



SEFIPLAN
SECRETARÍA DE
FINANZAS Y PLANEACIÓN
DEL ESTADO DE VERACRUZ

Resumen ejecutivo

**Evaluación de Consistencia y
Resultados del Programa
Presupuestario:**

Auxilio a Emergencias

Programa Especial de Evaluación

2015

RESUMEN EJECUTIVO

Auxilio a Emergencias es un programa presupuestario (PP) de la Secretaría de Seguridad Pública, ejecutado conjuntamente por la Subsecretaría Operativa y el Centro Estatal de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), el cual tiene como objetivo contribuir al combate de los actos delictivos a través de la atención y canalización de las llamadas ciudadanas a los servicios de emergencia (066) y denuncia ciudadana (089), así como de la ejecución de operativos de auxilio.

La calificación general obtenida por el programa es de **6.70** de 10 puntos posibles, la cual fue ponderada con las calificaciones de los seis apartados del cuestionario diagnóstico, tal como lo establecen los Términos de Referencia (TdR) para la Evaluación Consistencia y Resultados de Programas Presupuestarios. Cabe resaltar que, de manera general, el programa muestra un suficiente grado de consolidación para ser factible de evaluarse a mayor profundidad, como lo es a través de una evaluación de procesos.

Si bien, el programa aún carece de ciertos detalles metodológicos propios del diseño como, lo es un documento rector, si cuenta con bases sólidas que sustentan su creación y además identifican claramente el problema que se busca combatir.

A nivel de indicadores de desempeño, el programa presenta deficiencias como la falta de líneas base y selección errónea del tipo de fórmula; sin embargo, los indicadores establecidos en la MIR son representativos del objetivo para el que fueron diseñados, por lo que solventando las deficiencias señaladas se contará con una MIR sólida, compuesta de indicadores correctamente contruidos, de acuerdo a los criterios de la Metodología del Marco Lógico (MML).

Una deficiencia importante que a corto plazo se debe atender, es que aunque los ejecutores del programa conocen cual es la población que pretenden atender con el programa, es necesario que se establezca la metodología para cuantificarla. Ello con la finalidad de que puedan ser planteadas estrategias de cobertura y focalización de la población, y se pueda identificar a su vez la población atendida por el mismo. Es importante señalar que si bien, la información de los beneficiarios de "Auxilio a Emergencias" es de carácter confidencial, es fundamental que se cuenten con estas estrategias de control.



En cuanto a los procedimientos para la recepción de solicitudes de apoyo, selección de beneficiarios y/o proyectos, y la entrega de los componentes a los beneficiarios, "Auxilio a Emergencias" cuenta con procedimientos documentados y oficiales, los cuales se encuentran estandarizados y sistematizados, y son de conocimiento de los operadores del programa, lo que permite eficientar la entrega de los *Componentes*.

Uno de los principales hallazgos derivados de la evaluación, es la carencia de instrumentos de planeación, tales como programas de trabajo y planes estratégicos encaminados al logro de objetivos, por lo cual es de suma importancia que los ejecutores trabajen en este tipo de documentos, que permitan establecer la ruta crítica a través de la cual pretenden lograr cada uno de los niveles objetivos planteados en el programa, y las acciones necesarias para lograrlo.

Otro aspecto a resaltar, es que el programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de sus beneficiarios; a través de un cuestionario aplicado por el operador telefónico, en el cual, se evalúa el servicio prestado no solo por el ejecutivo telefónico, sino también por la corporación de auxilio y la eficiencia mediante la cual opera el programa.

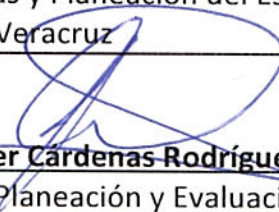



En cuanto a transparencia y rendición de cuentas, pese a que gran parte de la información que maneja el programa se encuentra clasificada como de carácter confidencial, la Secretaría de Seguridad Pública, difunde en su portal de transparencia los resultados de los indicadores del programa, mostrando los avances de los mismos a la población en general.

Finalmente, en cuanto a los resultados de los indicadores de desempeño del Programa Presupuestario, "Auxilio a Emergencias" presenta resultados positivos y superiores al 100% en al menos 80% de los indicadores de la MIR y solo dos de ellos presentan resultados negativos, aunque con justificaciones claramente establecidas en el reporte de avance 006 del Sistema de Indicadores de Evaluación del Desempeño (SIED).

Partiendo de los resultados obtenidos, se recomienda diseñar un documento normativo único para el programa, establecer líneas base para medir la orientación a resultados de los indicadores del programa, identificar y cuantificar a las poblaciones potencial, objetivo y atendida, así como establecer una metodología para su cuantificación y focalización, diseñar programas estratégicos para alcanzar los objetivos del programa y determinar estrategias de cobertura y focalización de la población atendida.

Tomando en cuenta los principales hallazgos y recomendaciones, se puede concluir que "Auxilio a Emergencias" ha ido consolidándose, y aunque aún presenta deficiencias de diseño, opera de manera eficiente, por lo que atendiendo a las recomendaciones pertinentes puede consolidarse aún más y ser factible de evaluación a mayor profundidad.

4. DATOS DEL EQUIPO EVALUADOR

CONCEPTO	DATOS GENERALES
Nombre de la instancia evaluadora:	Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Veracruz
Responsable del área de evaluación:	 Dr. Oscar Javier Cárdenas Rodríguez Director General de Planeación y Evaluación para el Desarrollo
Supervisora del área de evaluación:	 Lic. En Est. Verónica González Ulín Subdirectora de Integración y Análisis de Información
Coordinador de la evaluación:	 L.C. Edgar Meza Herrera Ejecutivo de Proyectos de Análisis y Difusión de Información
Responsable de la evaluación:	 L.E. Araceli Hernández Ortega Analista Administrativo