evaluar la operación de las unidades de atención al público;

XLIV. Organizar, conducir y dar seguimiento a los procesos para la evaluación del desempeño de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio 2010, Artículo 31

La Contraloría en el ámbito de su competencia, examinará, verificará, comprobará, vigilará, evaluará y dará seguimiento al ejercicio del gasto público y su congruencia con la Ley, el presente Decreto y los criterios, políticas y lineamientos que al efecto se emitan. Estas actividades tendrán por objeto, sin perjuicio de lo que establezcan otras disposiciones legales aplicables, promover la eficiencia y eficacia en las operaciones presupuestales de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades y verificar si se han alcanzado los resultados establecidos.

La Administración Pública estará obligada a proporcionar la información que le sea solicitada por la Contraloría y/o sus órganos de control interno, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección, verificación y evaluación del ejercicio del gasto público.

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, Artículo 113 Bis

Corresponde a la Coordinación General de Modernización Administrativa:

III. Coordinar e instrumentar el registro del portafolio de los proyectos estratégicos del Gobierno del Distrito Federal en materia de innovación ciudadana y modernización gubernamental, estableciendo y conduciendo los mecanismos y acciones para su desarrollo, seguimiento, control y evaluación;

IV. Definir los principios, bases y medidas administrativas que deberán observar las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, para el diseño, administración, implementación y desarrollo de los programas y proyectos de innovación ciudadana y modernización gubernamental, así como para el establecimiento de los procedimientos de medición, evaluación y seguimiento que hagan posible conocer el desempeño, nivel de servicio y opinión ciudadana respecto a los resultados que alcancen;

XV. Coordinar el uso estratégico de la información para la planeación, la evaluación, la toma de decisiones, la colaboración, el aprendizaje y la profesionalización de la función pública;

---

<sup>5</sup> Priority for Government M&E Systems. Independent Evaluation Group, World Bank.

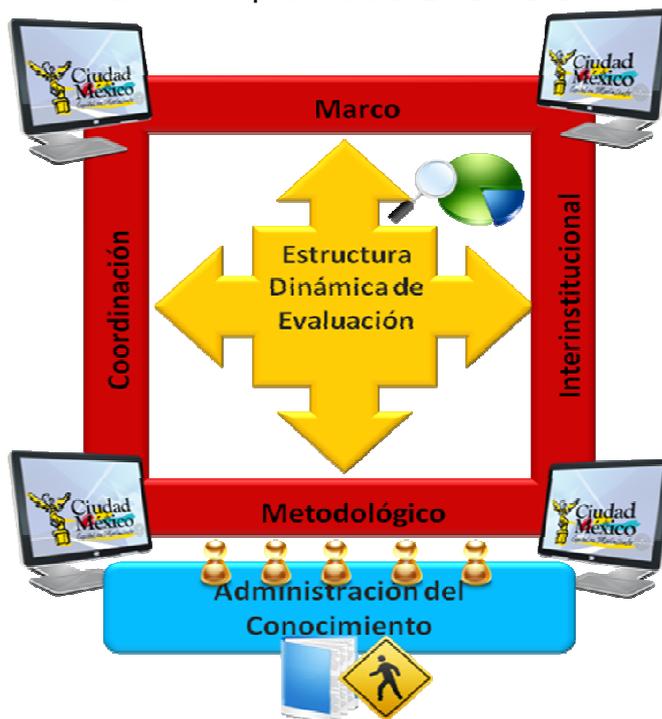
XVIII. Emitir los lineamientos para el diseño, administración y conducción de los programas y proyectos de innovación y modernización de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

XIX. Diseñar, impulsar y coordinar las estrategias de gestión por resultados y de seguimiento, evaluación y medición del desempeño gubernamental de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de sistemas de indicadores, estadísticas y encuestas;

## V. Modelo Conceptual

El PROMOEVA 2010-2012 tiene las siguientes estrategias y líneas de acción.

**Gráfico No. 1**  
**Modelo Conceptual del PROMOEVA 2010-2012**



### 1. Estructura Dinámica de Evaluación

Para que la evaluación sea un instrumento en la gestión pública que apoye la mejora de los procesos, el diseño de los programas y proyectos, la rendición de cuentas y la transparencia, es importante que sea flexible para adaptarse a las necesidades y problemas que cambian en el tiempo. Además, no sólo se requiere que sea flexible, sino constante a la vez, a través de un proceso de institucionalización que permita la sustentabilidad del enfoque de Gestión para Resultados, un modo de asegurar el uso eficaz y permanente de los instrumentos de planeación, diseño de programas y proyectos, uso eficiente de la información, el monitoreo y control sobre el uso de los recursos y las actividades orientadas a resultados.

#### a. Promoción de la planeación estratégica en la APDF

Ante un futuro incierto y un contexto económico, tecnológico, social y político cambiante, la planeación estratégica es una herramienta que permite tomar decisiones sobre el futuro, con el objeto de tener una actuación eficiente y efectiva para el logro de los objetivos. La planeación estratégica determina los procesos, recursos y actividades que debe realizar el ente público para alcanzar los objetivos planteados.

Dada que es la base para evaluar el desempeño de los entes públicos, se promoverá el desarrollo de una planeación estratégica que comprenda al menos la alineación de objetivos estratégicos, metas e indicadores para cada ente público.

#### b. Fomento del uso de Sistemas de Información

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) son aquellas que agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones. Estas tecnologías permiten el acceso a un flujo regular de datos e información sobre el desempeño de la gestión pública en programas, políticas, proyectos y actividades, apoyando así la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas. Los sistemas de información permiten monitorear oportunamente las actividades gubernamentales, evaluar las actuaciones, apoyar la toma de decisiones y hacer transparente y accesible la información sobre el desempeño público al ciudadano.

Para lograr lo anterior, es necesaria la identificación de la información pertinente y con valor agregado, las fuentes de ésta y los instrumentos por medio de los cuales es posible capturarla, recopilarla y compartirla para su explotación en un sistema

informático interoperable. Este programa promoverá el uso, desarrollo e integración de sistemas de información que apoyen la tarea de evaluación y mantengan la información accesible.

#### c. Monitoreo y Evaluación

Como ya se mencionó en la justificación, el monitoreo y la evaluación son instrumentos que brindan conocimiento del avance y logro de los objetivos. Lo importante no es tener información disponible, sino usarla para mejorar el desempeño de la gestión pública. Por esta razón, es importante tener control sobre el uso de los recursos y conocer el desarrollo y desempeño de las actividades y los procesos organizados para lograr resultados, de modo que puedan evaluarse no sólo después de realizados, sino en su diseño y durante su implementación.

### 2. Marco Metodológico

Un marco metodológico es el andamiaje que guía la construcción de un sistema de evaluación. Este marco permitirá que la evaluación sea estructurada, válida, coherente y homogénea.

#### a. Modelo Flexible de Evaluación

La evaluación toma como referencia a la planeación, para lo anterior es necesario tener un inventario de los instrumentos que al respecto se utilizan en la APDF y utilizar metodologías adecuadas a las necesidades de evaluación y de la propia naturaleza del objeto a evaluar. No obstante la flexibilidad requerida, es importante mencionar que existe un marco metodológico base, como se muestra más adelante en el apartado VI.

#### b. Evaluación Diferenciada

La evaluación que este programa comprende es diferenciada, con diferentes niveles de alcance y periodicidad. El primer nivel es el monitoreo, que permitirá dar seguimiento a las actividades de los servicios, proyectos y programas, su grado de ejecución, asignación y uso de recursos. En el segundo nivel se encuentran las evaluaciones sobre los resultados, esto es, se medirá el grado de logro alcanzado respecto de los objetivos planeados (mediante la entrega de productos realizados con las actividades y recursos destinados en la gestión). El nivel de evaluación más profundo es el de impacto, que mide el cambio de largo plazo logrado en el entorno social, económico y ambiental con respecto a las condiciones iniciales. Las evaluaciones de impacto las desarrolla el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del D.F. (EvalúaDF), la Contraloría General, colaborará y mantendrá una coordinación en el enfoque metodológico y teórico de las evaluaciones realizadas por el Consejo.

### 3. Coordinación Interinstitucional

La coordinación consiste en la acción de concertar medios y esfuerzos, para una acción común<sup>6</sup>. Sin la coordinación entre los entes públicos involucrados en la estrategia de desempeño gubernamental, se dan espacios para diversas definiciones de los datos, fuentes de información para una misma, periodicidades de recolección de datos, clasificaciones de indicadores y fórmulas, lo que provoca que la información no sea comparable y no se tengan resultados válidos y concluyentes.

#### a. Esquema de Participación con Entes Públicos

La participación se dará en dos niveles: la Contraloría General con los entes que encabezan el enfoque de Gestión para Resultados (Jefatura de Gobierno, Secretaría de Finanzas, y Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal) y con los entes públicos de la APDF para la evaluación de su desempeño.

Los dos niveles de participación se especifican en el modelo de gobernabilidad y de interacción con los entes públicos que se muestran en el apartado X y IV respectivamente.

#### b. Participación Ciudadana

El Eje 1. Reforma política: derechos plenos a la ciudad y sus habitantes del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007 – 2012, considera que el gobierno de la gente debe de ser el ámbito donde los ciudadanos puedan desarrollarse personalmente y participar de manera activa y corresponsable, calificar la acción del gobierno y contar con las herramientas para exponer sus observaciones y el modo de corregir los errores.

Este programa involucra como estrategia la participación informada, proactiva e inclusiva del ciudadano y las Organizaciones de la Sociedad Civil en el diseño de indicadores, la generación de análisis referentes a los reportes generados por la Contraloría General, la emisión de recomendaciones de política pública con base en indicadores de resultados, la redacción de Informes para el ciudadano, la inclusión de estudios relacionados a la temática de los indicadores y la difusión de la información existente en el sistema del programa y sus ejemplos de uso.

Así, esta línea de acción del PROMOEVA 2010-2012 generará insumos con el valor de la perspectiva del ciudadano para la discusión sobre las políticas públicas y su planeación.

#### c. Difusión Diferenciada de Información y Resultados

La difusión diferenciada de los resultados de evaluación se refiere a mostrar la información que sea útil y asequible de acuerdo con el público al que se pretenda comunicarla. De esta forma, la evaluación trae beneficios para el propio gobierno, porque puede tomar decisiones basadas en la información, y para el ciudadano que ve apoyado su derecho de acceso a ésta y a conocer el desempeño de la gestión pública.

Los tipos de usuarios de la información para evaluación y sus productos serán: personal de entes públicos con toma de decisiones y operativos, entes estratégicos involucrados en acciones de vigilancia y evaluación del gasto público y objetivos de gobierno, el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF) como actor dirigente de la estrategia de transparencia y acceso a la información, y el ciudadano, académicos y organizaciones de la sociedad civil como actores participativos en el proceso de política pública. Para lograr lo anterior, se contará con diferentes instrumentos,

---

<sup>6</sup> Diccionario de la Lengua Española.

principalmente un portafolio de indicadores para el monitoreo y la evaluación de diferentes tipos, y un portafolio de indicadores amigable para el ciudadano.

#### d. Colaboración con otros ámbitos de gobierno y expertos

Los gobiernos tienen interés en entregar resultados al ciudadano y en mejorar la acción pública para incrementar su bienestar, la Contraloría General del Distrito Federal buscará la colaboración con la Asamblea Legislativa y con el Poder Judicial de la entidad. Así mismo, se promoverá el acercamiento y colaboración con los estados del país y con el gobierno federal.

La evaluación del desempeño gubernamental es un asunto complejo, para su implementación en el Distrito Federal la Contraloría General buscará la colaboración con académicos e instituciones expertas con el objeto de compartir información y experiencias, a fin de que este programa se vea enriquecido con el conocimiento acumulado en otros lugares y ámbitos.

#### 4. Administración del Conocimiento

La administración del conocimiento comprende los procesos sistemáticos de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de quienes laboran en el ente público, con el objeto de aprovechar cooperativamente los recursos de conocimiento. La importancia de este tema en la evaluación radica en la aplicación de la información para la mejora de la gestión, ligada a un proceso de aprendizaje organizacional.

##### a. Utilidad de la Información

Una de las características que se busca en la información utilizada en la evaluación y los productos que de ésta deriven, es que sea de utilidad tanto para los entes públicos que la presentan, como para otras autoridades y ciudadanos involucrados en el tema. En el marco de la evaluación de la gestión pública y de una implementación del Presupuesto basado en Resultados, los datos son relevantes cuando sirven en la toma de decisiones o solución de problemas. La información puede servir al ente público, a los actores involucrados en la Gestión para Resultados y a los órganos de gobierno y colegiados como insumos para apoyar su toma de decisiones en múltiples actividades, entre ellas las siguientes:

- **Pronóstico:** Los datos obtenidos se analizan a través de series temporales para conocer tendencias, conocer su evolución y con esto adecuar las estrategias de acuerdo al cambio que el ente público quiera inducir.
- **Planeación financiera:** Los datos e indicadores de resultados, eficiencia y, particularmente, financieros proveen al ente público de un panorama de sus necesidades para decidir cómo debe realizarse la asignación de recursos. Además pueden ser un insumo para la planeación con un enfoque de Presupuesto basado en Resultados.
- **Planeación organizacional:** La información provista para el rubro de personal y sus características provee al ente público de elementos para determinar la necesidad de recursos, la mejora de sus procesos sustantivos y adjetivos, de su estructura organizacional, y el capital humano en términos de número, asignación en áreas y perfiles requeridos para el trabajo a desempeñar.
- **Planeación y control de políticas, programas, servicios y proyectos:** La información en términos de resultados ofrece una perspectiva sobre el funcionamiento de políticas, programas, servicios y proyectos. Lo anterior, permite la planeación, modificación y actualización de los mismos en términos de costo-beneficio, temporalidad, actividades, procesos, metas y satisfacción de la ciudadanía. Los indicadores y las evaluaciones dentro de este programa, pueden ser de ayuda en la priorización de evaluaciones internas de los entes públicos y de impacto que EvalúaDF realice.
- **Priorización y agenda del ente:** Los resultados en cada ente público permiten que se establezca una priorización de las tareas. A partir de dicho ordenamiento, se puede generar una agenda que le permita al ente enfrentar asertivamente el proceso de toma de decisiones y solución de problemas.

Para que los datos – cualitativos y cuantitativos – generados por el monitoreo y la evaluación puedan considerarse útiles para los fines mencionados, éstos deben ser sencillos, claros, pertinentes, de fácil acceso, oportunos y entendibles.

##### b. Generación de Conocimiento

A partir de bancos de información, mediante la metodología de Administración del Conocimiento se recogerán experiencias, lecciones aprendidas y seguimiento de mejores prácticas en casos de evaluación. Esto implica la formación de capacidades en los entes públicos para una cultura de resultados, que junto con lo anterior, permitan replicar casos de éxito, evitar duplicidad de esfuerzos y diseñar mejores programas, proyectos y servicios, partiendo de una base de conocimiento acumulado. Los insumos de evaluación, sus productos y demás información relacionada, será administrada y accedida a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA) que la Contraloría General implemente.

## VI. Marco Metodológico

### Gráfico No. 2 Marco Metodológico



GpR: Gestión para Resultados  
PbR: Presupuesto basado en Resultados

La Gestión para Resultados es el marco general bajo el cual se persigue el objetivo de un mejor desempeño de la gestión pública, eficiente y efectiva sobre el bienestar de la población, transparente y con rendición de cuentas. Bajo el marco general de Gestión, el Programa General de Desarrollo 2007-2012 (PGD), es el instrumento de política que alinea los diferentes esfuerzos gubernamentales para el mayor desarrollo de la Ciudad de México. Derivado de lo anterior, los entes públicos del Distrito Federal deben establecer sus objetivos estratégicos y metas en cumplimiento a los definidos en el PGD. Por su parte, el Presupuesto basado en Resultados vincula el proceso presupuestario con la planeación, la implementación, ejecución y evaluación de programas y proyectos. Dentro del monitoreo y la evaluación del PROMOEVA, se comprenden diversos instrumentos metodológicos para conocer el avance, las deficiencias y los resultados en el desempeño gubernamental de: Entes públicos, Programas, Proyectos, Servicios y Trámites. Los tipos de evaluaciones que se realizarán son:

- A. **Estratégicas:** Analizan la alineación de las estrategias, políticas, objetivos, metas, acciones y las capacidades internas del ente público para administrarlos y alcanzar lo planeado.
- B. **Diagnóstico:** Presenta el estado general de la gestión pública.
- C. **Operación:** Analiza los actividades y procedimientos de un proyecto o programa para lograr sus metas.
- D. **De resultados:** De gabinete y en campo, analiza el avance y el logro de resultados.
- E. **Específicas:** Analiza áreas particulares de un programa, proyecto, ente público, servicio o trámite
- F. **Auditorías del desempeño:** Verifican los indicadores y la información cualitativa de la organización pública en su gestión y alcance de metas.

## VII. Indicadores y Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación

### Definición de indicadores

Un indicador es la expresión cuantitativa del comportamiento de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, contra sí mismo en el tiempo, o contra otros sujetos que presentan el mismo proceso, puede estar señalando una desviación.

En términos de este programa, los tipos de indicadores son los siguientes:

Indicadores de Gestión: Expresiones cuantitativas que miden el grado de ejecución de las actividades, la asignación y el uso de recursos en las diferentes etapas de los procesos, proyectos y programas<sup>7</sup>.

Indicadores de Resultados: Expresiones cuantitativas que miden el grado de logro de los objetivos del ente público, sus servicios, programas y proyectos.

Indicadores de Impacto: Expresiones cuantitativas que miden los efectos a mediano y largo plazo de un conjunto de acciones en el nivel de desarrollo social, económico o político de una sociedad.

#### Descripción y estructura del PORTIME

El Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME), es el principal instrumento mediante el cual la Contraloría General organizará la información que servirá como insumo para la evaluación de los entes públicos en su gestión y resultados (los indicadores de impacto se incluirán si ya existen y como referencia). El portafolio organizará el siguiente tipo de información.

**Gráfico No. 6**  
**Organización de la información en el PORTIME**



El PORTIME estará organizado en perspectivas o enfoques que a su vez contienen vertientes, dentro de las cuales se clasificarán los tipos de indicadores mencionados, estadísticas y otros datos e información cualitativa relacionada. Las perspectivas y vertientes son las siguientes.

<sup>7</sup> El PROMOEVA contiene indicadores de gestión relacionados a los temas de Finanzas Públicas, Capacidad Institucional, Procesos Internos, Fiscalización y Rendición de Cuentas y al Ciudadano.



El PORTIME se organiza en 5 perspectivas, de las cuales derivan 18 vertientes. En cada perspectiva se presentan los indicadores con sus características técnicas, relacionados a documentos, estadísticas y otros indicadores. Además, en algunos casos se presentan las preguntas de respuesta cualitativa relacionadas a los indicadores que permiten tener un panorama más completo de la vida del ente y su desempeño.

Las perspectivas contienen la siguiente información cualitativa y cuantitativa:

1. Finanzas Públicas: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada con la planeación y asignación de recursos, el seguimiento del ejercicio presupuestal y, en algunos casos, las percepciones recibidas por el ente público. Las vertientes que se incluyen en esta perspectiva son: Egresos, Ingresos y Planeación Presupuestal y Financiera.
2. Procesos Internos: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada al conjunto de actividades que realiza cada ente como cualquier organización pública o en relación a sus atribuciones específicas. Las vertientes que se incluyen son:

Reingeniería de Procesos, Programas y Proyectos del Ente Público, Planeación Estratégica, Adquisiciones y Obra Pública. En la segunda vertiente, se encuentran registrados los indicadores de gestión y resultados específicos del ente público.

3. Capacidad Institucional: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada al panorama general de la dotación de recursos humanos, físicos y tecnológicos existentes en el ente público. La perspectiva se compone de las vertientes de: Arquitectura Organizacional, Capital Humano, Infraestructura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), Política Informática y Muebles, Inmuebles y Recursos Materiales.

4. Fiscalización y Rendición de Cuentas: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada a transparencia y acceso a la información pública complementaria a la que solicita el InfoDF. De igual manera, la perspectiva busca dar seguimiento a las actividades que contribuyen a la eliminación de actos de corrupción. La perspectiva se compone de las vertientes de Auditoría, Transparencia y Corrupción.

5. Ciudadana: Presenta indicadores e información cualitativa relacionada a la atención del ciudadano respecto de los programas, trámites y servicios otorgados por la Administración Pública del Distrito Federal. La perspectiva se compone de las vertientes de: Atención Ciudadana (Trámites y Servicios) y Participación e Involucramiento Ciudadano.

El PORTIME será un instrumento flexible, que se adapte a las necesidades de los entes públicos, a la naturaleza de los objetos de evaluación y a la evolución del aprendizaje y cultura de la evaluación y resultados. Las modificaciones del PORTIME se presentarán en el Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA). El proceso para la modificación de los indicadores incluirá los hallazgos del monitoreo, la propuesta y retroalimentación de los entes públicos, la colaboración de los actores relacionados con la Gestión para Resultados, así como la de las organizaciones de la sociedad civil y académicos que la Contraloría General organice.

El monitoreo y evaluación del desempeño de los entes, se realizará con distinta periodicidad de acuerdo a la naturaleza del indicador o pregunta cualitativa, la pertinencia y factibilidad de recopilarlo, solicitándolos en tres periodicidades distintas: mensual, trimestral o anual. Lo anterior, se hará a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental, donde además de recaudar la información que forma parte del PORTIME, organizada en sus cinco perspectivas y sus respectivas vertientes, integrará información relevante proveniente de otros sistemas que se identifiquen pertinentes, buscando enriquecer la información recabada por el Portafolio.

La evaluación más profunda que se realizará bajo el PROMOEVA 2010-2012 es la de resultados, utilizando el PORTIME, el cual incluye los indicadores de este tipo, y por medio de los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV), los cuales incorporan otras herramientas como se describe en el apartado IX.

Los indicadores de gestión están ligados a un ente público o a todas las delegaciones si son específicos, y si son generales, con todos los entes públicos. Por su parte, los indicadores de resultados, por su naturaleza, están vinculados sólo a un ente público, aunque es posible asignar un mismo indicador a más de un ente, porque puede reflejar un resultado sobre un problema social relacionado con la actuación de otro ente público.

Dentro de la evaluación de la acción gubernamental, los indicadores de resultados permiten conocer el grado de avance y logros que desde la planeación hasta los programas, proyectos, trámites y servicios realizados que derivan en un efecto hacia la ciudadanía (o hacia otros entes públicos, porque éstos pueden ser intermedios).

Los indicadores de resultados contenidos en el PORTIME, se derivarán de un análisis que parta de 1) los parámetros e indicadores internacionales por problema, 2) la alineación que se desarrolla desde la problemática a atender hasta las soluciones que se deberían implementar, los programas o servicios que el gobierno local o un ente público otorgan como respuesta a lo primero, y 3) el análisis de su factibilidad de acuerdo con los operadores y actores directamente relacionados con ellos en el ente público.

Las funciones por ente público corresponden solamente a su ámbito de competencia como gobierno local, ya que en algunos problemas el gobierno federal tiene también atribuciones que los impactan.<sup>8</sup> Este tipo de análisis se puede ligar a un ente público como ya se mencionó líneas arriba, o a un grupo de estos o a toda la APDF. Este cruce se realiza relacionando cada indicador al problema y éste a otros entes públicos con los que puede compartirlo. Por ejemplo, el bajo nivel de aprovechamiento escolar no sólo es un problema educativo, sino que se relaciona con la salud o nutrición que puede afectar las capacidades de los alumnos y con el desarrollo social o condición de pobreza en la que se encuentran. De este modo, es posible realizar un análisis integral, dependiendo de la naturaleza del problema y de la incumbencia e impacto que el gobierno local tiene sobre él.

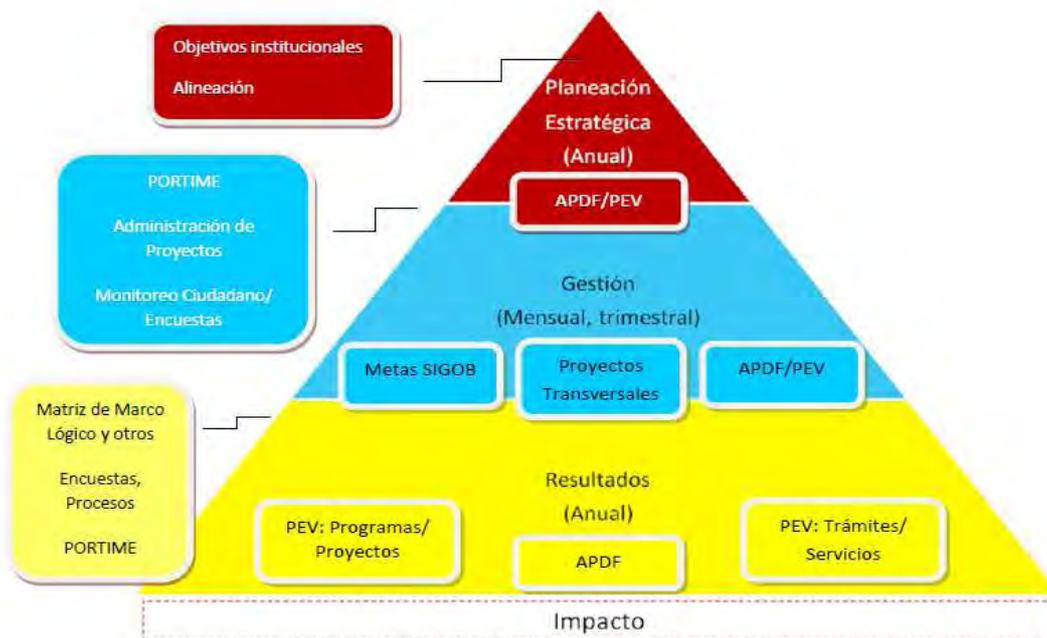
## VIII. Alcance

Con base en el marco metodológico descrito, se presenta a continuación el alcance del PROMOEVA 2010-2012.

### Gráfico No. 3 Alcance del PROMOEVA 2010-2012

---

<sup>8</sup> Incluso, el problema puede ser tan complejo que requiera para su solución no sólo la actuación gubernamental, sino la de otros actores sociales.



APDF: Administración Pública del Distrito Federal

PEV: Proyectos Especiales de evaluación

SIGOB: Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados

PORTIME: Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación

El PROMOEVA 2010-2012 tiene un alcance en dos niveles, ambos teniendo como punto de partida la planeación estratégica de los entes públicos y de toda la APDF en general. El primer nivel se refiere a evaluar la gestión de la función pública y el segundo a evaluar los resultados en la APDF y los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) que se definan. Existe un tercer nivel que se refiere a evaluaciones de impacto de programas sociales y que es competencia del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EvaluáDF). A continuación se describe este alcance, enunciando las metodologías que acompañarán a cada uno.

1. El punto de partida es la planeación estratégica, ya que ésta se refiere al proceso que inicia por establecer objetivos, para después definir estrategias y políticas, desarrolla planes detallados para asegurar la implementación de la estrategia y obtención de los fines buscados, decide el tipo de esfuerzos que deben hacerse, cuándo, cómo, quién los llevará a cabo y los resultados a obtener. Por tal razón, en las evaluaciones se incluirá:

- a. La alineación de la planeación en los entes de la APDF con el Programa General de Desarrollo 2007-2012, el Programa Sectorial o Institucional que corresponda y con los Programas Operativos Anuales de los entes de la APDF, para que a través del proceso presupuestario se alineen objetivos con resultados.
- b. La alineación de la planeación con las acciones de los entes públicos críticos en el otorgamiento de bienes, trámites y servicios a los ciudadanos para aquellos Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) que se definan.

2. El primer nivel del alcance se refiere a:

- I. El monitoreo de las metas de gobierno a través del Sistema de Programación y Gestión por Metas y Resultados (SIGOB) como insumo para complementar el monitoreo de la gestión de los entes en general. En el logro de estas metas de gobierno se encuentran involucrados diferentes entes públicos del Gobierno del Distrito Federal.
- II. El monitoreo de los Proyectos Transversales que administra la Coordinación General de Modernización Administrativa, siguiendo la metodología de Administración de Proyectos.
- III. El monitoreo de la gestión de los entes de la APDF y en especial de los PEV a través del Portafolio de Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME).

3. El segundo nivel del alcance se refiere a la evaluación de resultados en:

- I. Programas y Proyectos que se definan como PEV de los entes de mayor impacto en la ciudadanía, principalmente por medio de indicadores de resultados incluidos en el PORTIME.
- II. Servicios de atención ciudadana en los entes públicos de mayor impacto en la ciudadanía que se definan como PEV, a través de encuestas y análisis de procesos.
- III. Trámites de alto impacto en las Ventanillas Únicas de las Delegaciones del D.F.
- IV. Evaluación de resultados anual de toda la Administración Pública del D.F. con base en los indicadores de resultados y la información cualitativa reportada en el Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME).

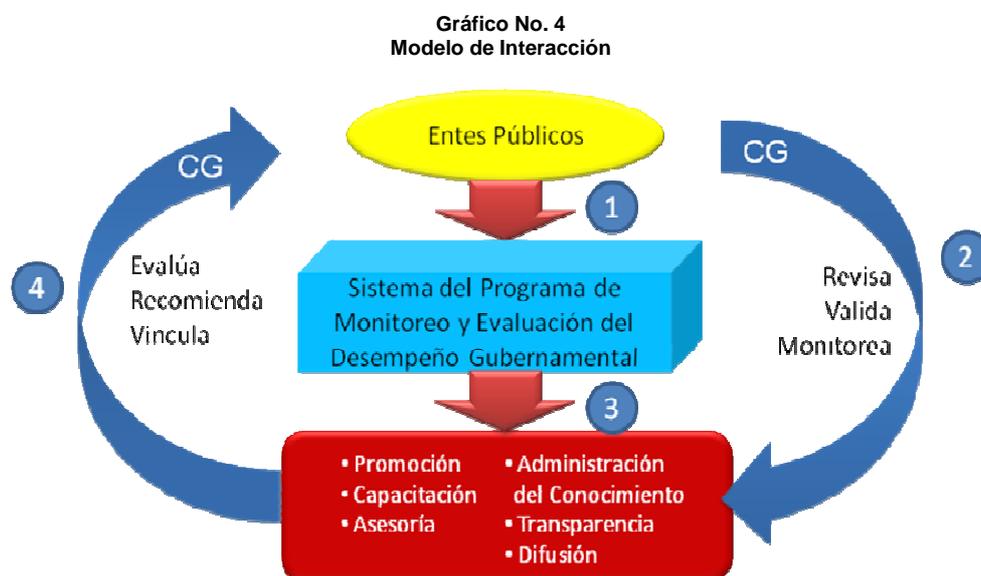
En cuanto al tercer nivel, la Contraloría General, colaborará con EvalúaDF para la verificación y promoción de la correcta generación de los padrones de beneficiarios de los programas sociales, a través del Programa de Verificación que para tal efecto se desarrolle (asumiendo que la conformación de tales padrones tiene un efecto directo sobre el impacto de los programas). Además, el PROMOEVA 2010-2012 mantendrá coordinación metodológica y colaboración en los esfuerzos de evaluación de programas sociales.

Para el desarrollo de este alcance, la Contraloría General tiene un enfoque de coordinación y colaboración con actores involucrados en el tema, incluyendo a los que trabajan o buscan la perspectiva ciudadana sobre la gestión pública. El apartado X muestra el modelo bajo el cual se dará esa colaboración.

Por otra parte, el marco de interacción dentro del que se desarrollará el monitoreo y la evaluación se explica a continuación.

#### IX. Modelo de Interacción con Dependencias, Entidades y Delegaciones

La Contraloría General a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA), requerirá a los entes públicos la formulación y datos de los indicadores establecidos en el Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME), incluyendo los elementos de tipo cualitativo ligados al tema que el indicador pretenda medir. Una vez recibidos, la información se revisará y validará para proceder a su utilización a través del monitoreo. Se otorgará especial atención a los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV), cuya definición se muestra más adelante.



CG: Contraloría General del Distrito Federal

De acuerdo con lo que el monitoreo permita detectar, se definirán las acciones pertinentes para facilitar, mejorar o crear la cultura de evaluación y resultados en los entes públicos, a través de:

1. Promoción: Se promoverá en el liderazgo del servicio público la obtención de resultados a través del diseño, seguimiento, evaluación y uso de la información en la toma de decisiones y la mejora de su gestión.
2. Capacitación: Se apoyará a los entes públicos con capacitación en materia metodológica según el marco que aquí se ha presentado, incluyendo aquella que en estrecha colaboración brinde la Escuela de Administración Pública del Distrito Federal.

3. Asesoría: La Contraloría General otorgará asesoría de acuerdo a las necesidades que se detecten, en los temas que el monitoreo identifique y en los temas que la Contraloría General crea necesarios para el éxito en la implementación de este programa.

4. Administración del Conocimiento: El ejercicio del monitoreo y la evaluación, así como el proceso desde la creación de los indicadores hasta la participación ciudadana, permitirán documentar casos de éxito y generar lecciones aprendidas que retroalimenten e innoven el mismo proceso de evaluación y la gestión gubernamental para un mejor desempeño.

5. Transparencia: Se conformará un portafolio de indicadores orientado al ciudadano que le permita conocer el estado y resultados de la gestión gubernamental de los entes públicos del D.F.

6. Difusión: Se generarán los siguientes mecanismos de difusión de resultados para cada uno de los grupos identificados de acuerdo a sus características y necesidades informativas.

- Servidores Públicos en toma de decisiones y operación: Reportes e informes de evaluación, PORTIME, recomendaciones específicas para sus áreas y entes públicos.
- Ciudadanos, Academia y Organizaciones de la Sociedad Civil: PORTIME, Portafolio de indicadores orientado al ciudadano, Reportes.
- Actores estratégicos en Gestión para Resultados: Reportes e informes de evaluación, informes de PEV, PORTIME por tema y ente público.

Para las anteriores, los medios de difusión que se emplearán son: Web, impresos, sesiones de trabajo y capacitación.

Como punto importante para el logro de lo anterior es el grupo de trabajo que se buscará establecer en cada ente público. Este grupo estará compuesto por al menos dos personas: una con nivel mínimo de subdirección y con perfil de planeación, administración o seguimiento operativo (o similar), que será el enlace con la Contraloría General; y por el contralor interno del mismo, que apoyará las tareas, deberá revisar la información para verificar que ésta sea consistente y actualizada, y será el facilitador directo por parte de la Contraloría General.

Este grupo será el encargado de diseñar nuevos indicadores para su ente público, mantener la relación de trabajo y colaboración con la Contraloría General y dar seguimiento en su institución a los acuerdos, recomendaciones y proyectos de monitoreo y evaluación derivados de este programa. Para lo anterior, y estrictamente para el reporte de información a la Contraloría General, el grupo de trabajo deberá mantener coordinación con quienes generan los datos directamente dentro de su ente público, incluyendo a los operadores de programas o servicios principales.

Además de participar como validadores de información, los Contralores Internos participarán en el PROMOEVA mediante las auditorías del desempeño donde se verificará la calidad de información cuantitativa y cualitativa del desempeño, los sistemas de evaluación interna y metas de los entes públicos. Por otra parte, la Contraloría General, comprobará la veracidad de los indicadores, en cualquier momento en un ente público, a través de sus instrumentos de auditoría.

Asimismo, la Contraloría General, a través de la Dirección Ejecutiva de Innovación, Evaluación del Desempeño Gubernamental y Uso Estratégico de la Información, evaluará el desempeño gubernamental y el logro de resultados de acuerdo al alcance definido anteriormente en este documento, y otorgará las recomendaciones que considere necesarias y útiles para la mejora del desempeño del ente público, mismas a las que dará seguimiento. Este programa contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la Contraloría General dado que los contralores internos tendrán acceso a los datos, reportes y evaluaciones. Si de esa información derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la Coordinación General de Modernización Administrativa turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

Si la implementación de las observaciones requiere la colaboración y la suma de esfuerzos con alguno de los actores de la Gestión para Resultados mencionados en el modelo de gobernabilidad o con alguno más específico del tema que se trate, la Contraloría vinculará al ente público con los actores que puedan apoyarlo para que las mejoras en su gestión y desempeño se realicen. Esta vinculación también puede suceder entre entes públicos que muestren elementos similares en su proceso de gestión y evaluación. La información que solicite la Contraloría General puede referirse al año o periodo de gestión anterior a la publicación de este programa.

Por otra parte, además de los trabajos de monitoreo y evaluación en general, se podrán tener Proyectos Especiales de Evaluación (PEV), que se definen como un instrumento cuyo objetivo es analizar específicamente a los entes públicos, sus programas, proyectos y servicios sustantivos e implementar de manera iterativa, soluciones innovadoras y basadas en mejores prácticas.

Para los entes públicos seleccionados donde se implementará un PEV, se definirá un alcance específico de acuerdo a las necesidades detectadas, que puede abarcar todas las actividades, proyectos y programas que desarrolle. Los PEV serán los sujetos de algún o algunos de los tipos de evaluación mencionados en el apartado VI de este programa: Estratégicas, Diagnóstico, Operación, De resultados, Específicas y Auditorías del Desempeño.

Dentro de los PEV y de acuerdo al tipo de evaluación que se defina, se podrá realizar el análisis minucioso de las áreas del ente público. Las soluciones que de lo anterior resulten pueden estar encaminadas a resolver problemas de corto, mediano o largo plazo. En el caso de las medidas a implementar en el corto y mediano plazo, la Contraloría General será la responsable de dar seguimiento y recomendaciones, de acuerdo con los resultados obtenidos.

El mayor detalle de los PEV se leerá en los Lineamientos del PROMOEVA que emita la Contraloría General.

## **X. Modelo de Gobernabilidad con Actores Estratégicos**

Dentro del Marco Metodológico mostrado en el apartado VI, existen diferentes esfuerzos que aportan elementos de avance en la Gestión para Resultados. Dada la relación estrecha entre el monitoreo y la evaluación con el Presupuesto basado en Resultados, la Transparencia y la Rendición de Cuentas, el PROMOEVA 2010-2012 se implementará dentro del siguiente modelo de gobernabilidad.

**Gráfico No. 5**  
**Modelo de Gobernabilidad con Actores Estratégicos**



Dentro de un marco de coordinación, la Contraloría General participará mediante el monitoreo y la evaluación del desempeño gubernamental para la transición hacia una gestión de gobierno orientada a resultados. A continuación se definen las principales acciones de colaboración.

La Contraloría General colaborará con la Secretaría de Finanzas para la coordinación en metodología de indicadores, sobre todo para los que se refieren a las finanzas públicas. También en acciones del Presupuesto basado en Resultados, ya que el proceso presupuestario es transversal a las diferentes acciones orientadas a obtener logros que beneficien al ciudadano.

Asimismo, la Contraloría General Colaborará con la Jefatura de Gobierno del D.F. para el monitoreo de las metas de gobierno registradas en el SIGOB, compartiendo esquemas de seguimiento, relacionando indicadores y capacitando a los líderes de meta en la metodología de indicadores.

Por otra parte, y conociendo la importancia de conocer el impacto de los programas sociales para una mejor toma de decisiones que busque mayores beneficios sociales, la Contraloría General instrumentará el Programa de Verificación de los Padrones Sociales que defina el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del D.F. y de acuerdo con los criterios que en él se establezcan. Así mismo, monitoreará, con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales emitidos por el Consejo, los sistemas de evaluación interna requeridos en aquellos entes que implementen programas sociales. Así mismo colaborará en otras acciones que impliquen la institucionalización y definición de sistemas de evaluación de programas sociales.

La ciudadanía tiene derecho a la información sobre el desempeño gubernamental y de acuerdo con el principio de transparencia y rendición de cuentas, la Contraloría General colaborará con el Instituto para el Acceso a la Información Pública del Distrito Federal para desarrollar un portafolio de indicadores orientado al ciudadano, que brinde información útil, comprensible y específica que le permita conocer los avances y los resultados de la gestión pública. De la misma manera, se mantendrá colaboración con el Observatorio Ciudadano de la Ciudad de México y Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajen en temas de transparencia, evaluación del desempeño gubernamental y en temas considerados de alto impacto para la sociedad, así como con los académicos que tengan reconocida autoridad en tales temas. Lo anterior, con el

objeto de incorporar a la implementación de este programa el conocimiento colectivo y especializado que permita mejorar e innovar el monitoreo y evaluación en miras a un gobierno orientado a resultados al ciudadano. Así mismo, la Contraloría General buscará la colaboración con instituciones académicas, sociales y privadas del ámbito local, nacional e internacional con el fin de realizar sinergias, intercambio de experiencias e información.

## **XI. Mapa de Ruta**

### **2010 Inicio**

- Se desarrolla portafolio de indicadores de gestión (generales)
- Se identifica y analiza el 1er bloque de entes públicos para desarrollar indicadores de resultados
- Se proponen indicadores de resultados y se instalan mesas de trabajo
- Se definen portafolios de indicadores de resultados para entes del primer bloque
- Se tiene participación de la sociedad civil y académicos para revisar los portafolios de indicadores de resultados del 1er bloque
- Se da conocer el PROMOEVA, sus lineamientos y sistema
- Se establecen los grupos de trabajo en los entes públicos
- Se capacita a los grupos de trabajo
- Se suben indicadores y se solicita información en el SIPROMOEVA
- Se inicia monitoreo y evaluación: reportes, informes
- Se definen líneas base
- Se inician los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV)
- Se inicia construcción de indicadores de resultados para un 2do bloque de entes públicos
- Se inicia coordinación y colaboración con actores estratégicos y la participación ciudadana
- Se construye y difunde portafolio de indicadores al ciudadano
- Se desarrolla 2ª fase del SIPROMOEVA

### 2011 Avance

- Se promociona, capacita , asesora y vincula a los entes públicos
- Se comparte información y buenas prácticas
- Se implementan nuevos PEV
- Se mejora y actualiza el PORTIME
- Se desarrolla 3ª fase del SIPROMOEVA
- Se fortalecen la colaboración y alianzas
- Se generan primeras lecciones aprendidas
- Se difunden ampliamente los productos de evaluación
- Se fortalece la participación ciudadana

### 2012 Consolidación

- Se promociona, capacita , asesora y vincula a los entes públicos
- Se mejora y actualiza el PORTIME
- Se arman series de tiempo de indicadores
- Se emiten normas metodológicas y de evaluación coordinadas
- Se documentan casos de éxito
- Se evalúan resultados del Programa

## XII. Matriz de Indicadores del PROMOEVA 2010-2012

Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad
<b>Cobertura del PROMOEVA</b>	$(\text{Número de entes públicos participantes con registro en el SIPROMOEVA} / \text{Número total de entes públicos de la APDF}) * 100$	Trimestral
<b>Porcentaje de cumplimiento de envío de información en el trimestre</b>	$(\text{Número de entes públicos con información en el trimestre} / \text{Número total de entes públicos registrados}) * 100$	Trimestral
<b>Porcentaje de observancia de recomendaciones</b>	$(\text{Número total de recomendaciones solventadas al periodo} / \text{Número de recomendaciones realizadas al periodo}) * 100$	Anual
<b>Porcentaje de personas capacitadas en herramientas de evaluación</b>	$(\text{Número de personas capacitadas en el arranque del PROMOEVA} / \text{Número total de enlaces designados y miembros de equipo de trabajo notificados}) * 100$	Anual
<b>Proporción de participación ciudadana en análisis y recomendaciones</b>	$(\text{Número de OSC en PROMOEVA que participan en reportes y recomendaciones} / \text{Número total de OSC en PROMOEVA}) * 100$	Anual
<b>Porcentaje de incorporación de recomendaciones en la toma de decisiones</b>	$(\text{Número de recomendaciones emitidas por la contraloría General en el marco del PROMOEVA incorporadas a decisiones operativas o estratégicas} / \text{Número total de recomendaciones emitidas por la contraloría General en el marco del PROMOEVA}) * 100$	Anual

## Lineamientos del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012

### Contenido

#### Introducción

#### I. Objetivos del PROMOEVA

#### II. Estrategias y Líneas de Acción del PROMOEVA

#### III. Alcance

#### IV. Tipos de Evaluaciones

#### V. Información del Sistema

#### VI. Calendario de Actividades

#### VII. Coordinación Interinstitucional

#### VIII. Glosario

## **IX. Anexos**

### **Introducción**

La evaluación y el monitoreo son funciones esenciales para la generación de información referente a la gestión, ya que no sólo proporcionan información correctiva sobre políticas, programas y proyectos, si no que brindan un entendimiento sobre la problemática que los origina y la planeación que debe realizarse.

El monitoreo debe ser permanente y brindar insumos para la identificación oportuna de riesgos u obstáculos en el cumplimiento de una meta o de un proyecto. La evaluación por su parte, debe ser una actividad temporal que determine de forma sistemática y objetiva la pertinencia, rendimiento y éxito de los programas y proyectos en curso y terminados.

La evaluación y el monitoreo dentro de la administración pública implican valorar y supervisar periódicamente el funcionamiento de sus actividades, el uso de los recursos, los resultados y el impacto de un servicio, programa o proyecto de manera interactiva y complementaria. Lo anterior, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y riesgos, generar lecciones aprendidas y proveer recomendaciones pertinentes para mejorar la creación de valor público.

De esta manera, el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 (PROMOEVA) busca establecer una agenda de evaluación de la gestión y los logros de la Administración Pública del Distrito Federal, en un marco de coordinación y colaboración para contribuir, a un gobierno más eficiente, efectivo, de calidad e incluyente.

El presente documento describe de forma específica la operación del PROMOEVA en apartados que establecen.

- Los objetivos que sustentan la creación y aplicación del PROMOEVA.
  - Las estrategias y líneas de acción que conceptualizan al Programa.
  - El alcance que tendrá su aplicación en la Administración Pública del Distrito Federal.
  - Los tipos de evaluaciones que se integrarán, así como los procesos de generación de información que se realizarán en cada evaluación.
  - El funcionamiento y flujo del sistema que permitirá el tránsito de la información entre la Contraloría General y el resto de los entes públicos del Distrito Federal.
  - Un calendario con la especificación de las fechas más relevantes de registro de información y publicación de reportes.
  - El perfil y el proceso de selección de los enlaces con los que se colaborará para la integración de la información al sistema.
  - Las formas de contacto con la Contraloría General para las distintas actividades del PROMOEVA.
  - El proceso de participación ciudadana en la evaluación del desempeño gubernamental.
  - La coordinación interinstitucional con los distintos actores que permitirá la implementación de una estrategia integral.
  - Las definiciones esenciales integradas en un glosario que permite la comprensión básica de los conceptos utilizados.
  - Los documentos que complementan a los presentes Lineamientos para la operación del Programa.
- Conforme se dispone, la instrumentación de las actividades a realizar se sujetará a lo establecido en el presente documento.

### **I. Objetivos del PROMOEVA**

Los objetivos, del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental 2010-2012 se describen a continuación:

#### **Objetivo General**

Determinar las bases de evaluación que refuercen el modelo de Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal, a través de una estrategia coordinada y autosustentable.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar el grado de cumplimiento de los objetivos del gobierno y las áreas de mejora en el desempeño gubernamental a través del monitoreo y evaluación de entes públicos, programas, proyectos, trámites y servicios.
- Reforzar las capacidades de los entes públicos en el aprendizaje institucional y la toma de decisiones basada en la información, a través de un mayor conocimiento, mejor diseño, aplicación y seguimiento de los resultados de la evaluación.
- Contribuir a una mayor eficiencia del gasto público a través del uso de información relevante y consistente para la planeación presupuestal orientada a resultados.
- Contribuir a una mayor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana sobre la gestión pública en el gobierno local, a través de mecanismos de participación y difusión de los resultados.

### **II. Estrategias y Líneas de Acción del PROMOEVA**

El PROMOEVA 2010-2012 se basa en 4 estrategias y sus respectivas líneas de acción:

## 1. Estructura Dinámica de Evaluación

Para que la evaluación sea un instrumento que apoye la mejora en de gestión pública, es importante que sea flexible para adaptarse a las necesidades y problemas que cambian en el tiempo. Además, se requiere que a su vez sea constante, a través de un proceso de institucionalización que permita la sustentabilidad del enfoque de Gestión para Resultados.

### a. Promoción de la planeación estratégica en la APDF

La planeación estratégica determina los procesos, recursos y actividades que debe realizar el ente público para alcanzar los objetivos planteados. Dada su importancia como base para la evaluación del desempeño de los entes públicos, se promoverá el desarrollo de una planeación estratégica que comprenda al menos la alineación de objetivos estratégicos, metas e indicadores para cada ente público.

### b. Fomento del uso de Sistemas de Información

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) permiten el acceso a un flujo regular de datos e información sobre el desempeño de la gestión pública en programas, políticas, proyectos y actividades, apoyando así la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas. Se promoverá el uso y desarrollo e integración de sistemas de información que apoyen la tarea de evaluación y mantengan la información accesible para monitorear oportunamente actividades gubernamentales, evaluar actuaciones y apoyar la toma de decisiones.

### c. Monitoreo y Evaluación

La importancia del monitoreo y la evaluación no es tener información disponible, sino usarla para mejorar el desempeño de la gestión pública. Por esta razón, es importante tener control sobre el uso de los recursos y conocer el desarrollo y desempeño de las actividades y los procesos organizados para lograr resultados, de modo que puedan evaluarse no sólo después de realizados, sino en su diseño y durante su implementación.

## 2. Marco Metodológico

Un marco metodológico es el andamiaje que guía la construcción de un sistema de evaluación. Este marco permitirá que la evaluación sea estructurada, válida, coherente y homogénea.

### a. Modelo Flexible de Evaluación

Se toma como punto de partida a la planeación, es necesario tener un inventario de los instrumentos que al respecto se utilizan en la APDF y utilizar metodologías adecuadas a las necesidades de evaluación y de la propia naturaleza del objeto a evaluar.

### b. Evaluación Diferenciada

La evaluación que este programa comprende es diferenciada, con diferentes niveles de alcance y periodicidad. El primer nivel es el monitoreo, que permitirá dar seguimiento a las actividades de los servicios, proyectos y programas, su grado de ejecución, asignación y uso de recursos. En el segundo nivel se encuentran las evaluaciones sobre los resultados, esto es, se medirá el grado de logro alcanzado respecto de los objetivos planeados (mediante la entrega de productos realizados con las actividades y recursos destinados en la gestión). El nivel de evaluación más profundo es el de impacto, que mide el cambio de largo plazo logrado en el entorno social, económico y ambiental con respecto a las condiciones iniciales. Las evaluaciones de impacto las desarrolla el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del D.F. (EvalúaDF), la Contraloría General, colaborará y mantendrá una coordinación en el enfoque metodológico y teórico de las evaluaciones realizadas por el Consejo.

## 3. Coordinación Interinstitucional

Con el objetivo de que la información sea comparable y se tengan resultados válidos y concluyentes, se fomentará la coordinación entre los entes públicos involucrados en la estrategia de evaluación del desempeño gubernamental, evitando distintas definiciones de datos, fuentes de información, periodicidades de recolección, clasificaciones y fórmulas.

### a. Esquema de Participación con Entes Públicos

La participación se dará en dos niveles: la Contraloría General con los entes que encabezan el enfoque de Gestión para Resultados (Jefatura de Gobierno, Secretaría de Finanzas, y Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal) y con los entes públicos de la APDF para la evaluación de su desempeño.

### b. Participación Ciudadana

Este programa desarrollará una estrategia que promueva la creación de capital social y una participación informada, proactiva e inclusiva del ciudadano a través de la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil en el diseño de indicadores, la generación de análisis referentes a los reportes generados por la Contraloría General, la emisión de recomendaciones de política pública con base en indicadores de resultados, la redacción de Informes para el ciudadano, la inclusión de estudios relacionados a la temática de los indicadores y la difusión de la información existente en el sistema del programa y sus ejemplos de uso.

### c. Difusión Diferenciada de Información y Resultados

Se seguirá una estrategia de difusión diferenciada, de modo que la información mostrada sea útil y asequible para el público que acceda a ella. Los tipos de usuarios de la información para evaluación y sus productos serán: personal de entes públicos con toma de decisiones y operativos, entes estratégicos involucrados en acciones de vigilancia y evaluación del gasto público y objetivos de gobierno, el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF) como actor dirigente de la estrategia de transparencia y acceso a la información, y el ciudadano, académicos y organizaciones de la sociedad civil como actores participativos en el proceso de política pública. Para lograr lo anterior, se contará con diferentes instrumentos - principalmente un portafolio de indicadores para el monitoreo y la evaluación de diferentes tipos -, y un portafolio de indicadores amigable para el ciudadano.

#### d. Colaboración con otros ámbitos de gobierno y expertos

Los gobiernos tienen interés en entregar resultados al ciudadano y en mejorar la acción pública para incrementar su bienestar, la Contraloría General del Distrito Federal buscará la colaboración con la Asamblea Legislativa y con el Poder Judicial de la entidad. Así mismo, se promoverá el acercamiento y colaboración con los estados del país y con el gobierno federal.

La evaluación del desempeño gubernamental es un asunto complejo, para su implementación en el Distrito Federal la Contraloría General buscará la colaboración con académicos e instituciones expertas con el objeto de compartir información y experiencias, a fin de que este programa se vea enriquecido con el conocimiento acumulado en otros lugares y ámbitos.

### 4. Administración del Conocimiento

Comprende los procesos sistemáticos de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de quienes laboran en el ente público, con el objeto de aprovechar cooperativamente los recursos de conocimiento.

#### a. Utilidad de la Información

Se busca que la información sea sencilla, clara, pertinente, de fácil acceso, oportuna y entendible para que sea útil para los entes públicos que la presentan, otras autoridades y ciudadanos involucrados. Lo anterior sucede cuando los datos son útiles para apoyar la toma de decisiones en actividades como: pronóstico; planeación financiera; planeación de recursos humanos; planeación y control de políticas, programas y/o proyectos; priorización y agenda.

#### b. Generación de Conocimiento

A partir de bancos de información, mediante la metodología de Administración del Conocimiento se recogerán experiencias, lecciones aprendidas y seguimiento de mejores prácticas en casos de evaluación. Los insumos de evaluación, sus productos y demás información relacionada, será administrada y accedida a través del Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA) que la Contraloría General implemente.

### III. Alcance

El PROMOEVA 2010-2012 tendrá un alcance en dos niveles: el primero, evaluar la gestión de la función pública; y el segundo, evaluar los resultados en la APDF y los Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) que se definan. Se generará colaboración en un tercer nivel, relacionado con las evaluaciones de impacto de programas sociales.

Las evaluaciones de gestión y de resultados serán aplicables a todos los entes de la Administración Pública del Distrito Federal. Sin embargo, el proceso de desarrollo de indicadores de resultados se realizará de manera gradual en conjunto con cada uno de los entes públicos involucrados, al igual que el reporte de la información correspondiente.

Una vez concluido el proceso de creación de indicadores de resultados con cada ente público, éste deberá reportar la información de los indicadores acordados con la periodicidad señalada.

La definición de la agenda de los entes públicos que generarán indicadores de resultados y Proyectos Especiales de Evaluación (PEV) se definirá al inicio de cada año. Sin embargo, se podrán incorporar entes públicos adicionales a consideración de la Jefatura de Gobierno o de la Contraloría General del Distrito Federal.

### IV. Tipos de Evaluaciones

El PROMOEVA generará distintos tipos de evaluaciones:

- **Evaluación de Gestión y Resultados:** Se refieren a la evaluación y monitoreo que será producto del reporte de indicadores de gestión y resultados, así como la información cualitativa que se generará a través de preguntas que responderá el ente público, parámetros de verificación y cuestionarios que responderán los contralores internos de cada ente público. (Ver apartado A.)

- **Proyectos Especiales de Evaluación:** Se refieren a análisis integrales del funcionamiento de los entes públicos para la implementación iterativa de soluciones innovadoras y basadas en mejores prácticas o de una sola evaluación que la Contraloría General realizará a programas, proyectos, servicios de atención ciudadana y/o trámites de alto impacto en coordinación con otros entes públicos, Organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones académicas de acuerdo a necesidades detectadas en el desempeño de la gestión pública.

Las herramientas y procesos que se utilizarán para cada tipo de evaluación, se describen a continuación.

#### 1. Evaluación de Gestión y Resultados: Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME)

La evaluación de gestión y resultados que la Contraloría General realizará a los entes públicos se llevará a cabo a través de una herramienta llamada Portafolio Integral de Monitoreo y Evaluación (PORTIME). El portafolio organizará la información de la manera siguiente:



El PORTIME está compuesto por 5 perspectivas, que a su vez se componen de distintas vertientes. Cada una de ellas contiene indicadores, datos estadísticos y preguntas cualitativas que permitirán monitorear y evaluar la gestión pública de los entes en los cinco temas abarcados por las perspectivas.

Dentro del PORTIME existen Indicadores Generales, cuya aplicación es para todos los entes públicos, e Indicadores Específicos, cuyo diseño es particular para ciertos entes, todos ellos se recopilarán mediante el Sistema del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SIPROMOEVA).

Los entes públicos tendrán la oportunidad de definir indicadores que consideren necesarios para obtener información relevante sobre su gestión, que deberán insertar en los espacios indicados para ello dentro del SIPROMOEVA, y estarán sujetos a la aprobación de la Contraloría General.

Las perspectivas y vertientes son las siguientes:



**Indicadores del PORTIME**

Es necesario primero definir qué es un indicador.

**Indicador:** Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de una acción o proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, contra sí mismo en el tiempo, o contra otros sujetos que presentan el mismo proceso, puede estar señalando una desviación.

Para efectos del PROMOEVA, se anotarán las especificaciones generales de cada indicador, de tal manera que se garantice la precisión de su objetivo y su localización en el ciclo de impacto de las acciones de gobierno, para que sea asequible a todos los entes públicos que formarán parte de su camino de vida: diseño, llenado, monitoreo y evaluación. A continuación se describen los campos que contendrá el PORTIME para los indicadores:

**Clave:** Es la combinación alfanumérica que se usará para identificar el indicador en el SIPROMOEVA.

Cuando se trate de indicadores de gestión, todos los entes públicos tendrán las mismas claves para los mismos indicadores. La clave del indicador estará compuesta por la(s) inicial(es) de la perspectiva, seguido de la(s) inicial(es) de la vertiente, punto y el número del indicador con tres dígitos.

Ejemplo: Perspectiva Finanzas Públicas, de la Vertiente Egresos, el Indicador 5: FPE.005

Cuando se trate de indicadores de gestión específicos o de resultados, se manejarán claves para los entes públicos en cuestión. La clave del indicador estará compuesta por las iniciales del ente público, punto, inicial del indicador del que se trate (resultados R, o gestión, G), punto, el número del indicador con tres dígitos

Ejemplos:

- Secretaría de Seguridad Pública, Indicador de Resultados 7: SSP.R.007
- Secretaría de Seguridad Pública, Indicador Específico de Gestión 10: SSP.G.010

**Nombre:** Establece el nombre del indicador, el cual deberá mantenerse constante en todos los documentos en donde se mencione o se haga uso del mismo. Debe reflejar de manera clara y sencilla el objeto de medición.

**Fórmula:** Expresión algebraica del indicador. Debe explicar de manera exacta la forma en que las variables se relacionan algebraicamente para su cálculo.

La fórmula deberá expresarse mediante una sintaxis algebraica correcta. Debe incluir exhaustivamente todas las variables necesarias para la construcción del indicador. Las relaciones entre ellas deberán establecerse con exactitud y claridad exclusivamente a través de signos algebraicos (+, -, /, Σ, Π, X, entre otros), utilizando cuando sea pertinente subíndices, y separar claramente términos a través de paréntesis.

**Valor:** Es el resultado obtenido en el indicador, de acuerdo a la operación aritmética realizada, con las variables que lo componen de acuerdo a información real.

**Unidad de Medida:** Es la magnitud que permite cuantificar de manera estandarizada, y comparar elementos del mismo universo. Expresa los términos de medida en los que el método de cálculo del indicador proporciona como resultado.

Ejemplos: casos, denuncias, personas, estudios, metros cuadrados, toneladas, entre otros.

**Objetivo:** Expresa mediante un enunciado claro y sencillo lo que pretende medir el indicador. Debe expresar el posible comportamiento de las variables (cambio, crecimiento, disminución, entre otros).

**Objetivo al que contribuye:** Esta columna la contendrán únicamente los indicadores de resultados, mostrando a qué objetivo institucional contribuye el indicador que se está midiendo.

**Tipo de Indicador:** La clasificación de indicadores que formarán parte del PORTIME, los coloca dentro un punto específico en la cadena de valor de las actividades gubernamentales. Todos los indicadores se consideran factibles (es decir, que es posible obtenerlos), excepto los del tercer tipo, que presentan una sub clasificación. Los indicadores pueden ser de uno de los siguientes tres tipos:

a) **Indicador de Gestión:** Expresiones cuantitativas que miden el grado de ejecución de las actividades, la asignación y el uso de recursos en las diferentes etapas de los procesos, proyectos y programas

b) **Indicador de Resultados.-** Expresiones cuantitativas que miden el grado de logro de los objetivos del ente público, sus servicios, programas y proyectos.

Estos indicadores expresan el grado de obtención de los beneficios previstos con las acciones y productos realizados. Dado que no en todas las ocasiones se cuenta con la información necesaria para el cálculo de estos indicadores, presentarán una sub clasificación de acuerdo a la posibilidad de su obtención:

- Existente. Son indicadores de resultados que actualmente son manejados por los entes públicos.

- Factible. Son indicadores de resultados que no manejan los entes públicos, pero que se cuenta con información disponible para su cálculo.

- Óptimo. Son indicadores de resultados para los cuales no se cuenta con información. El objetivo es llegar al cálculo de dichos indicadores, mediante acciones dirigidas a la recopilación de información.

c) **Indicador de Impacto.-** Permiten medir los efectos a mediano y largo plazo de un conjunto de acciones en el nivel de desarrollo social, económico o político de una sociedad

**Periodicidad:** Indica cada cuánto tiempo se solicitarán los indicadores. La periodicidad puede ser:

- Mensual. Cada mes
- Trimestral. Cada tres meses
- Anual. Cada año

**Documentos relacionados:** Indica qué documentos creados por la Coordinación General de Modernización Administrativa o por fuentes externas se relacionan con el indicador en cuestión. Estos documentos se nombrarán para obtener un análisis más profundo del tema, y la Coordinación decidirá cuáles documentos se podrán incluir.

**Parámetros, Estadísticas o Indicadores relacionados:** Muestra otros elementos del PORTIME que se relacionan con el indicador en cuestión. Esta relación la establecerá la Coordinación General de Modernización Administrativa y tiene como objetivo facilitar la lectura y comprensión del Portafolio. Los parámetros pretenden establecer una base comparación para un mejor análisis del resultado obtenido del indicador. Los parámetros pueden ser valor obtenidos por mismo ente público en un periodo distinto (pudiendo establecer una línea base), el valor obtenido por otro(s) ente(s) público(s), valores nacionales o internacionales.

**Fuente:** Con el fin de identificar el origen de la información y de comprobar su veracidad, debe indicarse la fuente (s) del indicador. Los casos en los que el ente público puede no ser dueño de la información provista en un indicador de su portafolio son:

- Cuando la información sobre las variables solicitadas en el indicador no la genera el ente público.
- Cuando el indicador es diseñado por una fuente externa al ente público y a la Coordinación General de Modernización Administrativa.

En caso de que se aproveche un indicador realizado por una fuente externa, bastará con citar el nombre de dicho indicador y de la institución que lo publica, estableciendo referencias bibliográficas completas. La fuente de indicará únicamente en los Indicadores de Resultados, dado que en todos los de gestión, la fuente es el ente público en cuestión.

**Compartido Con:** Cuando se trata de los indicadores de resultados, hay ocasiones en que dos entes públicos o más comparten los resultados de una acción, programa o proyecto. En estos casos, se abrirá una columna más donde se indique con qué otro ente público se comparte el resultado.

**Línea Base:** La línea base es la primera medición de un indicador, y en relación a ella se realizarán comparaciones posteriores y se estudiará su cambio en el tiempo. La línea base de todos los indicadores que formen parte del PORTIME será el resultado obtenido en su primera medición.

**Metas:** Es la referencia establecida para denotar el cumplimiento de un objetivo. Define cuantitativa y específicamente los valores verificables que nos permiten comprobar o demostrar que hemos alcanzado una parte o todo el objetivo. Las metas de los indicadores se establecerán en acuerdo con los entes públicos implicados, una vez que se establecida la línea base.

El formato de los portafolios para indicadores de gestión general, de gestión específicos y de resultados, se presentan en el Anexo C.

#### **1.1.2 Características de los indicadores**

- A. **Relevancia:** Un indicador debe expresar elementos de importancia o significativos en la medición de los avances y logros de un objetivo.
- B. **Validez:** Un indicador debe ser apropiado para medir exactamente lo que se quiere medir y no otra cosa.
- C. **Oportunidad:** Para ser útiles, los indicadores deben estar disponibles en el tiempo y lugar en que se requiere tomar decisiones.
- D. **Factibilidad:** Los indicadores deben, preferentemente, de poder construirse a partir de las condiciones cotidianas de operación de un sistema, para ello es necesario que los procesos de trabajo generen los insumos informativos necesarios.
- E. **Claridad:** Es conveniente que los indicadores tengan una expresión sencilla con el propósito de que sean fácilmente comprensibles por los usuarios no especializados.
- F. **Sintético:** Un indicador no explica a un sistema en su totalidad, pero da una buena idea de su estado.
- G. **Comparabilidad:** Los indicadores deben permitir realizar análisis longitudinales en el tiempo y transversales en comparación a sistemas de naturaleza semejante.
- H. **Economía:** la información necesaria para generar el indicador deberá estar disponible a un costo razonable.
- I. **Monitoreable:** el indicador debe poder sujetarse a una comprobación independiente.
- J. **Valor agregado:** en el caso de que exista más de un indicador para medir el desempeño en determinado nivel de objetivo, el indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.

#### **1.1.3 Definición cuantitativa de indicadores**

A continuación se definen las principales expresiones cuantitativas de indicadores:

- **Proporciones:** Son el cociente de dos variables en donde el numerador está contenido en el denominador.
- **Razones:** Son el cociente de dos variables independientes, es decir, que no hay elementos comunes entre el numerador y el denominador.

- Tasas: Son el cociente que expresa la dinámica de cambio de una variable que mide un número de acontecimientos en un lapso de tiempo (flujo) en relación a otra variable existente en ese periodo (stock).
- Índices: Miden el comportamiento de una variable en un cierto tiempo, a partir de un valor tomado como base. Con frecuencia se calcula dividiendo a la variable entre un valor base y después multiplicándola por 100. En este caso, por construcción, el número índice para el punto tomado como base es 100. También los índices pueden expresar la combinación de diversos elementos que han sido transformados matemáticamente para homologar sus características y permitir su integración.
- Valores absolutos: Son números que deberán estar justificados para presentarlos como indicador, por ejemplo, Número de familias afiliadas al sistema de seguro popular.

### Información Cualitativa

La información cualitativa que evalúa la gestión se divide en 3 elementos que se detallan en los apartados siguientes:

- Preguntas Cualitativas: Se tratan de preguntas diseñadas para obtener información detallada adicional a la que proporcionan los indicadores de gestión y resultados.
- Elementos de Verificación para la Auditoría: Se tratan de elementos tangibles que permiten revisar a los Contralores Internos que las respuestas de las preguntas cualitativas son verídicas.
- Cuestionarios para Contralores internos: Se trata de un cuestionario que se responde de manera anual que verifica información sobre temas de gestión del ente público.

#### 1.1.1 Preguntas Cualitativas

Las preguntas cualitativas están diseñadas para obtener información detallada sobre los procesos y actividades institucionales que se llevan a cabo dentro del ente público, y que dan vida a los indicadores. Dentro de cada perspectiva, se diseñaron preguntas cualitativas relacionadas con:

- Indicadores específicos
- Una vertiente
- Una perspectiva

El objetivo de estas preguntas es ahondar en los procesos y actividades que se llevan a cabo, para conocer si son adecuados y el grado de institucionalización de los mismos que se tiene en la organización. Por institucionalización se entiende que los procesos y actividades se llevan a cabo bajo metodologías establecidas que tienen la posibilidad de ser replicadas, que son conocidas por los servidores públicos implicados en el rubro, y que forman parte del quehacer diario del ente público.

A continuación se describen los campos que contendrá el PORTIME para las preguntas cualitativas:

**Clave:** Es la combinación alfanumérica que se usará para identificar la pregunta en el SIPROMOEVA.

Todos los entes públicos tendrán las mismas claves para las mismas preguntas. La clave de la pregunta estará compuesta por la(s) inicial(es) de la perspectiva, seguido de la(s) inicial(es) de la vertiente, punto, una equis (X) y el número de la pregunta con dos dígitos

Ejemplo: Perspectiva Finanzas Públicas, de la Vertiente Egresos, la pregunta tres: FPE.X03

**Tipo de pregunta:** Señala cuál es el tipo de pregunta del que se trata: Abierta, "Sí o No" u Opción Múltiple.

**Justificación:** Son espacios para introducir texto ilimitado, donde el ente público deberá escribir la justificación a las respuestas que provea, según el tipo de respuesta.

**Evidencia:** Indica la evidencia de las preguntas que podrán verificar los Contralores Internos, como se explica en el inciso b de este apartado.

La interpretación de las preguntas está relacionada con el elemento del que se derivan (indicador, vertiente o perspectiva) y se hará bajo los parámetros establecidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa. Las preguntas pueden ser de tres tipos:

#### 1.2.1.1 Pregunta abierta

Son las preguntas que buscan obtener detalles específicos sobre procesos o actividades que se cuantifican en los indicadores. Las preguntas abiertas pueden ser de dos tipos:

- Información adicional: Estas preguntas buscan que el ente público enumere las acciones en las que ha aplicado cierta metodología, actividad o proceso según sea el caso. Con la información obtenida de estas preguntas, la CGMA podrá dar seguimiento a acciones específicas de los entes públicos, o incluso, diseñar un proyecto de evaluación específico.

Ejemplo:

Con el indicador Número de procedimientos simplificados y/o sistematizados, está relacionada la pregunta: ¿Cuáles fueron los procesos que se simplificaron y/o sistematizaron? Nombrar todos, así como el área a la que pertenecen.

- Análisis: Estas preguntas buscan analizar si la información provista por el ente público en un indicador específico, en una pregunta de "Sí o No" o en una de "Opción múltiple" esté sustentada bajo el conocimiento y entendimiento del rubro en cuestión, de manera que se pueda estudiar si las actividades o procesos se llevan a cabo de manera adecuada.

Ejemplo: Para el mismo indicador que en el inciso anterior, Número de procedimientos simplificados y/o sistematizados, se relaciona la pregunta: ¿De qué manera se simplificaron y/o sistematizaron dichos procesos?

#### **1.2.1.2 Pregunta "Sí o No"**

En estas preguntas, el ente público deberá indicar si realiza la actividad o proceso, o si cuenta con el elemento, que se está formulando en la pregunta. El ente público indicará en el sistema "Sí" en caso de contar con ello y "No" en el caso contrario.

Asimismo, el sistema contará con un espacio para texto abierto, en el que se solicitará al ente público su respuesta, en caso de que haya sido afirmativa. La justificación se evaluará de acuerdo a los mismos parámetros de las preguntas abiertas de Análisis, como se señala en el punto 2.1.1.

Ejemplo: En la vertiente de Reingeniería de Procesos, existe la pregunta: ¿En el manual de la Organización se incluye la cadena de valor y mapa de procesos, subprocesos y procedimientos necesarios para cumplir con sus correspondientes diagramas de flujo?

#### **1.2.1.3 Opción múltiple**

Estas preguntas solicitarán al ente público que seleccione su respuesta dentro de un catálogo preestablecido que desplegará el sistema. En todos los catálogos habrá una opción de "Otro" en caso de que el ente público cuente con otra categoría no especificada. Si el ente público elige esta categoría, deberá especificar su categoría, en un cuadro para texto que se desplegará con la leyenda "Justifique".

Las preguntas del catálogo estarán pre valoradas por el equipo de CGMA en caso de que una respuesta pueda ser mejor que otra. En caso de que sean distintas categorías sin valoración, se evaluarán bajo el esquema de "Información adicional" (1.a) de las preguntas abiertas, y esta información se utilizará para sacar estadísticas de la APDF del Distrito Federal.

Ejemplo: En la vertiente de Planeación Estratégica, existe la pregunta: ¿El ente público utiliza alguna (s) metodología (s) para la toma de decisiones, la creación de políticas públicas y/o programas? ¿Cuál (es)? (Marca a continuación):

- Árbol de Problema
- FODA
- Matriz de Marco Lógico
- Análisis de Motricidad y Dependencia
- Otras / Espacio para especificar

Para la interpretación de las respuestas abiertas y espacios abiertos para la justificación, se evaluarán los siguientes tres elementos:

- Conocimiento del tema: Evalúa si el ente público tiene conocimiento del rubro que se está evaluando.
- Entendimiento del tema: Evalúa si el ente público tiene una correcta comprensión del rubro que se está evaluando.
- Aplicación: Evalúa si el ente público aplica en su vida institucional el rubro que se está evaluando.

### **Participación de los Contralores Internos**

#### **1.3.1 Elementos de verificación para Auditoría**

Para las preguntas cualitativas, se menciona en el mismo apartado la evidencia, entendida como los elementos de verificación que podrán revisar los Contralores Internos de cada uno de los entes públicos para corroborar que las respuestas provistas cuentan un sustento empírico en caso de auditoría.

A continuación se muestran ejemplos de evidencia:

Pregunta: ¿Cuáles fueron los procesos que se simplificaron y/o sistematizaron?

Evidencia: Certificados, Respaldo o Soporte documental del proceso de mejora o sistematización: mapas de procesos, diagramas de flujo, Manual de Operación y Administración actualizado.

Pregunta: ¿De qué manera se simplificaron y/o sistematizaron dichos procesos?

Evidencia: Respaldo o Soporte documental del proceso de mejora o sistematización: mapas de procesos, diagramas de flujo, Manual de Operación y Administración actualizado.

Pregunta: ¿En el manual de la Organización se incluye la cadena de valor y mapa de procesos, subprocesos y procedimientos necesarios para cumplir con sus correspondientes diagramas de flujo?

Evidencia: Manual de operación y administración.

Pregunta: ¿El ente público utiliza alguna (s) metodología (s) para la toma de decisiones, la creación de políticas públicas y/o programas? ¿Cuál (es)? (Marca a continuación):

Evidencia: Análisis de Árbol de Problema, FODA, Matriz de Marco Lógico, Análisis de Motricidad y Dependencia, Otras.

#### **Esquema de verificación**

Los Contralores Internos de los entes públicos serán los únicos encargados de verificar la evidencia de acuerdo a las respuestas provistas en el PORTIME. Esta verificación se hará en los Programas de Auditoría de los Contralores Internos, que incluye auditorías del desempeño, o bajo petición de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

### **1.3.2 Cuestionarios para Contralores internos**

Como complemento a la información cualitativa e indicadores generados, se presentará un cuestionario que se responderá de manera anual por los contralores internos de los entes públicos que permitirá corroborar información sobre temas de gestión del ente público.

A continuación se muestran ejemplos de preguntas:

Planeación

1. ¿El ente público evalúa la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información que debe ser comunicada a los usuarios externos?
2. ¿Existe una respuesta oportuna a las observaciones y recomendaciones de los auditores internos y externos relativas al control interno institucional?

Adquisiciones

1. ¿Cuál es la principal inconformidad recibida en el tema de adquisiciones?

## **1.2 Definición y Manejo del Portafolio**

El tratamiento, entendido como definición y manejo, de los indicadores del PORTIME dependerá de la tipología a la que pertenezca cada uno. Se describen a continuación.

### **1.2.1 Indicadores de Gestión Generales**

Los indicadores de gestión generales y preguntas cualitativas serán diseñados por la Coordinación General de Modernización Administrativa, y serán de aplicación general para todos los entes públicos de la Administración Pública del Distrito Federal.

### **1.2.2 Indicadores de Resultados**

Para estos indicadores, la Coordinación General de Modernización Administrativa establecerá mesas de trabajo con los entes públicos implicados, para diseñar de manera conjunta y coordinada los indicadores específicos del ente en cuestión. Para ello, la Coordinación General de Modernización Administrativa realizará un análisis de la Alineación Estratégica del Ente Público y una propuesta de indicadores que se llevarán a la mesa de trabajo para discusión.

Las mesas de trabajo contendrán las siguientes tres actividades:

- Presentación del PROMOEVA, análisis de alineación estratégica y propuesta de indicadores de resultados.
- Desarrollo de mesas de trabajo para definir los indicadores de resultados y de gestión específicos. El número de reuniones estará sujeto a la dinámica y avance de las mesas.
- Firma de acuerdo de mesa de trabajo.

### **1.2.3 Indicadores de Gestión Específicos**

Todos los entes públicos podrán proponer indicadores de gestión específicos para cualquiera de las vertientes del Portafolio, cuya inclusión estará sujeta a la aprobación de la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Los indicadores de gestión específicos que estén directamente relacionados con los indicadores de resultados, se definirán en acuerdo en las mesas de trabajo, de la misma manera que los indicadores de resultados, como se muestra en el apartado anterior.

### **1.2.4 Modificaciones al Portafolio**

Las modificaciones a los indicadores de gestión generales y de las preguntas cualitativas los realizará la Coordinación General de Modernización Administrativa, y se notificará a todos los entes públicos al menos dos semanas antes de la requisición del siguiente periodo, en el que el cambio se hará vigente.

Las modificaciones a los indicadores de resultados y de gestión específicos, se harán en acuerdo entre la Coordinación General de Modernización Administrativa y el ente público implicado, mediante petición de cualquiera de los dos interesados. Al realizar un cambio, se firmará un acuerdo en la mesa de trabajo.

### **1.2.5 Manejo del Portafolio**

El PORTIME se administrará en la Coordinación General de Modernización Administrativa mediante el SIPROMOEVA (Apartado VI). Todas las modificaciones que se realicen a los portafolios, ya sea en la Coordinación o en acuerdo con las mesas de trabajo, se trabajarán en el sistema.

Los únicos campos que estarán abiertos para los entes públicos serán para la recepción de información en el campo de valor, donde se habrán de llenar las variables correspondientes, las opciones para elegir de las preguntas de "Sí o No" y opción múltiple, y los cuadros de texto de las preguntas abiertas y espacio para justificación de las preguntas cualitativas.

## **2. Proyectos Especiales de Evaluación (PEV)**

En el marco del PROMOEVA, la Coordinación General de Modernización Administrativa en coordinación con otros entes públicos, Organizaciones de la Sociedad Civil e instituciones académicas, podrá realizar Proyectos Especiales de

Evaluación (PEV). Estas evaluaciones se realizarán de acuerdo a necesidades detectadas. Los PEV podrán limitarse a programas, proyectos y servicios o utilizarse como un instrumento que permita analizar integralmente el funcionamiento de los entes públicos e implementar de manera iterativa soluciones.

De acuerdo a cual sea el caso, los PEV pueden realizar un análisis minucioso de todas las áreas de un ente público, desde su perspectiva organizacional hasta su desempeño gubernamental con el objetivo de generar e implementar soluciones innovadoras y basadas en mejores prácticas o simplemente evaluar un área, proceso, programa o trámite. Asimismo, los PEV pueden estar encaminados a resolver problemas de corto, mediano o largo plazo. En el caso de las medidas a implementar en el corto y mediano plazo, la Coordinación General de Modernización Administrativa será la responsable de dar seguimiento y recomendaciones, de acuerdo con los resultados obtenidos.

La Coordinación General de Modernización Administrativa seleccionará a los entes públicos participantes, y definirá el alcance y tipos de evaluación que abarcará el PEV.

En caso de realizar un proyecto integral para un ente público, las fases de los PEV, serán las siguientes:

Fase	Descripción
<b>Diagnóstico</b>	Búsqueda de información del ente público por diversas vías y acercamientos con el ente público para conocer el estado inicial en el que se encuentra el mismo.
<b>Observación</b>	Obtención de información de tipo cualitativo y cuantitativo proporcionada directamente por el ente público y sus áreas de trabajo.
<b>Recopilación y Evaluación</b>	Recopilación y organización de la información obtenida en las dos fases anteriores para realizar el análisis y evaluación de ésta.
<b>Recomendaciones</b>	Generación de recomendaciones pertinentes con base en la información obtenida y analizada. Éstas se basan en el diagnóstico del ente y las buenas prácticas obtenidas de otros casos.
<b>Implementación y Seguimiento (Fase interactiva)</b>	Generación de mejoras en el desempeño de las diversas áreas involucradas y seguimiento por parte de la CGMA para conocer sobre su implementación, su constancia y los resultados obtenidos.
<b>Conclusión y Cierre</b>	Terminación del Proyecto Especial de Evaluación. Se hace una evaluación final, donde se determina que los objetivos del proyecto se han completado y que los cambios implementados son autosustentables en el tiempo.

Los PEV podrán conformarse por una o varias de las tipologías de evaluación que se describen a continuación:

#### A. Evaluación de Programas

Se refiere a la aplicación sistemática de métodos o procedimientos de investigación para valorar de forma sistemática la conceptualización, diseño, implementación y utilidad de los programas a través de la recolección de datos y generación de criterios de valoración. A pesar de la gran variedad de evaluaciones que pueden aplicarse a programas, el PROMOEVA se limitará a las siguientes:

- **Evaluaciones Estratégicas:** Son aquéllas que analizan la alineación de las estrategias, políticas, objetivos, metas, acciones y las capacidades internas del ente público para administrarlos y alcanzar lo planeado. Se deben considerar en el análisis de alineación:
  - a) la situación actual de factores internos y externos para identificar procesos críticos
  - b) Los mecanismos y herramientas de planeación
  - c) Los mecanismos para generar metas e indicadores
  - d) Los mecanismos de seguimiento y monitoreo
  - e) El efecto del presupuesto
- **Evaluaciones de Diagnóstico:** Presenta el estado general de la gestión pública.
- **Evaluaciones de Operación:** Analiza los actividades y procedimientos de un proyecto o programa para lograr sus metas, considerando:
  - a) El cumplimiento de normatividad emitida para el programa/proyecto
  - c) La organización y gestión del programa/proyecto
  - d) La administración de los recursos
  - e) La eficacia, eficiencia y economía operativa del programa/proyecto
  - g) Los mecanismos de actualización del padrón o padrones de beneficiarios
  - h) El cumplimiento en metas y entrega de productos;
  - i) La rendición de cuentas y difusión de información
- **Evaluaciones de Resultados:** Son aquellas evaluaciones que analizan sistemáticamente el desempeño global de los programas y miden el logro de sus resultados, generalmente con base en indicadores. Consideran los siguientes elementos:

- a) Los instrumentos disponibles para medir los resultados alcanzados
- b) La utilización de la información generada para mejorar el desempeño del programa

- **Evaluaciones Específicas:** Analiza áreas particulares de un programa, proyecto, ente público, servicio o trámite.
- **Auditorías del desempeño:** Verifican los indicadores y la información cualitativa de la organización pública en su gestión y alcance de metas.

## B. Administración de Proyectos

La metodología de administración de proyectos se utilizará como una herramienta para la ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de la Administración Pública del Distrito Federal, ya que permite ordenar las actividades desarrolladas y coordinarlas con los recursos en consecución del objetivo final.

Se agruparán los procesos en etapas y se revisarán a la par de los documentos que se deben generar para permitir el desarrollo del proyecto. Las etapas y los aspectos dentro de cada etapa que se someterán a revisión son las siguientes.

### Inicio

- Objetivos
- Diagnóstico de la necesidad que se busca subsanar
- Alcance
- Tiempo
- Costo
- Recursos humanos
- Riesgos y elementos limitantes
- Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal y los Programas Sectoriales
- Análisis de factibilidad técnica-económica, en los casos que aplique
- Autorización

### Planeación

- Cronograma de trabajo
- Plan de proyecto
- Estructura de trabajo, roles y responsables
- Procedimientos de gestión
- Análisis de riesgos, restricciones y/o limitaciones

### Ejecución

- Avance de las actividades conforme al plan y cronograma de trabajo
- Cambios y adecuaciones realizadas a la planeación del proyecto
- Entregables intermedios

### Monitoreo y control

- Reuniones de seguimiento
- Reportes de avances
- Seguimiento al plan y cronograma de trabajo

### Cierre

- Autorización del cierre del proyecto
- Reporte final
- Archivo que documente la vida del proyecto

## C. Evaluaciones Servicios de Atención Ciudadana y Trámites de Alto Impacto

Con el objetivo de generación información relevante sobre las áreas de mejora en servicios y trámites que proveen los entes públicos del Distrito Federal, se generarán evaluaciones que brinden insumos suficientes para generar propuestas de mejora continua. Los métodos que se utilizarán serán los siguientes:

- **Evaluaciones de Satisfacción Ciudadana:** Se refieren a baterías de preguntas que se redactan con el objetivo de obtener información referente a la satisfacción del ciudadano. En el caso del PROMOEVA, serán utilizadas para la evaluación de servicios de atención ciudadana y trámites de alto impacto. Éstas podrán realizarse en coordinación con otras áreas de la Contraloría General, otros entes públicos, academia u organizaciones de la sociedad civil a través de distintos métodos:

- a) Encuestas Cara a cara. Se realizan de manera directa con el ciudadano.
- b) Encuestas Vía WEB. Se insertan en algún portal de los entes públicos del Distrito Federal o de otra procedencia. En este caso, se encuentran contemplados 2 sondeos anuales de una batería de preguntas relacionadas a servicios de atención ciudadana.

- **Evaluaciones de procesos y sistemas:** Analizan mediante la teoría, trabajo de campo y uso de diferentes herramientas si los procesos y sistemas utilizados para la oferta de un trámite o servicio se llevan a cabo de manera eficaz y eficiente, identificando sus capacidades y áreas de oportunidad para la mejora de la gestión.

Los objetivos de estas evaluaciones son:

- Identificar los diferentes actores internos y externos.
- Identificar los diferentes procesos y su interacción
- Identificar los “cuellos de botella” y las áreas de oportunidad a través del mapeo/representación de cada proceso.

## V. Información del Sistema

La herramienta tecnológica que se utilizará para el envío, análisis y reporte de datos será el Sistema para el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental del Distrito Federal 2010-2012 (SIPROMOEVA). A este sistema se tendrá acceso vía Internet, los usuarios tendrán accesos diferenciados dependiendo del perfil de usuario que se les asigne.

Los perfiles existentes son:

- Administrador del sistema: Es el responsable de manejar el Módulo de Administración y el único que tendrá acceso al mismo.
- Usuario de unidad administrativa: Tendrá acceso a las pantallas de captura de la información de indicadores, así como a la consulta y respuesta de observaciones, en los módulos de Captura de Información y Mensajería respectivamente. Consultará, modificará y pondrá bajo validación para su envío la información correspondiente de los indicadores que le pertenezcan al ente público. El Usuario de Unidad Administrativa es el Enlace del ente público con la Contraloría General. Este usuario puede capturar y modificar información, y sólo podrá enviarla con la validación del Contralor Interno, el Usuario certificador de unidad administrativa. Es el encargado de pedir aperturas extemporáneas al Usuario administrador del sistema
- Usuario certificador de unidad administrativa: Es el Contralor Interno de cada ente público. Este usuario tiene la opción de captura únicamente en los espacios que le son asignados para comentarios y/u observaciones y valida la información. Por medio de una notificación autogenerada por el sistema, en el momento en que el Usuario de unidad administrativa notifique que ha terminado la captura de la información, el Contralor Interno será habilitado para dar su “Visto Bueno” y permitir el envío de la información por parte del Enlace del ente público.
- Consultor unidad administrativa: Tendrá acceso a toda la información de su unidad administrativa, pero no podrá modificarla.
- Consultor analista central (CGMA-Contraloría General): Consultará libremente la información de todos los datos registrados en el Sistema. Tendrá acceso a la pantalla de captura de observaciones y recomendaciones y tendrá la responsabilidad de turnarlas al ente público. Así mismo, decidirá en qué momento la información está lista para ser incluida como versión final en el repositorio, es decir, validará los cuestionarios de los entes. En una segunda etapa, podrá generar y editar reportes en el Módulo de reportes del sistema, usando la base de datos del repositorio, que contendrá toda la información enviada por los entes públicos.
- Consultor general central (CGMA-Contraloría General): Tendrá libre acceso a toda la información del Sistema, únicamente para su consulta.

Es por medio de este sistema que los usuarios de unidad administrativa, de acuerdo al calendario que se ha establecido, harán llegar a la CGMA la información correspondiente de su ente.

La captura de información se realizará de acuerdo al tipo de ente público del que se trate:

- Delegaciones
- Dependencias
- Entidades

Cuando el Usuario de unidad administrativa entre al Módulo de captura de información, automáticamente se le desplegarán las ventanas correspondientes a su tipo de ente público, de acuerdo a la información de su registro de usuario.

La captura de información se realizará en tres periodicidades distintas:

- Mensual (sólo Delegaciones)
- Trimestral
- Anual

Las ventanas de captura estarán abiertas permanentemente, de manera que los usuarios puedan consultar la información de manera continua, pero el envío de la información estará permitido únicamente en los días correspondientes.

La primera pantalla del Módulo de captura, tendrá tres enlaces que abrirán ventanas hacia los tres tipos de cuestionario según su periodicidad. Estos cuestionarios corresponderán al mes, trimestre o año en cuestión.

El Sistema automáticamente dará una leyenda en la parte superior de la ventana que dice:

“Está capturando la información de (el mes inmediato anterior) (y de lo que corresponda en esas fechas)”

El único usuario habilitado para capturar información es el Usuario de la unidad administrativa. Tendrá un botón para guardar los cambios que haya realizado durante su sesión, en caso de salir de su sesión y no haber guardado los cambios, serán descartadas las modificaciones realizadas. Las ventanas de captura de información serán visibles en todo momento

para el Usuario certificador de unidad administrativa; sin embargo, él no podrá modificar ningún campo de captura de los cuestionarios.

Los usuarios de cada unidad administrativa tendrá acceso vía consulta a sus cuestionarios respectivos, únicamente aquellos que no han sido enviados podrán ser editados o modificados. Los usuarios Consultores Analistas centrales y Consultor General central tendrán acceso a los cuestionarios hasta que sean enviados por el usuario unidad administrativa.

El proceso de envío de la información durará los primeros 10 días hábiles de cada mes. Estará habilitado por el Sistema para finalizar la captura de información y la revisión por parte del Contralor Interno y para el envío de la información.

Una vez que el Usuario de la unidad administrativa termine la captura de la información de todos los cuestionarios, presionará un botón de "Guardar y notificar" que generará un aviso para el Contralor Interno, el Usuario certificador de unidad administrativa, para comenzar la revisión de los datos y, en su caso, otorgar el "Visto Bueno".

Para poder enviar la información a validación con el Contralor Interno, todos los indicadores y datos estadísticos deberán ser llenados por el Usuario de unidad administrativa en el campo de captura de información. En caso de que los últimos no sean llenados, el espacio abierto para comentarios deberá contener un texto. Es decir, todos los indicadores y datos específicos deberán contener información en el campo de captura y/o en el espacio abierto para comentarios.

En el caso de las preguntas cualitativas, todos los espacios para texto deben de contener información. Si no se cumplen estas especificaciones, la información no podrá ser enviada a validación.

Al finalizar el cuestionario, se habilitará el botón "Guardar y notificar" con el cual se le avisará al Contralor Interno que puede proceder a revisar, validar la información y si lo considera prudente, otorgar su "Visto Bueno".

El Usuario certificador de unidad administrativa, el Contralor Interno, una vez que haya recibido la notificación tendrá habilitados los siguientes espacios en cada uno de los cuestionarios:

- El cuadro de captura de texto, en el que podrá insertar cualquier tipo de comentario sobre la información que se envía en la vertiente correspondiente.
- Un casilla de verificación llamada "Visto Bueno", con la cual autorizará el envío de la información.

En caso de encontrar inconsistencias o equivocaciones en los datos enviados por el Usuario de la unidad administrativa, el Usuario certificador de unidad administrativa, mediante el modulo de mensajería, reportará al Usuario de la unidad administrativa sus comentarios y correcciones para que estas sean incluidos y capturados. Después de dialogar las correcciones (por la mensajería del sistema o con la mejor opción que ellos acuerden) el Contralor Interno y el Enlace estarán de acuerdo en los datos a enviar.

Una vez que el usuario certificador de unidad administrativa ha otorgado su Visto Bueno, no puede retirarlo bajo ninguna circunstancia, por lo que se le enviará un aviso en pantalla al momento del registro del visto Bueno.

Cuando el usuario certificador de unidad administrativa otorgue su visto bueno a un cuestionario, éste quedará bloqueado para su modificación, es decir, el usuario unidad administrativa no podrá realizar ninguna modificación adicional al mismo.

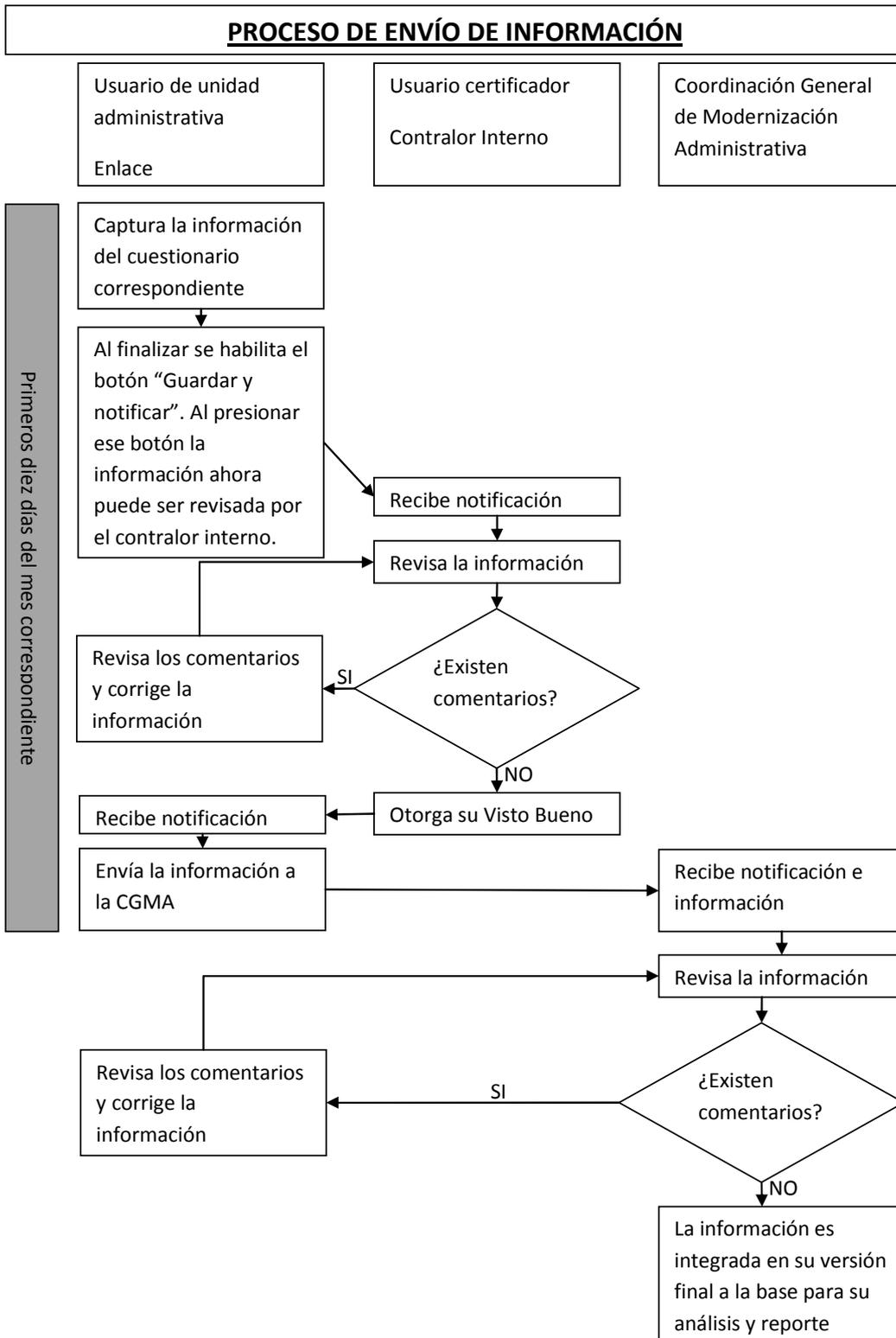
Una vez que el Contralor Interno ha dado su Visto Bueno a todas las perspectivas, una nueva notificación es creada para el Usuario de unidad administrativa, quien ahora tendrá activado el botón "Enviar", con el que la información que se encuentre capturada será enviada a la CGMA para su procesamiento y análisis.

En caso de no cumplir alguno de los plazos establecidos se procederá de la siguiente manera:

- a) Si pasados diez días hábiles no se ha enviado la información a la CGMA:
  - ↪ Se cierra el Módulo de captura para el ente.
  - ↪ Se envía una alerta al Usuario de unidad administrativa, al Usuario consultor de unidad administrativa y al Usuario certificador de unidad administrativa.
  - ↪ El Usuario de unidad administrativa deberá pedir mediante el modulo de mensajería al Administrador del sistema una apertura extemporánea.
  - ↪ El Administrador abrirá el módulo por un periodo que le comunicará al Enlace mediante un mensaje.
- b) Si un Usuario consultor analista central encuentra prudente la modificación de alguno de los datos, entonces se lo hará saber al Usuario de la unidad administrativa a través del Módulo de mensajería y abrirá el Módulo de captura correspondiente para el ente, de modo que pueda el enlace realizar las correcciones necesarias.

En caso de no atender estos avisos, se enviará un oficio de reporte para el designado como Usuario consultor de unidad administrativa, quien preferentemente es el titular del ente. Al mismo tiempo se le dará conocimiento a la Dirección General de Asuntos Jurídicos y Responsabilidades para que proceda conforme determine.

La capacitación que se impartirá en torno al PROMOEVA, incluirá una capacitación sobre el SIPROMOEVA. Igualmente, todo usuario tendrá acceso al manual de usuario correspondiente a su perfil y que se encontrará en todo momento a la mano en el sistema. Cualquier duda o comentario podrá hacerse llegar al administrador del sistema por medio de la mensajería interna del sistema, vía correo electrónico o a los datos de contacto que se informan al final del presente documento.



VI. **Calendario de Actividades**

La carga de información se registrará por el siguiente calendario.

Primeros 10 días del mes:	Se envía la información correspondiente a:
Enero	Mensual de diciembre del año anterior
Febrero	Mensual de enero y el cuarto trimestre del año anterior
Marzo	Mensual de febrero y la anual del año anterior
Abril	Mensual de marzo
Mayo	Mensual de abril y el primer trimestre del año
Junio	Mensual de mayo
Julio	Mensual de junio
Agosto	Mensual de julio y el segundo trimestre del año
Septiembre	Mensual de agosto
Octubre	Mensual de septiembre
Noviembre	Mensual de octubre y el tercer trimestre del año
Diciembre	Mensual de noviembre

Las publicaciones se realizarán de acuerdo con el siguiente calendario:

Último día hábil de	Publicación	Cobertura
Enero	Informe al mes de diciembre del año anterior	Delegaciones
Febrero	Informe al mes de enero	Delegaciones
	Informe 4to Trimestre del año anterior	Delegaciones y Entes Públicos
Marzo	Informe al mes de febrero	Delegaciones
Abril	Informe al mes de marzo	Delegaciones
Mayo	Informe al mes de abril	Delegaciones
	Informe 1er Trimestre	Delegaciones y Entes Públicos
	Informe Anual correspondiente al año anterior	Delegaciones y Entes Públicos
Junio	Informe al mes de mayo	Delegaciones
Julio	Informe al mes de junio	Delegaciones
	Evaluación Anual	Entes Públicos seleccionados
Agosto	Informe al mes de julio	Delegaciones
	Informe 2do Trimestre	Delegaciones y Entes Públicos
Septiembre	Informe al mes de agosto	Delegaciones
Octubre	Informe al mes de septiembre	Delegaciones
Noviembre	Informe al mes de octubre	Delegaciones
	Informe 3er Trimestre	Delegaciones y Entes Públicos
Diciembre	Informe al mes noviembre	Delegaciones

- **Grupo de Trabajo**

El grupo de trabajo serán los encargados de enviar, revisar y validar la información sobre los indicadores de gestión y resultados, así como de responder las preguntas de información cualitativa y deberán apoyarse en las áreas pertinentes. Serán tres personas como a continuación se describen:

#### **.1 Enlace (Usuario de unidad administrativa)**

Definición: Es la persona encargada de recabar y cargar la información en el sistema. El enlace es la persona responsable ante la Contraloría General de la información reportada en el sistema y de las acciones derivadas del PROMOEVA.

Perfil: Al menos con nivel de Subdirector en temas de Planeación, administración, operador de principal servicio o programa del ente o similar, ya que conoce las atribuciones, objetivos, programas y estrategias del ente.

#### **.2 Capturista (Usuario de unidad administrativa)**

Definición: Es una persona designada por el enlace que le puede apoyar en la carga de información y ocupará la clave del enlace para acceder al sistema.

Perfil: Personal del área de planeación que conozca las atribuciones, objetivos, programas y estrategias del ente.

#### **.3 Validador (Usuario certificador de unidad administrativa)**

Definición: Es la persona que validará y verificará la veracidad de la información que se cargó al sistema.

Perfil: Es el Contralor Interno del ente.

#### **.4 Procedimiento para la designación**

La designación de los enlaces se realizará conforme al siguiente procedimiento:

- La CGMA solicitará por oficio al titular del ente la designación del enlace.
- El ente mediante oficio y con el formato de designación (anexo) enviará propuesta de enlace.
- La CGMA dará el visto bueno, mediante similar, de la designación.

En la situación que se requiera cambiar al enlace se realizará conforme al siguiente procedimiento:

- El ente lo solicitará por oficio con el formato de modificación de enlace (anexo)
- La CGMA dará el visto bueno, mediante similar, de la nueva designación.

#### **• Coordinación con la CGMA**

La CGMA tendrá mecanismos para mantener contacto con los entes, para la realización de carga extemporánea de información al sistema, en caso de necesidad de modificar o revisar la información enviada, así como para la capacitación de los enlaces.

#### **.1 Contacto**

Para cualquier duda sobre los indicadores de gestión, resultados o preguntas relacionadas al sistema, la comunicación se realizará a través del sistema de mensajería del propio sistema, en casos extraordinarios se puede escribir al correo o por teléfono:

Correo Electrónico: [promoeva@df.gob.mx](mailto:promoeva@df.gob.mx)

Teléfono: 55 88 83 65

#### **.2 Procedimiento de carga extemporánea**

En las situaciones donde los enlaces no hayan realizado la captura de información en el tiempo que marca el calendario, podrán solicitar una carga extemporánea mediante el módulo de mensajería del sistema donde el enlace solicitará al administrador del sistema una apertura extemporánea, el administrador abrirá el módulo por un periodo que le comunicará al Enlace mediante un mensaje.

#### **.3 Solicitud de modificación o revisión de información**

En las situaciones donde la CGMA observe que la información recibida no sea coherente o no crea que sea fidedigna solicitará al ente mediante oficio una revisión o su modificación.

#### **.4 Capacitación de los Enlaces**

La capacitación se realizará conforme al calendario de actividades que se elaborará para cada año y se hará del conocimiento de los entes con anticipación suficiente para que los enlaces asistan a las capacitaciones.

#### **• Participación Ciudadana**

El Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (PROMOEVA) 2010 – 2012 tiene como objetivo sentar las bases para una estrategia coordinada y autosustentable de evaluación que promueva la Gestión para Resultados dirigida al ciudadano en la Administración Pública del Distrito Federal. Se tiene contemplado incentivar la Participación

Ciudadana a través del involucramiento de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) y Academia en la evaluación del desempeño gubernamental. La mecánica para este proceso se detalla a continuación.

#### **.1 Convocatoria General**

De manera anual, se lanzará una convocatoria general bajo el criterio de máxima publicidad para extender una invitación a la academia y organizaciones de la sociedad civil interesadas en participar en la evaluación del desempeño gubernamental del Distrito Federal a través del PROMOEVA. A las organizaciones e instituciones que cumplan con los requisitos solicitados se les invitará a conocer la agenda de trabajo y los espacios de participación existentes.

#### **.2 Requisitos para la academia y las Organizaciones de la Sociedad Civil**

Los requisitos mencionados en el apartado anterior son los siguientes:

- Ser organizaciones inscritas en el Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil u organizaciones inscritas en el Registro de Organizaciones de la Sociedad Civil del Distrito Federal.
- Aparecer con la información actualizada en el Buscador de Organizaciones inscrita en el Registro Federal de las OSC, en el caso de las organizaciones registradas en el Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil. En el caso de las organizaciones de la Sociedad Civil del Distrito Federal, aparecer en Directorio de las Organizaciones Civiles del Distrito Federal.
- Contar con al menos 2 años de experiencia en la temática de la convocatoria.
- Haber realizado estudios o investigación, que se encuentre publicada, previa en la temática de la convocatoria lanzada.

#### **.3 Mecánica de Trabajo**

Una vez que las instituciones y organizaciones de la sociedad civil conozcan la propuesta, las condiciones y ámbitos de participación y calendario de colaboración, se llevará a cabo una mecánica de trabajo que consistirá en:

- Mesas temáticas. En ellas se especificarán de forma inicial las discusiones y entregas que deberán realizarse de manera periódica y las restricciones en cumplimiento y trabajo para poder participar. Posteriormente, se acordarán las reuniones que sean necesarias para generar discusiones temáticas o acuerdos en relación a alguna entrega.
- Envío de información. Con el objetivo de facilitar la comunicación entre la Contraloría General del Distrito Federal, la academia y las organizaciones de la sociedad civil, el mecanismo de envío de información se realizará vía correo electrónico. Los intercambios de información que no puedan realizarse por este medio, se llevarán a cabo en las mesas temáticas.
- Generación de entregables. Las contribuciones que la academia y las organizaciones de la sociedad civil realicen, serán enviadas a la Contraloría General, la cual verificará la seriedad y coherencia metodológica de los documentos antes de integrarlos a los productos que se muestren a la ciudadanía y a los entes públicos del Distrito Federal.

### **VII. Coordinación Interinstitucional**

Para el cumplimiento del objetivo general del PROMOEVA 2010-2012 referente a generar una estrategia coordinada y autosustentable de evaluación, se integrarán a los distintos entes públicos de la Administración Pública del Distrito Federal que se encuentran involucrados en la Gestión para Resultados.

#### **• Contraloría General del Distrito Federal**

La Contraloría General evaluará el desempeño gubernamental y el logro de resultados de acuerdo al alcance definido anteriormente en este documento, y otorgará las recomendaciones que considere necesarias y útiles para la mejora del desempeño del ente público, mismas a las que dará seguimiento. Este programa contempla acciones de carácter vinculante dentro de las atribuciones de la Contraloría General dado que los contralores internos tendrán acceso a los datos, reportes y evaluaciones. Si de esa información derivan hallazgos y posibles incumplimientos, la Coordinación General de Modernización Administrativa turnará la misma a las contralorías internas para las acciones o procesos que se consideren necesarios.

#### **• Jefatura de Gobierno del Distrito Federal**

Con el objetivo de generar políticas integrales y de mayor bienestar para la ciudadanía, se coordinará el seguimiento de las metas y compromisos del Jefe de Gobierno con los indicadores de resultados de los entes públicos generados y evaluados por la Contraloría General del Distrito Federal que conforman a la Administración Pública Local. Así mismo, se participará en los procesos de capacitación de los líderes de meta que se definan.

#### **• Secretaría de Finanzas**

Con la perspectiva de que el Gobierno del Distrito Federal pueda contar con un Presupuesto basado en Resultados que rinda mejores cuentas a la ciudadanía sobre sus acciones y desempeño, se promoverá que los indicadores de gestión y resultados se vinculen con el control del ejercicio del gasto público.

#### **• Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF)**

Para contribuir a una mayor transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública del gobierno local en la estrategia de seguimiento y evaluación del desempeño gubernamental, se colaborará con el InfoDF en las publicaciones que se realicen

para el ciudadano, así como para coadyuvar en la generación de indicadores de gestión para el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

- **Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EvalúaDF)**

Para los entes que cuenten con programas que se cataloguen como programas sociales, se tendrá que cumplir con los lineamientos de evaluación interna que el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EvalúaDF) publicó el 12 de Noviembre de 2009 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal correspondientes a la evaluación 2009, así como los lineamientos que el EvalúaDF publique correspondientes a las evaluaciones 2010, 2011 y 2012. Asimismo, serán elementos de evaluación el cumplimiento de los Lineamientos para la elaboración de reglas de operación de los programas sociales específicos 2010 y los Lineamientos para la formulación de nuevos programas sociales específicos que el Consejo publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 25 de enero de 2010.

#### **VIII. Glosario**

- Ente Público: se refiere a las Dependencias, Órganos Descentralizados, Órganos de apoyo al Jefe de Gobierno, Delegaciones, Órganos Desconcentrados, Fideicomisos Públicos y Empresas de Participación Mayoritaria de la administración pública del Distrito Federal.
- Evaluación: al análisis sistemático y objetivo de los entes públicos y sus programas con la finalidad de determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.
- Monitoreo: se refiere al seguimiento sistemático de indicadores con la finalidad de generar herramientas que ayuden a la toma de decisiones.
- Matriz de Marco Lógico: metodología para la elaboración de la matriz de indicadores, mediante la cual se describe el fin, propósito, componentes y actividades, así como los indicadores, las metas, medios de verificación y supuestos para cada uno de los objetos de los programas y entes públicos.
- FODA: se refiere a la metodología que evalúa las Fortalezas, las Oportunidades, las Debilidades y las Amenazas ya sea de un ente o de un proyecto.
- Árbol de Problema: se refiere a la metodología de ocupar un esquema conceptual para describir de donde proviene el problema, con qué elementos se cuenta para su solución y describe como se llevará a cabo la solución.
- Análisis de Motricidad y Dependencia: es un modelo cualitativo de análisis que compara la influencia mutua que ejercen entre sí diferentes aspectos al interior de una situación. Se ha recomendado para analizar situaciones complejas, donde el analista quiere establecer cuáles pudieran influir en mayor grado sobre las demás que ha incluido en el arreglo.
- Planeación Estratégica: se refiere a la herramienta que permite tomar decisiones y aprovechar fortalezas internas y oportunidades externas para lograr una actuación eficiente y efectiva para el logro de los objetivos. Determina los procesos, recursos y actividades que deben realizarse para alcanzar los objetivos planteados.
- Cronograma de trabajo: se refiere al documento donde se especifica los tiempos para la realización de las diferentes acciones en la ejecución del proyecto.
- Plan de proyecto: documento donde se plantean las acciones y estrategias a realizar para llevar a cabo el proyecto.
- Estructura de trabajo, roles y responsables: documento donde se detalla la metodología de trabajo, actores y responsables de las acciones en la ejecución del proyecto.
- Procedimientos de gestión: proceso por el cual el área o áreas responsables de los proyectos se coordinan para llevar un seguimiento puntual de la ejecución del proyecto.
- Análisis de riesgos, restricciones y/o limitaciones: metodología que se ocupa para conocer, como su nombre lo indica, los riesgos, las restricciones y/o limitantes en la ejecución del proyecto o de las acciones de los actores.
- Proceso: conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado y son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.
- Documento: información y su medio de soporte, el cual puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón que forme parte de los procedimientos del ente público.
- Formatos: documento pre-establecido para complementarlo con información. Por ejemplo un formato de solicitud, una cédula de captura.
- Proyecto: esfuerzo coordinado y planeado que se realiza de manera temporal para crear y/o entregar un producto o servicio, a través de una serie de actividades consecutivas.

#### **IX. Anexos**

- a. Formato de oficio de designación de Enlaces
- b. Formato de oficio para cambio de Enlaces
- c. Ejemplos de Portafolios de Indicadores (Gestión General, Resultados y Gestión Específicos)

a.- Formato de designación de enlaces.

México, Distrito Federal a XX de xxxxxx de 2010.  
XXXXX/0XXX/2010

Lic. Irak López Dávila  
Coordinador General de  
Modernización Administrativa  
en la Contraloría General

Presente

Por medio de la presente hago de su conocimiento la designación del enlace para el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental:

Nombre	Cargo	Teléfono y correo electrónico

Sin más por el momento le envió un cordial saludo

Atentamente

Nombre del Titular de la Dependencia  
Dependencia.

b.- Formato de oficio para el cambio de enlace

México, Distrito Federal a XX de xxxxxx de 2010.  
XXXXX/0XXX/2010

Lic. Irak López Dávila  
Coordinador General de  
Modernización Administrativa  
en la Contraloría General

Presente

Por medio de la presente hago de su conocimiento el cambio de del enlace para el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental:

Nuevo Enlace:

Nombre Cargo Teléfono y correo electrónico

Enlace Anterior:

Nombre Cargo Teléfono y correo electrónico

Sin más por el momento le envió un cordial saludo

Atentamente

Nombre del Titular de la Dependencia  
Dependencia.

**Ejemplo: Portafolio de Indicadores de Gestión General.**

Perspectiva			Finanzas Públicas											
Vertiente			Egresos											
Tipo de información			Cuantitativa. Indicadores de Gestión Generales											
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de Medida	Objetivo	Tipo de Indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Parámetros, Estadísticas o Indicadores Relacionados	Linea Base	Metas			
											2010	2011	2012	
FPE.001	Evolución anual del gasto	Monto del presupuesto ejercido al periodo / Monto del presupuesto anual modificado al periodo		Porcentaje	Conocer la evolución del gasto de los recursos públicos del ejercicio fiscal.	Gestión	Anual	Preguntar en finanzas						
FPE.002	Evolución anual del gasto corriente	Monto del presupuesto programado de gasto corriente al periodo / Monto del presupuesto de gasto corriente anual modificado al periodo		Porcentaje	Conocer la evolución del gasto corriente	Gestión	Anual	Preguntar en finanzas						
FPE.003	Evolución anual del gasto de servicios personales (Capítulo 1000)	Monto del presupuesto ejercido de servicios personales (Capítulo 1000) al periodo / Monto del presupuesto anual de servicios personales modificado al periodo		Porcentaje	Conocer la evolución del gasto de servicios personales	Gestión	Anual	Preguntar en finanzas						

**Ejemplo: Portafolio de Indicadores de Resultados**

Perspectiva			Procesos Internos													
Vertiente			Evaluación de Programas y Proyectos del Ente Público													
Tipo de información			Cuantitativa. Indicadores de Resultados													
Ente Público			Secretaría de Seguridad Pública													
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de Medida	Objetivo	Objetivo al que contribuye	Tipo de Indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Parámetros, Estadísticas o Indicadores Relacionados	Fuente	Linea Base	Comp artido con	Metas		
														2010	2011	2012
SSP.R.001	Eficiencia policial por delegación	Número de remisiones por robo realizadas por delegación en el periodo / número de denuncias por robo por delegación en el periodo		Promedio	Conocer la eficiencia del trabajo policial por delegación	Disminuir el índice delictivo	Resultados Existente	Trimestral								
SSP.R.002	Número de remisiones por robo por delegación cada 100,000 habitantes	Número de remisiones por robo por delegación realizadas al periodo/ Población total del Distrito Federal por delegación por cada 100,000 habitantes		Promedio	Conocer el número promedio de remisiones que realiza la policía en el Distrito Federal por delegación por cada 100,000 habitantes	Disminuir el índice delictivo	Resultados Existente	Trimestral								
SSP.R.003	Índice de recuperación de autos robados	[Número de autos robados recuperados al periodo / Número de autos robados al periodo] * 100		Porcentaje	Conocer el porcentaje de autos robados que se recuperaron al periodo	Disminuir el número de autos robados	Resultados Existente	Trimestral				PGJ				

**Ejemplo: Portafolio de Indicadores de Gestión Específicos**

Perspectiva			Procesos Internos												
Vertiente			Evaluación de Programas y Proyectos del Ente Público												
Tipo de información			Cuantitativa. Indicadores de Gestión Específicos												
Ente Público			Secretaría de Salud												
Clave	Nombre	Fórmula	Valor	Unidad de Medida	Objetivo	Objetivo al que contribuye	Tipo de Indicador	Periodicidad	Documentos relacionados	Parámetros, Estadísticas o Indicadores Relacionados	Fuente	Línea Base	Metas		
													2010	2011	2012
SSa.G.00 1	Porcentaje de afiliación al Seguro Popular en el Distrito Federal	$\left[ \frac{\text{Total de habitantes del Distrito Federal afiliados al Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular) al periodo}}{\text{Total de población del Distrito Federal sin seguridad social al periodo}} \right] * 100$		Porcentaje	Conocer el porcentaje de habitantes del Distrito Federal que no cuentan con seguridad social afiliados al Seguro Popular.	Que toda la población del Distrito Federal cuente con seguridad social	Gestión Factible	Anual							
SSa.G.00 2	Porcentaje de afiliación al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos (PSMMG)	$\left[ \frac{\text{Total de Personas habitantes del en el Distrito Federal inscritas al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos (PSMMG) al periodo}}{\text{Total de población del Distrito Federal sin seguridad social al periodo}} \right] * 100$		Porcentaje	Conocer el porcentaje de personas que no cuentan con seguridad social afiliadas al Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos (PSMMG)	Que toda la población del Distrito Federal tenga acceso a servicios médicos y medicamentos	Gestión Factible	Anual							