

## INFORME TÉCNICO

### Para la difusión de los resultados de las evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
<b>1.1 Nombre de la evaluación:</b> Informe de Evaluación Específico con base en Indicadores Estratégicos y de Gestión con fuente de financiamiento recursos públicos federales Ramo 14, los recursos del Estado y recursos propios de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de Quintana Roo.	
<b>1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):</b>  25 de Mayo de 2015	
<b>1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):</b>  30 de Septiembre de 2015	
<b>1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:</b>	
Nombre: MGA Rubén Enrique Azueta Acosta	Unidad administrativa: Dirección de Evaluación del instituto de Evaluación del desempeño del Estado de Quintana Roo.
<b>1.5 Objetivo general de la evaluación:</b>  Contar con una valoración del Informe de Evaluación con base a los indicadores estratégicos y de gestión para el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, aplicado en la <b>Secretaría de Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo</b> , durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 todo ello fundamentado en el artículo 110 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Título Sexto De la Información, Transparencia y Evaluación Capítulo II De la Evaluación.	

El objetivo de la evaluación de desempeño es verificar mediante trabajo de gabinete y apoyado en información proporcionada por la **Secretaría de Trabajo y Previsión Social de Quintana Roo**, la consistencia de los proyectos: **1.1.1- Servicios de orientación y asesoría laboral proporcionados y terminados y 1.1.2- Resoluciones de Asuntos individuales y colectivos**, en cuanto a su diseño, planeación estratégica, cobertura y resultados. Lo anterior, con el fin de que las recomendaciones de este análisis retroalimenten el diseño y la planeación del Proyecto en comento.

#### **1.6 Objetivos específicos de la evaluación:**

- Determinar el origen y destino del financiamiento de los programas, así como el comportamiento de su presupuesto en el tiempo.
- Reportar los principales resultados de la operación de cada uno de los programas en términos de eficacia y eficiencia.
- Reportar la evolución en el tiempo de la cobertura de los programas.
- Reportar el avance y evolución de los indicadores de resultados que se encuentran establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Determinar los aspectos susceptibles de mejora
- Identificar las principales oportunidades y amenazas de los programas.

#### **1.7 Metodología utilizada en la evaluación:**

##### **METODOLOGÍA GENERAL**

La metodología que usaremos se dividirá en 4 etapas, las cuales se muestran a continuación:

- Etapa 1: Conocimiento Previo
- Etapa 2: Estudio General
- Etapa 3: Comunicación de Resultados

- Etapa 4: Seguimiento y Retroalimentación (Informe de evaluación con base en indicadores estratégicos y de Gestión)

### **Etapa 1: conocimiento previo.**

#### **FASE DE DIAGNOSTICO**

Como parte del inicio de la evaluación se recurre primero a un análisis general, es decir una familiarización con las diversas acciones y procedimientos que se llevan a cabo en los diversos programas.

Con esto se tendrá un conocimiento de cuáles son los objetivos de la actividad, como van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.

De esto se desprenderá el grado, alcance y oportunidad de las pruebas a aplicar, verificando el apego a lo establecido en las Normas y Lineamientos aplicables a este Fondo con su componente respectivo.

### **Etapa 2. Estudio General**

Definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada programa.

#### **FASE DE ANÁLISIS DE CONTROL**

El siguiente paso requiere la aplicación de diferentes procedimientos de revisión al desempeño para que se examinen determinadas partidas cualitativas y cuantitativas; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la información de la cual se seleccionó.

Esto implicará entrevistas, revisiones documentales, revisiones físicas, o

combinaciones de diversos procedimientos para obtener una opinión razonable de lo que acontece.

### **Etapas 3. Comunicación de Resultados**

Proporcionar una opinión y evaluación independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

#### **FASE DE CONTROL E IMPLEMENTACION DE MEDIDAS**

Después de la revisión correspondiente se tienen los puntos finos hallados y que requieren que se le preste la atención y cuidado debido para que se corrija y no caiga en errores involuntarios. Procediendo a realizar actos de retroalimentación para que los actos observados sean los que verdaderamente correspondan.

Las observaciones se presentan de forma general resaltando en cada una de ellas las afectaciones existentes en el Control Interno, en las Operaciones y su probable impacto Financiero.

### **Etapas 4. Seguimiento y retroalimentación.**

Validar que existan medidas preventivas a potenciales problemas o correctivas, en su caso, para que todas las observaciones sean solventadas y así tener la evidencia de que las debilidades han sido superadas o estén en proceso de solución.

#### **Instrumentos de recolección de información:**

Questionarios\_\_ Entrevistas\_X\_ Formatos\_\_ Otros\_\_ Especifique:

#### **Descripción de las técnicas y modelos utilizados:**

Dentro de la aplicación de esta etapa del proceso de la **evaluación al desempeño** realizada se planteó lo siguiente: **ELABORACION DE ENTREVISTAS A LOS RESPONSABLES Y/O OPERADORES DEL COMPONENTE** , basándonos en la técnica de indagación, el cual dentro de la aplicación incluyó las siguientes etapas:

### **1. PLANEACION DEL PROYECTO (ENTREVISTAS).**

Proceso en el que se contó con el apoyo logístico de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de Quintana Roo, misma que durante los días que físicamente se contó con personal Adscrito a este Despacho en las Instalaciones, se permitió, tener el acceso oportuno con los Responsables y operadores de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social.

En este punto cabe mencionar que la organización de este proceso fue dirigido de manera tal que permitiese abarcar el 100% de los componentes operados en 2014 misma característica que midió los tiempos para la entrevista y por ende su resultado, dejando planteado en este punto que de existir alguna situación pendiente por aclarar o que se requiera profundizar más acerca de un tema se hará extensiva la solicitud para que se programe una segunda entrevista con el área correspondiente, misma acción que ocurrió. En el transcurso operativo se contó con reprogramaciones, pero al final éstas fueron efectuadas.

Las visitas en que personal adscrito de este despacho asistió a las instalaciones fueron en los meses de agosto y septiembre. En esta ocasión nuestro trabajo de campó cuanto a número de visitas realizadas, se llevo a cabo con el fin de contar con el tiempo necesario para poder adquirir el conocimiento general indispensable que se requiere de cada componente, dejando a los operadores exponer cada una de sus actividades incluyendo la revisión de evidencia comprobatoria de cada uno de ellos como parte de la Etapa 2.

Estudio General que se encuentra contenida como parte de la fase de análisis de control según la estructura organizacional presentada en la propuesta de trabajo presentada por el Despacho.

Cabe señalar que se observó que los ponentes en esta etapa de entrevistas (trabajo de campo), se expresaron con un nivel mayor de seguridad sus respuestas, aunado a ello se encontró orden y soporte documental, esto conlleva a crear una opinión de que los componentes (en su mayoría) presentan el desarrollo de la comprobación según lo señalado en la Matriz de Indicadores (MIR) como medio de verificación, mismos que representan un punto indispensable que debe contener la lógica horizontal de la MIR (**Resumen Narrativo- Indicadores-Medios de Verificación- Supuestos**), debiendo ser lo suficiente para el logro de lo planteado basándonos en fuentes, las cuales en su mayoría resultaron aceptables, desencadenando una mayor comprensión en el contexto utilizado.

Como resultado de ello se señalaron por componente las observaciones encontradas, recalcando que se enuncian las mismas a nivel general. Dentro de los aspectos contemplados en la entrevista se encuentran:

### **ETAPA DE PLANEACION DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE**

1. Conocimiento de la existencia de la planeación en la formulación del indicador
2. Conocimiento del problema detectado
3. Conocimiento del proceso de análisis y revisión de la razón de ser (misión)

4. Proceso de análisis de su evolución (visión)
5. Metodología
6. Conocimiento del fin
7. Conocimiento de la meta
8. Conocimiento de la población que se dirige
9. Similitudes con otros indicadores en otras
10. Identificación del impacto de las nuevas tecnologías y cambios en los procesos de trabajo
11. Capacitación al personal
12. Definición de valores que sus miembros deben asumir para alcanzar los objetivos previstos
13. Coherencia entre la visión y objetivos planteados con los de la dependencia
14. Revisión y supervisión periódica de los objetivos, fin, meta, etc
15. Elaboración de un presupuesto coherente para el desarrollo de los objetivos definidos.
16. Análisis e interpretación del indicador

En esta sección se contempla el análisis de los aspectos que permiten la correcta existencia del componente y su justificación. Con base en esta etapa se observa que el problema existe, en voz de sus operadores y como punto inicial en el desarrollo del marco lógico, sin embargo se percibe que hay una involucración neutral de lo que en verdad se quiere afrontar y lo que se plasma dentro de la matriz.

En esta etapa se observó que existió la capacitación que implicaría el desarrollo del Marco lógico y los aspectos que deben de considerarse, entre los que se

desprenden:

1. Definición del problema
2. Análisis del problema
3. Definición del objetivo
4. Selección de alternativa
5. Definición de la Estructura Analítica del Programa presupuestario.
6. Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados

Esta etapa es la principal , ya que permite que una vez analizado en su totalidad los puntos anteriormente mencionados se logre desarrollar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) , la cual es sin duda una herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora continua de los programas.

Por lo que la consideración de los 6 puntos da como resultado un proceso de planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico. Mismos que al ser cumplidos de acuerdo a la normatividad permitirían dar paso a la ejecución optima del programa. Dentro de esta etapa los aspectos a considerar se encuentran:

#### **ETAPA DE EJECUCIÓN DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE**

17. Elaboración de indicadores de acuerdo a los lineamientos establecidos.
18. Observar que los indicadores reflejen la problemática detectada en la planeación.
19. Retroalimentación al personal que los elabora
20. Existencia en la dependencia de canales de comunicación que permitan el dialogo



21. Organización adecuada de la información que genera la dependencia
22. Actualización periódica de la información que genera la dependencia
23. Existencia de un proceso estructurado de identificación de necesidades de información del personal y población objetivo
24. Hay garantía y se mejora la validez, integridad y seguridad de la información
25. Desarrollo óptimo de las actividades en forma tal que se satisfacen las necesidades específicas
26. Descripción de las actividades que siguieron para alcanzar los objetivos planteados por el indicador.

Dentro del desarrollo de las matrices, se observó que las mismas contemplan intrínsecamente la formulación y el planteamiento que permita responder la etapa en la que se evalúa la correcta integración de las variables cuantitativas y cualitativas que permitan dar paso al logro de resultados, Etapa que a continuación se enuncia:

**ETAPA DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LAS ACTIVIDADES DEL COMPONENTE.**

27. Vigilancia del logro de objetivos
28. Desarrollo del indicador
29. Fallas detectadas
30. Grado de riesgo en las metas propuestas
31. Resultados satisfactorios
32. Nivel de aceptación
33. Medios de verificación aplicados

34. Resultados obtenidos
35. Existencia de impactos secundarios
36. Ocurrencia de efectos no intencionales
37. Existencia de amenazas
38. Existencia de oportunidades
39. Existencia de fortalezas
40. Existencia de debilidades
41. Interpretación de los resultados obtenidos

Con el logro de la meta, se permite visualizar si la planeación y ejecución del componente y sus actividades fue determinada de manera correcta, este análisis hace que ante una siguiente asignación presupuestaria sea perfectible en todo momento la matriz.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

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

#### **SERVICIOS DE ORIENTACION Y ASESORIA LABORAL PROPORCIONADOS Y TERMINADOS**

##### **2.1.1.1. Lógica vertical**

##### **2.1.1.2. Hallazgos del Componente**

Los objetivos planteados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en términos de diseño se encuentran relacionados de manera vertical ascendente, es decir, existe cumplimiento del componente, propósito y fin.

El fin que se plasmó en la Matriz de Indicadores para Resultados no se encuentra estructurada de manera correcta, ya que es un objetivo superior que debe enunciarse [contribuir a] seguido de [tema de política], logrando contribuir a la satisfacción que debe estipularse en este objetivo.

El resumen narrativo del propósito no se realizó la redacción como una situación alcanzada. Se observa que el propósito no permite precisar sus dos características principales, las cuales son la definición de la población objetivo y el planteamiento de aquellos conceptos que permite establecer la solución del problema.

En cuanto al nombre del componente, **1.1.1 SERVICIOS DE ORIENTACION Y ASESORIA LABORAL PROPORCIONADOS Y TERMINADOS**, dentro de su expresión textual debe contener una redacción que represente una situación alcanzada y a su vez tratarse de un bien o servicio que el programa debe producir y poner a disposición de la población para resolver el problema; una vez analizado el contenido se observa que dicho requisito se cumplió.

El resumen narrativo del componente no se encuentra identificado de manera expresa, sin embargo se toma el objetivo como su resumen narrativo y como nombre del componente, observando que se redactó como una situación alcanzada.

Debido a lo anterior, se observa que no existe una relación como tal entre el propósito y el fin, por lo que no hay una relación precisa entre componente-propósito-fin.

Con los puntos señalados anteriormente los objetivos planteados en la matriz de indicadores para resultados se encuentran razonablemente relacionados de manera vertical ascendente es decir, existe cumplimiento de las actividades,

componente, propósito y fin.

### **2.1.1.3. Hallazgos de las actividades:**

Los objetivos planteados en la Matriz de Indicadores para Resultados, en términos de diseño se encuentran relacionados de manera vertical ascendente siempre y cuando se corrija las situaciones señaladas dentro de los hallazgos anteriormente mencionados.

El resumen narrativo de las actividades no se encuentra identificado de manera expresa, sin embargo se toma el objetivo como su resumen narrativo y como nombre de las actividades, observando que se redactó como una situación alcanzada.

### **Actividad 1.- 1.1.1.1.- Registro electrónico de los servicios de orientación y asesoría laboral atendidos en forma gratuita.**

Esta actividad va encaminada a lograr lo mencionado en el componente-propósito- fin, siempre y cuando se corrija las situaciones señaladas dentro de los hallazgos de la sección 2.1.1 para lograr la alineación óptima con los niveles superiores de la Matriz de Indicadores para Resultados.

### **2.2. Lógica horizontal**

Como parte de esta evaluación se puede examinar las relaciones causa-efecto y si el programa se encuentra bien diseñado, misma acción que existe al analizar la lógica horizontal de la matriz, de izquierda a derecha.

La lógica horizontal se resume en los siguientes puntos:

### **2.1.2.2. Hallazgos del Componente:**

El resumen narrativo del componente se redactó con una sintaxis de situación alcanzada, sin embargo en la redacción se unieron dos verbos que representan acciones diferentes “proporcionados” y “terminados”.

Dentro de la estructura de la matriz se presenta el nombre del indicador el cual está relacionado con el componente, el método de cálculo debe estar relacionado con dicho indicador así como con sus variables, lo que da como resultado una unidad de medida establecida para el logro de los objetivos, sin embargo esta relación no se encuentra en la Matriz de Indicadores para Resultados 2014 para su análisis, debido a que no se encuentra plasmada en la misma la unidad de medida y las respectivas variables. Un punto a mencionar es que las unidades de medida según la definición de la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados es la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador, para este componente se trata de un PORCENTAJE.

En la Matriz de Indicadores para Resultados 2014 no se cuenta con el planteamiento de las metas en cuanto a los Servicios de Orientación y Asesoría Laboral Proporcionados y Terminados, ni menciona la frecuencia, dado lo anterior no es preciso saber si la meta se cumplió en tiempo, ya que únicamente se cuenta con el informe de Avance de Indicadores en el cual por cada trimestre se aprecia el cumplimiento de lo programado que es de 35.63% mensual, sin embargo no se realiza la comparación con la MIR, ya que no se encuentra plasmado la meta programada, frecuencia dimensión y avance.

Como punto indispensable que debe contener la lógica horizontal de la matriz, se encuentra los medios de verificación mismos que deben ser lo suficiente para el logro de lo planteado basándose en fuentes, las cuales en esta matriz

son válidos en el contexto utilizado y como parte de la aplicación del proceso de la entrevista inicial realizado con los titulares y/u operadores de los componentes que informaron que tienen en resguardo los medios de verificación, que en este caso son los **Informes emitidos mensuales por las áreas correspondientes.**

Dentro de la revisión realizada a la lógica horizontal se observa que la Matriz de Indicadores para Resultados 2014, contiene supuestos en cada uno de los niveles, por lo que se encuentran relacionados con las actividades, así como con el programa.

#### ***2.1.2.3. Hallazgos de las actividades:***

Una vez analizado la Matriz de Indicadores para Resultados en lo concerniente al punto inicial de la lógica horizontal se observa que toda actividad que integra dicha matriz no presenta de manera expresa el resumen narrativo como tal de cada actividad, sin embargo dentro de la estructura se menciona los objetivos de la actividad correspondiente el cual en ocasiones permite tener un conocimiento de la situación que se pretende alcanzar.

#### **En la actividad 1.-**

Esta actividad va relacionada con el nombre del indicador por lo que su fórmula está acorde; la interpretación de las variables según su método de cálculo son las adecuadas, sin embargo no se encuentra plasmada la unidad de medida para el respectivo análisis.

Se plantea como meta un porcentaje como unidad de medida de 35.63%, rango a cubrirse según el Informe de avance de Indicadores de manera mensual, ya

que estos datos no se encuentran plasmados en la Matriz de Indicadores para Resultados, sin embargo el componente y la actividad guardan una estrecha relación como se mencionó en el análisis vertical de tal manera al guardar esta relación se menciona que tanto como el componente y la actividad van encaminadas con las mismas metas y consecución de resultados, y por lo tanto son las mismas metas en ambas al ser las mismas, ya que no se encontró información sobre la actividad en el Avance de indicadores para el respectivo análisis de la actividad. De igual manera no se realiza la comparación con la MIR, ya que no se encuentra plasmado la meta programada, frecuencia, dimensión y avance del proyecto.

Como punto indispensable que debe contener la lógica horizontal de la matriz, se encuentran los medios de verificación mismos que deben ser los suficientes para el logro de lo planteado basándose de fuentes primarias y secundarias los cuales en esta matriz son válidos en el contexto utilizado y como parte de la entrevista inicial realizado con los titulares y/u operadores de los componentes se informó que se tiene en resguardo todos los medios de verificación. El medio de verificación plasmado para esta actividad es un **Informe de orientación registrados durante el periodo.**

Un punto que llama la atención es aquel que permite señalar como fórmula del indicador el **servicio de orientación y asesoría laboral registrados entre servicio de orientación y asesoría atendidos-programados \*100, se observa que dentro del denominador se cuenta con dos factores al igual que en el numerador, para que el planteamiento de la fórmula este precisa es recomendable tener una variable.**

Dentro de la revisión realizada a la lógica horizontal se observa que esta actividad contiene supuesto, que se encuentra relacionado con las actividades,

así como con el programa.

- **Vinculación de las actividades con el ejercicio inmediato anterior 2013:**

No existe vinculación ya que el componente se creó en el ejercicio 2014, por lo que no existe comparación con respecto al ejercicio 2013.

- **Vinculación de la Normatividad aplicable a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para este componente, así como con sus Reglas de Operación (ROP).**

En la información recibida se contempló la existencia de diversas normatividades, entre las que destacan: Acuerdo de Creación de la Junta, Estructura Orgánica, Ley de Amparo, Ley Federal de los Trabajadores al Servicio de los Poderes, al Servicio del Estado, Ley Federal del Trabajo, Manuales y Reglamentos. Como se observa en el programa anual 2014, el componente y sus actividades se encuentran alineados con: el Programa de Generación de Empleos y Formación de Capital Humano, Objetivo (s) del Plan Estatal de Desarrollo de Quintana Roo 2011-2016 y las que apliquen.

- **Orientación para resultados**

El Componente muestra evidencia en la implementación de sus acciones, a través de sus operarios quienes recolectan información mensual oportuna que le permita monitorear su desempeño; sin embargo los datos se observan en el formato de Avance de Indicadores.

El programa derivado de su componente abarcaría diversas actividades, por lo



que la actividad que contiene la Matriz de Indicadores para Resultados 2014, representan un número insuficiente de indicadores para medir la orientación a resultados y el reflejo significativo del Propósito del programa, considerando los aspectos señalados en los hallazgos. No obstante el medio de verificación es acorde a la actividad.

### **Análisis del avance de los Indicadores a través del informe trimestral.**

Como parte de la integración de esta evaluación se proporcionó el informe del Avance de los Indicadores y fue de éste que después de analizar para compararlos con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se llega a los siguientes hallazgos:

### **Hallazgos.**

En la Matriz de Indicadores para Resultados 2014 no se encuentran plasmados los datos de identificación del Indicador, las variables y la determinación de la meta; se proporcionaron el Avance de Indicadores por los cuatro trimestres, en el que se plasma sólo el avance del componente, el cual provee información importante pero no reflejando de manera pertinente la relación entre lo ejecutado y programado.

Con base en este informe de Avance de Indicadores se observa que en el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre el valor meta y el avance de la misma son iguales en cuanto a cantidad se refiere, por lo que se asume que se alcanzó el 100% de lo programado, sin embargo al no contar con la sección de la MIR donde se mencionan las metas, no es posible afirmar si corresponde a lo programado, ya que aritméticamente la sumatoria de sus avances rebasa el 100%.

Con respecto a la actividad no se encontró la base de los respectivos avances, para su análisis.

## **RESOLUCIONES DE ASUNTOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS**

### **2.1. Lógica vertical**

#### ***2.1.1 Hallazgos del Componente:***

Los objetivos planteados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), en términos de diseño se encuentran relacionados de manera vertical ascendente, es decir, existe cumplimiento del componente, propósito y fin.

El fin que se plasmó en la Matriz de Indicadores para Resultados no se estructuró de manera correcta, ya que es un objetivo superior que debe enunciarse [contribuir a] seguido de [tema de política], logrando contribuir a la satisfacción que debe estipularse en este objetivo.

El resumen narrativo del propósito no se redactó como una situación alcanzada. Se observa que el propósito no permite precisar sus dos características principales, las cuales son la definición de la población objetivo y el planteamiento de aquellos conceptos que permite establecer la solución del problema.

En cuanto al nombre del componente, **1.1.2 RESOLUCIONES DE ASUNTOS INDIVIDUALES Y COLECTIVOS** dentro de su expresión textual debe contener una redacción misma que represente una situación alcanzada y a su vez tratarse de un bien o servicio que el programa debe producir y poner a disposición de la población para resolver el problema; una vez analizado el contenido se observa que dicho requisito no se cumplió.

Debido a lo anterior, se observa que no se cuenta con una relación como tal entre el propósito y el fin por lo que no existe una relación precisa entre componente-propósito-fin.

Con los puntos señalados anteriormente los objetivos planteados en la matriz de indicadores para resultados no se encuentran relacionados de manera vertical ascendente es decir, existe cumplimiento parcial de las actividades, componente, propósito y fin.

### ***2.2.1.3. Hallazgos de las actividades:***

Los objetivos planteados en la matriz de indicadores para resultados se encuentran razonablemente relacionados de manera vertical ascendente es decir, existe cumplimiento de las actividades, componente, propósito y fin.

Se observa que dentro de la estructura de la Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio sujeto a revisión. No se incluyó la calendarización de cumplimiento de metas por lo que se asume que lo asentado en los informes trimestrales corresponde a la fuente única que señala el avance de las metas.

### **Actividad 1.- 1.1.2.1-Aplicación de los procedimientos establecidos en la Ley Federal del Trabajo para la resolución de los asuntos individuales y colectivos**

Esta actividad va encaminada a lograr lo mencionado en el componente-propósito- fin, siempre y cuando se corrija las situaciones señaladas dentro de los hallazgos de la sección 2.1.1 para lograr la alineación óptima con los niveles superiores de la Matriz de Indicadores para Resultados

### **2.2.2.1. Lógica horizontal**

Como parte de esta evaluación se puede examinar las relaciones causa-efecto y si el programa se encuentra bien diseñado, misma acción que existe al analizar la lógica horizontal de la matriz, de izquierda a derecha.

La lógica horizontal se resume en los siguientes puntos:

### **2.2.2.2 Hallazgos del Componente:**

El resumen narrativo del componente no se redactó con una sintaxis de situación alcanzada.

Dentro de la estructura de la matriz se presenta el nombre del indicador el cual está relacionado con el componente, el método de cálculo debe estar relacionado con dicho indicador así como con sus variables, lo que da como resultado una unidad de medida establecida para el logro de los objetivos; sin embargo esta relación no se encuentra descrita en la Matriz de Indicadores para Resultados 2014 para su análisis, un punto a mencionar es que las unidades de medida según la definición de la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados es la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador, para este componente se trata de un PORCENTAJE.

En la Matriz de Indicadores para Resultados 2014 no se cuenta con el planteamiento de las metas en cuanto a la Resolución de Asuntos Individuales y Colectivos, ni menciona la frecuencia, dada lo anterior no es posible saber si la meta se cumplió en tiempo, ya que únicamente se cuenta con el informe de avance de indicadores en el cual por cada trimestre se aprecia el cumplimiento de lo programado que es de 35.08% mensual, sin embargo no se realiza la

comparación con la MIR, ya que no se encuentra plasmado la meta programada, frecuencia dimensión y avance.

Como punto indispensable que debe contener la lógica horizontal de la matriz, se encuentran los medios de verificación mismos que deben ser lo suficiente para el logro de lo planteado basándonos en fuentes, las cuales en esta matriz son válidos en el contexto utilizado y como parte de la aplicación del proceso de la entrevista inicial realizado con los titulares y/u operadores de los componentes que informaron que tienen en resguardo los medios de verificación, mismos que para este componente son los **Informes mensuales enviados a los enlaces de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social**, dando cuenta de los resultados obtenidos.

Dentro de la revisión realizada a la lógica horizontal se observa que la Matriz de Indicadores para Resultados 2014, contiene supuestos en cada uno de los niveles, por lo que se encuentran relacionados con las actividades, así como con el programa.

#### ***2.2.2.3. Hallazgos de las actividades:***

Una vez analizado la Matriz de Indicadores para Resultados en lo concerniente al punto inicial de la lógica horizontal se observa que toda actividad que integra dicha matriz no presenta de manera expresa el resumen narrativo como tal de cada actividad, sin embargo dentro de la estructura se menciona los objetivos de la actividad correspondiente el cual en ocasiones permite tener un conocimiento de la situación que se pretende alcanzar.

**En la actividad 1.-**

Esta actividad va relacionada con el nombre del indicador por lo que su fórmula está acorde; la interpretación de las variables según su método de cálculo y propiamente con su unidad de medida, misma que no se encuentra expresada en la Matriz de indicadores para resultados para su respectivo análisis.

Se plantea como meta un porcentaje como unidad de medida de 35.08%, rango a cubrirse según el Informe de avance de Indicadores de manera mensual, ya que estos datos no se encuentran plasmados en la Matriz de Indicadores para Resultados, sin embargo el componente y la actividad guardan una estrecha relación como se mencionó en el análisis vertical de tal manera al guardar esta relación se menciona que tanto como el componente y la actividad van encaminadas con las mismas metas y consecución de resultados, y por lo tanto son las mismas metas en ambas al ser las mismas, ya que no se encontró información sobre la actividad en el Avance de indicadores para el respectivo análisis de la actividad. De igual manera no se realiza la comparación con la MIR, ya que no se encuentra plasmado la meta programada, frecuencia, dimensión y avance del proyecto.

Como punto indispensable que debe contener la lógica horizontal de la matriz, se encuentran los medios de verificación mismos que deben ser los suficientes para el logro de lo planteado basándonos de fuentes primarias y secundarias los cuales en esta matriz son válidos en el contexto utilizado y como parte de la entrevista inicial realizado con los titulares y/u operadores de los componentes se informó que se tiene en resguardo todos los medios de verificación. El medio de verificación plasmado para esta actividad es un **Informe mensual de asuntos terminados por conciliación y asuntos individuales terminados en el periodo.**

Un punto que llama la atención es aquel que permite señalar como fórmula del indicador la  $(\text{SUMATORIA DE LOS ASUNTOS TERMINADOS POR CONCILIACION DE LOS ASUNTOS COLECTIVOS} / \text{NUMERO DE ASUNTOS COLECTIVOS TERMINADOS EN EL PERIODO}) * 100$  y la  $(\text{SUMATORIA DE LOS ASUNTOS CONCLUIDOS POR CONCILIACION DE LAS FASES DE INSTRUCCION Y DICTAMEN} / \text{NUMERO DE ASUNTOS INDIVIDUALES TERMINADOS}) * 100$ , se puede observar que existe el planteamiento de dos fórmulas, para que la formula este precisa es recomendable tener una sola por actividad.

Dentro de la revisión realizada a la lógica horizontal se observa que esta actividad contiene supuesto, que se encuentran relacionados con las actividades, así como con el programa.

- **Vinculación de las actividades con el ejercicio inmediato anterior 2013:**

No existe vinculación ya que el componente se creó en el ejercicio 2014, por lo que no hay comparación con respecto al ejercicio 2013.

- **Vinculación de la Normatividad aplicable a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para este componente, así como con sus Reglas de Operación (ROP).**

En la información recibida se contempló la existencia de diversas normatividades, entre las que destacan: Acuerdo de Creación de la Junta, Estructura Orgánica, Ley de Amparo, Ley Federal de los Trabajadores al Servicio de los Poderes, al Servicio del Estado, Ley Federal del Trabajo,

Manuales y Reglamentos. Como se pudo observar en el programa anual 2014, el componente y sus actividades se encuentran alineados con: el Programa de Generación de Empleos y Formación de Capital Humano, Objetivo (s) del Plan Estatal de Desarrollo 2011-2016 y las que apliquen.

- **Orientación para resultados**

El Componente muestra evidencia en la implementación de sus acciones a través de sus operarios que recolectan información mensual oportuna que le permita monitorear su desempeño; los datos únicamente se analizaron derivado del formato de Avance de Indicadores.

El programa derivado de su componente abarcaría diversas actividades, por lo que la actividad que contiene la Matriz de Indicadores para Resultados 2014, representan un número insuficiente de indicadores para medir la orientación a resultados y el reflejo significativo del Propósito del programa, considerando los aspectos señalados en los hallazgos. No obstante el medio de verificación es acorde a la actividad.

#### **Análisis del avance de los Indicadores a través del informe trimestral.**

Como parte de la integración de esta evaluación se proporcionó el informe del Avance de los Indicadores, después de analizar para compararlos con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se llega a los siguientes hallazgos:

#### **Hallazgos.**

En la Matriz de Indicadores para Resultados 2014 no se encuentra plasmado los datos de identificación del Indicador, las variables y la determinación de la



meta; se proporcionaron el Avance de Indicadores por los cuatro trimestres, en el que se plasma solo el avance del componente, no reflejando de manera pertinente la relación entre lo ejecutado y programado, y determinar si se cumplió con lo programado.

Con base en este informe de Avance de Indicadores se observa que en el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre el valor meta y el avance de la misma son iguales en cuanto a cantidad se refiere, por lo que se asume que se alcanzó el 100% de lo programado, sin embargo al no contar con el Formato Evaluatorio programático del POA y la sección de la MIR donde se mencionan las metas, no se es preciso afirmar con certeza si corresponde a lo programado, ya que aritméticamente la sumatoria de sus avances rebasa el 100%.

Con respecto a la actividad correspondiente no se encontró los respectivos avances, como de igual manera el cumplimiento de lo programado a falta de información no contenida en la MIR, y en el Avance de Indicadores.

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

### **2.2.1 Fortalezas:**

- Contar con un proyecto que se consolide, ya que al ser funcional se considera nuevamente para el siguiente ejercicio.
- La coordinación de la gestión de los servicios de la Secretaría de trabajo y Previsión Social es de suma importancia para mejorar los servicios en el ámbito laboral.
- Lo anterior contribuye al logro de una estabilidad laboral.
- Consecución del propósito y fin fortaleciendo de un mismo Fondo.

### **2.2.2 Oportunidades:**

- Incremento de programas y recursos federales y estatales para fomento

de aspectos de impartición y conciliación de Justicia Laboral.

- Mayor capacitación al personal encargado de desempeñarse en el desarrollo de sus funciones para todos los patrones y trabajadores para mantener una estabilidad laboral.
- Mejorar los índices de Aprovechamiento y Eficiencia en el personal y patrones.
- Si se obtuvieron resultados aceptables de un año a otro pretender que los mismos se mantengan o mejoren.
- Los programas y proyectos estén acorde a la visión institucional.

### **2.2.3 Debilidades:**

- La estructura de la MIR carece de apartados específicos del componente, descripción del indicador, las variables, el año línea base, perspectivas transversales, el problema, dimensión, entre otros.
- Los esfuerzos de medición de desempeño de la Matriz de Indicadores para Resultado se ven disminuidos en virtud de la dimensión en la que se hayan construido.
- La medición predominante es Eficacia, esto significa el logro de objetivos, que se quedan al nivel de generar actividades y no se miden cualitativamente los logros de ellas. No se miden a través de la Eficiencia, esto es, para medir la relación costos o insumos con los resultados de las actividades.
- En relación a lo anterior, se corre el riesgo de llenar información sin mucho sustento, de acuerdo al informe de evaluación con base en indicadores estratégicos y de gestión.
- Los indicadores siguen una lógica básica que no permiten obtener información de calidad.

### **2.2.4 Amenazas:**

- Cambios en la política con repercusión en la asignación insuficiente de recursos.
- Alto nivel de corrupción durante el estado procesal.
- Limitaciones en el trabajo de mejorar las gestiones dentro del desarrollo institucional.
- Existe el riesgo inherente de que haya error en el sistema y su aplicación no sea óptima
- Escasa participación, falta de interés o abandono del caso del trabajador.
- El servicio se proporciona sin la garantía de tiempos máximos de atención.

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

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

Como parte de la elaboración de este informe de evaluación específico, se denota que existió un inicio en cuanto a la aplicación de la Normatividad y Metodología en materia de Desempeño se refiere, a pesar de que la estructura de MIR no incluyó diferentes apartados que corresponden a información importante de análisis, la Entidad a través de información y documentos adicionales sustenta su actuar y con ello la justificación de los recursos derivados del contexto de la revisión, sin embargo no se deje el tema de la mejora continua de lado, ya que aun cuando se palpa un inicio, este es totalmente perfectible, por lo que se exhorta a tomar en cuenta las sugerencias aportadas, derivadas del análisis de la información.

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

- Se sugiere revisar la estructura de la Matriz de Indicadores para Resultados ya que el componente no se identifica textualmente, la formulación expresa está compuesto por dos acciones en un mismo

componente, se recomienda definir solo uno, para no desvirtuar la prioridad del componente.

- Revisar el PROPÓSITO del componente ya que no se encuentra planteado con la estructura de la sintaxis de [Población Objetivo] [solucionó su Problema] y en un estado alcanzado.
- Revisar el FIN ya que no se encuentra conforme a la sintaxis de [“Contribuir a”, “Aportar a” u otra expresión similar] [Tema de política], el cuál debe señalar un objetivo superior a cuyo logro del programa contribuirá de manera significativa.
- Considerar aun cuando sea en un documento adicional el resumen narrativo ya que no está identificado con dicho nombre, sin embargo se está tomando para efectos de este informe como resumen narrativo lo que se encuentra representado en la columna de objetivos el cual si se redactó como una situación alcanzada.
- Considerar aun cuando sea en un documento adicional información de su perspectiva transversal, es decir, tendencias de registro de personas por género. De la misma manera un calendario donde se señale la distribución de la meta.

***Actividades:***

- Revisar la actividad que integra la matriz debido a que no presenta de manera clara el resumen narrativo, y denota dos acciones a ejercer en una misma actividad, por lo que se sugiere un nuevo planteamiento más conciso, a lo que llevaría enunciar tal vez a una actividad más para lograr el componente, considerando que cada actividad incluida debe ser necesaria para un componente, es decir, hay que cuidar de no incluir actividades prescindibles.

- Revisar el planteamiento de la fórmula, ya que ésta contiene dos variables a medirla, por lo que no se refleja correctamente el método de cálculo denotando dos acciones a seguir, para que el planteamiento de la formula este precisa es recomendable tener solo una variable.
- Se sugiere revisar la estructura de la Matriz de Indicadores para Resultados ya que el componente no se identifica textualmente, de igual forma no se encuentra descrito el problema, la población potencial y objetivo, definición del indicador, el método de cálculo, descripción de las variables, unidad de medida, la calendarización de la meta y su línea base, dimensión, frecuencia de la medición y beneficiarios.
- Realizar los avances correspondientes tanto en el Formato Programático del POA como de Avance de Indicadores.

<b>4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA</b>
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: C.P.C Salvatore Cascio Traconis M.A.T
4.2 Cargo: Coordinador de Evaluación
4.3 Institución a la que pertenece: Despacho Cascio Díaz y Asociados SCP
4.4 Principales colaboradores: C.P Yaneth Flores Alam
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: salvatorecascio@prodigy.net.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): (999)-9200755

<b>5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)</b>
--

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):  Programa de Impartición y coordinación de justicia laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):  Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):  Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):  Unidad Administrativa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):  	
Nombre: Lic. Pedro Pablo Torres Tejero  Subsecretaria del Trabajo y Previsión Social  983 (83) 2 70 72 ext. 105	Unidad administrativa:  Administración.

<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres <input type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/> 6.1.4 Licitación Pública Internacional <input type="checkbox"/> 6.1.5 Otro: (Señalar) <input type="checkbox"/>
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección Administrativa de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Quintana Roo.
6.3 Costo total de la evaluación: \$ 75,000.00 (Son: setenta y cinco mil pesos 00/100 MN)
6.4 Fuente de Financiamiento : Estatal

<b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>
7.1 Difusión en internet de la evaluación: <a href="http://www.iedqroo.gob.mx/">http://www.iedqroo.gob.mx/</a>
7.2 Difusión en internet del formato: <a href="http://www.iedqroo.gob.mx/">http://www.iedqroo.gob.mx/</a>