



Evaluación de Procesos del Programa Estatal Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo; Ejercicio 2017.



**El Colegio
de la Frontera
Norte**



SEDECO
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



SPF
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS



Formato para difusión de los resultados CONAC

**Programa Estatal Fortalecimiento del
Desarrollo Competitivo; Ejercicio 2017**

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

1.1. **Nombre completo de la evaluación:** Evaluación de Procesos del Programa Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo, Ejercicio 2017.

1.2. **Fecha de inicio de la evaluación** (12/07/2018)

1.3. **Fecha de término de la evaluación** (30/08/2018)

1.4. **Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:**

Nombre: Artemisa Mejía Bojórquez

Unidad Administrativa: Dirección de Planeación y Evaluación, Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado.

1.5. **Objetivo general de la evaluación:**

Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo 201, a través de la metodología de evaluación de procesos, valorando el grado de consolidación de los procesos sustantivos, identificando las recomendaciones que permitan instrumentar mejoras en los mismos.

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

- a) Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos.
- b) Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo, metas y acciones del Programa.
- c) Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión adecuada del Programa para propiciar una entrega de los bienes o servicios del programa más eficiente y eficaz, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.
- d) Elaborar recomendaciones que la unidad ejecutora pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo para mejorar el desempeño y los resultados que reporta el Programa Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo, 2017.

1.7. **Metodología utilizado de la evaluación:**

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios_X_ Entrevistas_X_ Formatos_X_ Otros_X_ Especifique:
Documentos oficiales e información institucional de los responsables de implementar el programa estatal Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo, 2017.

Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Esta evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete, con base en información proporcionada por las instancias responsables del programa en el Estado, también **mediante**

trabajo de campo en donde se utilizaron los cuestionarios y entrevistas a los funcionarios responsables.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1. Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Áreas de oportunidad: la planeación solo la ejerce Dirección de Financiamiento, con las recomendaciones y lineamientos de Secretaria de planeación y finanzas, es necesario involucrar áreas internas para una mejor planeación.

Buenas prácticas: la planeación cumple con los objetivos del programa y se encuentra normado, la difusión del programa es fluido y no presenta cuellos de botella. El proceso de solicitud de apoyos cuenta con mecanismos que permiten monitorear aquellas solicitudes nuevas y reincidentes.

Fortalezas: El Programa cuenta con una difusión asertiva; se logró una reducción de tiempos en el proceso de solicitud de apoyos, el proceso se tardaba ya que los expedientes no se conformaban completos y no se subían a sistema, la mejora fue en no recibir expedientes incompletos para que no queden estancados sin subirse a sistema.

La selección de beneficiarios Cuenta con las normas y lineamientos necesarios para el logro de su objetivo. Cuenta con criterios establecidos y normados para la selección de los beneficiados por un crédito.

Se tiene monitoreo de los avances del Programa a través de su POA.

El Centro de Atención Empresarial es el encargado de recopilar la información dada por los beneficiarios para la mejora del proceso.

Se cuenta con revisiones programáticas para una evaluación del programa.

Debilidades: No se cuenta con un mecanismo que permita medir la satisfacción del usuario.

Cuellos de botellas: Se detectaron cuellos de botella en la recepción y canalización de las solicitudes de apoyo.

Amenazas: Tiene retrasos en cuanto a la generación del producto a entregar, ya que dependen de la fiduciaria.

Los apoyos no siempre son entregados en tiempo y forma.

2.2. Señalar cuales son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategias e instituciones.

<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La entrega de apoyos no siempre es en tiempo y forma, lo cual genera incertidumbre y disgustos por parte de los beneficiarios, dando una imagen negativa al programa. 2. Retrasos en cuanto a la generación del producto a entregar, ya que dependen de la fiduciaria. 	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con revisiones programáticas para una evaluación del programa. 2. Cuenta con las normas y lineamientos necesarios para el logro de su objetivo. 3. Cuenta con criterios establecidos y normados para la selección de los beneficiados por un crédito. 4. Se identifican las metas y estrategias que impacta el Programa en su Programa Operativo Anual. 5. El Programa cuenta con una difusión asertiva que contribuye a la recepción de las solicitudes esperadas. 6. La valoración de cada proceso fue: <ol style="list-style-type: none"> a) Planeación estratégica-operativa 94% b) Difusión del programa 94% c) Solicitud de apoyos del 96% d) Selección de beneficiarios del 100% e) Producción de bienes o servicios 95.8% f) Entrega de apoyos del 75% g) Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos del 93.7% h) Evaluación y monitoreo del 91% i) Contraloría social y satisfacción de usuarios del 89%
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario. 2. El proceso de entrega de apoyos no cuenta con lineamientos o reglas para realizar las actividades que conlleva la entrega de apoyos. 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar elementos para la medición de la satisfacción de usuarios en todos los procesos del programa. 2. La planeación solo la ejerce Dirección de Financiamiento, con las recomendaciones y lineamientos de la Secretaría de Planeación y Finanzas, es necesario involucrar áreas internas para una mejor planeación.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

Después de realizar una revisión documental y entrevistar a los funcionarios responsables y ejecutores de los procesos, se concluye que el Programa Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo cuenta con objetivos claros y con un funcionamiento eficaz.

Después de valorar los nueve procesos se concluye lo siguiente:

- La documentación normativa está completa a nivel de proceso y procedimientos.
- La comunicación entre las áreas es efectiva.
- El programa cuenta con una estrategia de comunicación interna a través de medios electrónicos y materiales impresos.
- Ocho de los nueve procesos analizados se encuentran bajo la normatividad aplicable en las reglas de operación, contratos y manuales de seguimiento y monitoreo, cobranza.
- El programa cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores alineados a la MIR.

- Los cuellos de botella han sido detectados y solventados en cada uno de los procesos analizados, sin embargo, se observa la presencia de retrasos en ciertos aspectos de los procesos, sobre todo los que tienen que ver con la entrega de los apoyos.
- Los procesos terminan en tiempo y forma.
- Existe claridad sobre las actividades, componentes y actores de cada proceso.
- Existe la necesidad de medir la satisfacción del usuario en todos los procesos del Programa.
- No se cuenta con mecanismos para medir la satisfacción del usuario.

3.1. Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Que Fondos BC solicite a la fiduciaria correspondiente la implementación del mecanismo de pago a través de transferencias electrónicas para la entrega de apoyos a los solicitantes del crédito, logrando así minimizar tiempos de entrega y la reducción de atrasos en este proceso.

Normar el proceso, es decir de dónde y cómo se hará la entrega del recurso beneficiado, quienes deben y puede estar presentes en dicho acto.

Implementar una encuesta de seguimiento vía correo electrónico a través de encuestas en medios digitales, reduciendo los costos de papelería. Que permita medir el grado de satisfacción del usuario en todos los procesos que tuvo que pasar para llegar a la entrega o rechazo de su apoyo crediticio.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1. **Nombre del coordinador de la evaluación:** Dr. Félix Acosta Díaz

4.2. **Cargo:** Coordinador de la Evaluación

4.3. **Institución a la que pertenece:** Colegio de la Frontera Norte

4.4. **Principales colaboradores:**

4.5. **Correo electrónico del coordinador de la evaluación:** acosta@colef.mx

4.6. **Teléfono (con clave lada):** (664) 631 6300 EXT. 1215

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA (S)

Nombre del (los) programa (s) evaluado (s): Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo, Ejercicio 2017.

5.1. **Siglas:** NA

5.2. **Ente público coordinador del (los) programa (s):**

Secretaría de Desarrollo Económico

5.3. **Poder público al que pertenece (n) el (los) programa (s):**

Poder Ejecutivo **Poder Legislativo** **Poder Judicial** **Ente Autónomo**

5.4. **Ámbito gubernamental al que pertenece (n) el (los) programa (s):**

Federal **Estatal** **Municipal**

5.5. **Nombre de la (s) unidad (es) administrativa (s) y del (los) titular (es) a cargo del (los) programa (s):**

Secretaría de Desarrollo Económico

5.6. **Nombre de la (s) unidad (es) administrativa (s) a cargo del (los) programa (s):**

Secretaría de Desarrollo Económico

5.7. Nombre del (los) titular (es) de la (s) unidad (es) administrativa (s) a cargo del (los) programa (s), (Nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

Secretario de Desarrollo Económico	Carlo Humberto Bonfante Olache cbonfante@baja.gob.mx	Edificio del Poder Ejecutivo 4to. Piso Calzada Independencia 994, Centro Cívico. CP 21000, Centro Cívico, Mexicali B.C. 21000	Tel. (686) 558 1048 Conmutador - Fax 558 1192
Directora de Financiamiento	Rosa Angelina Romano Cázares rromano@baja.gob.mx	Centro Comercial La Plazita II Blvd. Justo Sierra y Honduras #377	Tel (686) 558 3120 y 568 2906

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1. Tipo de contratación:

Adjudicación directa__ **Invitación a tres**__ **Licitación pública**__ **Licitación pública nacional**__ **Licitación pública internacional**__ **Otra (señalar)**_X_ **Convenio específico en materia de evaluación firmado entre el Colegio Frontera Norte y el Gobierno del estado de Baja California el 4 de mayo del 2018.**

6.2. Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:

Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado.

6.3. Costo total de la evaluación: No hay un monto específico para esta evaluación, formó parte de un paquete de 9 evaluaciones incluyendo una de impacto, convenido con el COLEF en 3 millones de pesos (no causó IVA).

6.4. Fuente de financiamiento: Recurso fiscal_X_ **Recurso propio**__ **Créditos**__ **Especificar**__ Estatal, Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado.

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1. Difusión en internet de la evaluación:

Página web Monitor de Seguimiento Ciudadano

<http://indicadores.bajacalifornia.gob.mx/monitorbc/index.html>

7.2. Difusión en internet del formato:

Página web Monitor de Seguimiento Ciudadano

<http://indicadores.bajacalifornia.gob.mx/monitorbc/index.html>



Programa Estatal Fortalecimiento del Desarrollo Competitivo 2017.



SEDECO
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



SPF
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS