



RESUMEN EJECUTIVO.

**UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN AL
DESEMPEÑO.**



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL ATLAMAJALCINGO DEL MONTE, GRO. ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL 2021-2024

INTRODUCCIÓN.

Desempeño es un término con muchos significados; en el contexto de la reforma presupuestaria, podemos definirla como **el rendimiento o resultado de las actividades que llevan a cabo, con el propósito de alcanzar un fin o un objetivo**. En base a esto podemos asegurar que, la evaluación al desempeño implica conocer las metas u objetivos por política pública, que establece el gobierno, el monto de recursos públicos comprometidos para alcanzar las mismas y los resultados del ejercicio fiscal. Así, la evaluación se convierte en un elemento esencial para el desarrollo y aplicación de las políticas públicas, contribuye a la mejora en el diseño de los programas públicos que funcionan y aquellos con resultados insatisfactorios, mejorando la asignación de los recursos.

Sin embargo la evaluación es un proceso de largo plazo, no arroja resultados sustantivos en los primeros años de operación, ya que involucra mecanismos de prueba y error, dentro de su desarrollo y puesta en marcha, es necesaria la completa participación de los servidores públicos involucrados, los que se encargaran de implementar los programas, actividades, acciones, obras y atender directamente a los ciudadanos con la mayor calidad y resolución de problemas posible, por lo que el sistema de evaluación al desempeño deberá complementarse con diversos esquemas de beneficios con una cobertura general.

Es por ello que se vuelve indispensable la adecuada planeación de las actividades a realizar durante el ejercicio de la evaluación al desempeño, con el fin de la apropiada creación de métodos de medición necesarios para la obtención de los porcentajes de cobertura de servicios, además de la calendarización de acciones, actividades, obras y metas, todo esto con el objetivo de fomentar el mayor ahorro posible de los recursos financieros públicos. La creación de este Plan de Trabajo Anual nos permitirá justamente lo que la evaluación al desempeño fomenta, cumplimiento, administración de tiempo y ahorro.



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL ATLAMAJALCINGO DEL MONTE, GRO. INSTANCIA TÉCNICA DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO 2021-2024



EVALUACIONES DEL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2022.



Con el fin de llevar a cabo el seguimiento necesario con respecto a las evaluaciones, auditorías internas y cuestionarios internos realizados por la Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño, se presenta el siguiente reporte Anual de evaluaciones las cuales cuentan con la información necesaria para realizar y llevar a cabo las actualizaciones en cuanto a la información para optimizar la prestación de servicios que propicie el adecuado desarrollo de las actividades de cada Unidad Administrativa y a su vez cubra las necesidades que la población tiene con respecto a su situación social actual.

Este proyecto de evaluaciones Internas promueve la adopción de un enfoque de procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de Evaluación al Desempeño, con el fin de aumentar la satisfacción de la ciudadanía ante la prestación de servicios públicos ofrecidos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como es planteado dentro de la Programación Operativa Anual 2022 contribuye a la eficacia y eficiencia de la administración 2021 – 2024 en el logro de sus resultados previstos. Así que este enfoque permite a la administración controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos internos de modo que se pueda mejorar el desempeño general de la administración.

Queda claro cuál es el trabajo del responsable de la Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño dentro de los procesos, debido a que es su deber demostrar liderazgo y compromiso con respeto a la aplicación del Programa Operativo Anual 2022, contemplando los siguientes puntos:

- ✓ Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia en la Evaluación al Desempeño.
- ✓ Asegurándose de que se establezcan las políticas y los objetivos planteados y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la administración.
- ✓ Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- ✓ Asegurándose de que los recursos necesarios estén disponibles.
- ✓ Comunicando en todo momento la importancia de la adecuada aplicación del Programa Operativo Anual 2022, conforme a los requisitos establecidos.
- ✓ Asegurándose del logro de los resultados previstos.



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



RESUMEN EJECUTIVO

- ✓ Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Evaluación al Desempeño.
- ✓ Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad.



EVALUACIÓN DEL APEGO A LA POLÍTICA INTERNA.

La Unidad técnica de Evaluación al Desempeño debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la administración y apoye su dirección estratégica, proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, incluyendo el compromiso del cumplimiento de los requisitos y la mejora continua.

Esta política debe estar siempre disponible y mantenerse como información documentada, comunicarse y entenderse, además de aplicarse dentro de la organización.

Es necesario de igual forma asegurar las responsabilidades y autoridades de todos los involucrados a fin de generar la comunicación y entendimiento adecuado.

✓ CUESTIONARIO INTERNO.

Dirección:

Titular de la Dirección:

Por favor responda de manera responsable y verídica lo solicitado en los siguientes incisos:

1. Describa brevemente la Dirección a su cargo:
2. Escriba el Objetivo General de la Dirección:
3. ¿Cuál es la Misión y la Visión de la dirección?

MISIÓN:

VISIÓN:

4. ¿Cuáles son las actividades que realiza de manera cotidiana?



RESUMEN EJECUTIVO

5. ¿Ha leído el Plan Municipal de Desarrollo?
6. ¿De qué forma aporta al logro de objetivos establecidos dentro del Plan Municipal de Desarrollo?
7. ¿Cuál es el mayor problema que usted considera existe en el Municipio de Atlamajalcingo del Monte?
8. ¿Conoce la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero?
9. ¿Cuáles son las facultades y obligaciones de acuerdo a su cargo dentro de este H. Ayuntamiento Municipal, que impone la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero?
10. ¿Cuál es su opinión sobre el contenido de este Cuestionario Interno?



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
ATLAMAJALCINGO
DEL MONTE, GRO.
ÓRGANO DE CONTROL
INTERNO MUNICIPAL
2021-2024

Susiel



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
ATLAMAJALCINGO
DEL MONTE, GRO.
TESORERÍA
2021-2024

[Handwritten signature]



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
ATLAMAJALCINGO
DEL MONTE, GRO.
PRESIDENCIA
2021-2024

[Handwritten signature]



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
ATLAMAJALCINGO
DEL MONTE, GRO.
INSTANCIA TÉCNICA
DE EVALUACIÓN
AL DESEMPEÑO
2021-2024

[Handwritten signature]



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
ATLAMAJALCINGO
DEL MONTE, GRO.

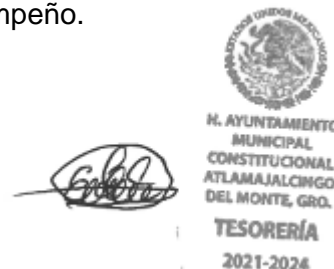
[Handwritten signature]

EVALUACIÓN CUALITATIVA.

✓ SUPERVISIONES PRESENCIALES (METODO DE OBSERVACIÓN).

Las áreas titulares del H. Ayuntamiento Municipal deberán demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que, se determinen, se comprometan y cumplan los requisitos de los ciudadanos, con esto se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del ciudadano usuario, a fin de mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Las supervisiones presenciales sirven como un medio de evaluación para identificar y corregir las áreas de oportunidad dentro de la prestación de servicios por parte de los servidores públicos, de igual forma permite felicitar y motivar el buen trato, con tal de asegurar la satisfacción ciudadana ante una sociedad que cada día exige mayores y mejores condiciones de atención, la Unidad Técnica de evaluación al Desempeño.



EVALUACIÓN CUANTITATIVA.



✓ **CORRECTA APLICACIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL.**

Al llevar a cabo la adecuada planificación de las actividades correspondientes, se asegura que la evaluación al desempeño pueda lograr los resultados previstos, aumenta los efectos deseables, previene reduce efectos no deseados, logra la mejora. Y lo dispuesto a planificar deberá abordar riesgos y oportunidad a manera de integrar e implementar las acciones dentro de los procesos y evaluar la eficacia de las acciones.

Al establecer los objetivos deben contener coherencia con las políticas internas, ser medibles, tener en cuenta los requisitos aplicables, ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción de los ciudadanos, ser objeto de seguimiento, comunicación y actualización según sea la necesidad.



✓ RESULTADOS GENERALES.

Las observaciones del este informe presentado por la Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño, abarcan los siguientes puntos.



1. Inconsistencia en la cadena de valor dentro de la administración.
2. Inobservancia del marco normativo aplicable.
3. Incumplimiento de las expectativas de los clientes y/o usuarios.
4. Deficiencia en el servicio de los proveedores.
5. Falta de información del desempeño.
6. Baja productividad.
7. Cultura organizacional débil.
8. Necesidad de actualizar los sistemas.
9. Generación de bienes y servicios sin calidad.
10. Urgencia de replantear los procesos centrales.
11. Necesidad de re direccionar el enfoque estratégico.



HALLAZGOS.

Dentro de los principales hallazgos encontrados a lo largo de las Auditorías Internas llevadas a cabo por esta Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño, podemos mencionar las siguientes como principales para el adecuado ejercicio del servicio público.



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL ATLAMAJALCINGO DEL MONTE, GRO. TESORERÍA 2021-2024



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL ATLAMAJALCINGO DEL MONTE, GRO. ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL 2021-2024

ADECUACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS.

Pudimos percatarnos a través de las supervisiones presenciales llevadas a cabo que es muy lamentable ver que ninguna de las personas involucradas dentro del ejercicio público lleva a cabo sus actividades basándose en la adecuada aplicación de los procesos internos establecidos dentro de los manuales operativos de este H. Ayuntamiento.

SENTIDO DE RESPONSABILIDAD.

Debido a la falta de sentido de responsabilidad nos percatamos de que existe una grave y alta situación de pérdida de documentación oficial y de importancia para el H. Ayuntamiento, ya que los controles de registro no son los adecuados.

USO DESMEDIDO DEL TIEMPO.

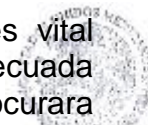
Cuando se trata de uso del tiempo, es vital entender que este apremia, y la adecuada administración de los tiempos siempre procurara el correcto ejercicio de las actividades correspondientes a cada área, es por ello que nos percatamos del uso desmedido de tiempos muertos que al final terminan costándole al H. Ayuntamiento dinero y Recurso Humano.

DESCONOCIMIENTO DE NORMATIVA.

Los compañeros que fueron evaluados a través de este proceso de Auditorías Internas presentaron un alto desconocimiento hacia la Normativa Interna.



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL ATLAMAJALCINGO DEL MONTE, GRO. INSTANCIA TÉCNICA DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO 2021-2024



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL ATLAMAJALCINGO DEL MONTE, GRO. SINDICATURA MUNICIPAL 2024



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL ATLAMAJALCINGO DEL MONTE, GRO. PRESIDENCIA 2021-2024



DESCONOCIMIENTO DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO.

De igual manera y de manera desafortunada encontramos un total desconocimiento a lo que es el Plan Municipal de Desarrollo, en cuanto a ejes estratégicos, líneas de acción y Programas.



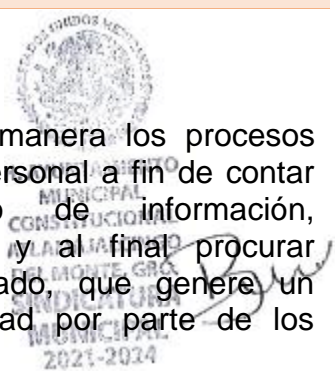
MALA ATENCIÓN.

Está de más decir que la atención hacia la ciudadanía deja mucho a desear pues no de manera generalizada pero si en varios casos nos percatamos que los servidores públicos se comportaron de una manera descortés hacia los ciudadanos cuando estos solo buscaban información y/o apoyos de algún tipo.



RECOMENDACIONES.

En cuanto a las recomendaciones generadas por esta Unidad Técnica de Evaluación al desempeño, consideramos lo siguiente:



ADECUACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS.

Estandarizar de alguna manera los procesos llevados a cabo por el personal a fin de contar con el mismo tipo de información, procedimientos correctos y al final procurar obtener el mejor resultado, que genere un sentido de responsabilidad por parte de los mismos.

SENTIDO DE RESPONSABILIDAD.

Archivar de manera correcta la documentación que llegue al H. Ayuntamiento a fin de entender la importancia de los documentos que ingresan a este H. Ayuntamiento Municipal.

USO DESMEDIDO DEL TIEMPO.

Establecer horarios y tiempos, lógicos y necesarios para realizar las diversas actividades que cada prestador de servicios debe realizar.

DESCONOCIMIENTO DE NORMATIVA.

Recomendamos de manera encarecida conocer y aplicar la Normativa Interna del H. Ayuntamiento debido a que de esta manera podemos ejecutar un ejercicio dentro de las regulaciones correspondientes.

DESCONOCIMIENTO DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO.

El Plan Municipal de Desarrollo funciona como piedra angular del ejercicio administrativo público pues sin el conocimiento de este será muy difícil encaminar las actividades hacia el cumplimiento de metas y logro de objetivos contenidos en este mismo documento.

MALA ATENCIÓN.

Servimos al pueblo, y por consecuencia nuestras acciones y palabras deberán ser impecables, pues gracias a ellos es que formamos parte de esta administración pública, está de más decir que los modales y buena conducta no son virtudes desligadas a nuestro quehacer diario.



CONCLUSIONES.

La Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño debe analizar y evaluar la información generada a través de la aplicación de estas evaluaciones internas debido a que los resultados deberán ser utilizados para evaluar la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción de cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, le necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad y adecuada aplicación de la Programación Operativa Anual.

Los resultados obtenidos deberán ser propiciadores de la mejora continua, la necesidad de considerar los resultados del análisis y la evaluación, además de las revisiones realizadas con la intención de determinar si hay necesidad u oportunidad que deberá ser considerada como parte de esta teoría de mejora continua.

La Evaluación al Desempeño es un apoyo a la administración gubernamental, porque de alguna forma auxilia a determinadas áreas que requieren una mayor eficiencia y eficacia, es decir efectividad en la realización de sus funciones, llevando a cabo una revisión y consideración de la organización, con el fin de precisar:

- ✓ Pérdidas y deficiencias.
- ✓ Menores métodos.
- ✓ Mejores formas de control.
- ✓ Operaciones más eficientes y mejor uso de los recursos físicos y humanos.

Esta misma apoya en la creación y aplicación de nuevos procedimientos, con los cuales está asegurada la prosperidad y éxito en la toma de decisiones, queda claro que si bien la involucración de todos y cada uno de los servidores públicos es complicada la invitación hacia el adecuado cumplimiento de los procesos internos establecidos, incluso estos mismos pueden aportar al mejoramiento del ejercicio de las actividades inherentes a cada puesto.



H. AYUNTAMIENTO
MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL
ATLAMAJALCINGO
DEL MONTE, GRO.
INSTANCIA TÉCNICA
DE EVALUACIÓN
AL DESEMPEÑO
2021-2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marveth Solano', written over the printed text of the official stamp.

L.A.E. Marveth Simón Solano
Titular de Evaluación al Desempeño