

FORMATO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS
EVALUACIONES DE LOS RECURSOS FEDERALES MINISTRADOS
A LAS ENTIDADES FEDERATIVAS

Evaluación de Diseño del Programa presupuestario

E052

Defensoría Pública

Programa Anual de Evaluación 2018
Sistema de Evaluación del Desempeño de la Administración Pública Estatal
Universidad Tecnológica de Tecamachalco

Octubre 2018



SECRETARÍA
FINANZAS Y
ADMINISTRACIÓN
GOBIERNO DE PROGRESO



FORMATO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN
1.1 Nombre de la evaluación:
Evaluación Externa de Programas presupuestarios de la Administración Pública Estatal, ministración 2017. Evaluación de Diseño del Programa presupuestario E052. Defensoría Pública
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):
16/07/2018
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):
09/10/2018
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:
Nombre: Arturo Neponuceno Crisóstomo. Unidad administrativa: Dirección de Evaluación, adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.
1.5 Objetivo general de la evaluación:
Analizar y valorar el diseño del Programa presupuestario (Pp), para determinar si se cuenta con los elementos necesarios que permitan atender la problemática social identificada y con ello la atención hacia una población o área de enfoque
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:
<ul style="list-style-type: none">▪ Analizar la identificación de la problemática y de los actores involucrados, así como de la lógica de intervención que se realiza a través del Pp.▪ Examinar la pertinencia del programa con respecto a los instrumentos de planeación estatales.▪ Analizar el planteamiento lógico del problema, así como la pertinencia de los indicadores para la medición del avance de los objetivos del Pp.▪ Identificar si existen otros Pp que sean coincidentes, o bien complementarios en algún aspecto con el fin de optimizar los recursos.▪ Identificar hallazgos y recomendaciones que incidan en la mejora del programa.
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:
En concordancia con el modelo de Gestión para Resultados, así como de las directrices del Gobierno Estatal de “instaurar un modelo integral de gestión pública, con base en resultados, ponderando a la planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento y evaluación, como piezas clave en el actuar gubernamental...” (Plan

Estatad de Desarrollo 2017-2018). Al respecto, se llevó a cabo la evaluación a los Programas presupuestarios mediante un análisis técnico de gabinete, el cual consistió en actividades que involucraron el acopio, organización y valoración de información compilada proveniente de registros administrativos, bases de datos y documentación de carácter público, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, asimismo se llevaron a cabo reuniones con personal de la Dirección de Evaluación para la resolución de dudas relacionados con los Términos de Referencia (TdR) de la evaluación.

Los resultados derivados de los procesos de análisis, revisión y verificación del desempeño del Pp, se presentan dentro del informe de evaluación por una parte mediante la descripción de la justificación del análisis –respondiendo a cada una de las preguntas establecidas en los TdR, y posteriormente mediante la incorporación de información clasificada en los anexos requisitados de los TdR. Se generó un cociente de valoración cuantitativo, para indicar el nivel promedio de cumplimiento alcanzado por el programa derivado de cada una de las preguntas valoradas.

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios ___ **Entrevistas** ___ **Formatos** X **Otros** X **Especifique:** Evidencias documentales proporcionadas por la Dirección de Evaluación de la SFA: Bases de datos, formatos programáticos, financieros, administrativos y presupuestales.

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La evaluación se realizó mediante un análisis de gabinete, con base en información proporcionada por la Institución o Unidad Administrativa Responsable del programa, así como en evidencia adicional que la Instancia evaluadora consideró necesaria para justificar su análisis.

El informe incluye 17 preguntas específicas, de las cuales 15 fueron respondidas mediante un esquema binario, de respuesta cerrada “Sí”/“No” y 2 preguntas fueron contestadas de manera abierta, sustentado con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis y justificación.

Para las preguntas que se respondieron de manera binaria (“Sí”/“No”), se consideró lo siguiente:

1. Determinación de la respuesta binaria (“Sí”/“No”). Cuando el programa no contó con documentos ni evidencias para dar respuesta a la pregunta, se consideró información inexistente y, por lo tanto, la respuesta fue “No”. Asimismo, la Instancia evaluadora generó las recomendaciones pertinentes.
2. Si el programa contó con información para responder la pregunta, es decir, cuando la respuesta fue “Sí” se eligió uno de los cuatro niveles de respuesta, tomando en cuenta el cumplimiento de los criterios establecidos en cada reactivo.
3. Se consideró responder “No aplica” cuando las particularidades del programa evaluado no contemplaron los elementos relacionados y necesarios para contestar la pregunta. Para estos casos, se deben explicar las causas y los motivos de por qué no fue factible tener una respuesta; la DEV puede solicitar que se analicen nuevamente las preguntas en las que se respondió “No aplica”.
4. Para el total de las preguntas, se consideró lo establecido en los TdR incluyendo los siguientes cuatro aspectos para responder:
 - a) De manera enunciativa más no limitativa, elementos con los que se justificó su valoración, así como la información que se incluyó en la respuesta o en los Anexos.
 - b) Fuentes de información mínimas utilizadas para la respuesta. No obstante, la Instancia evaluadora pudo utilizar otras fuentes de información que consideró necesarias.

c) Congruencia entre respuestas. En los casos en que la pregunta analizada tuvo relación con otra(s), se señalaron la(s) pregunta(s) con la(s) que hubo coherencia en la(s) respuesta(s). Lo anterior no implicó, en el caso de las preguntas con respuesta binaria, que el nivel de respuesta otorgado a las preguntas relacionadas tuviera que ser el mismo, sino que la argumentación fuera consistente.

d) Para el cálculo de los promedios a los que se hizo referencia en los criterios de valoración correspondientes a las preguntas 10, 11, 14 y 15, la Instancia evaluadora identificó y describió cuántas y cuáles características o atributos tuvo cada elemento evaluable (Actividades, Componentes, Indicadores, Fichas Técnicas, Metas y Medios de Verificación, según fue el caso); se obtuvo la suma de los promedios simples, de la cantidad de características con que contó cada elemento evaluable, y se asignó la valoración o el nivel correspondiente (de 1 a 4) en función del promedio arrojado, integrando la tabla.

En los casos en que la respuesta fue “No”, se indicó el nivel cero (0) y el criterio establecido en las consideraciones de cada pregunta, así mismo se justificó porque no se cumplió con los criterios establecidos o bien se precisó si la información fue inexistente.

Las preguntas que no tuvieron respuesta binaria se respondieron con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos que se plantean en la justificación de cada reactivo.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Justificación de la creación y diseño del Pp

- El planteamiento del problema no contiene a la población objetivo, y se realizó de manera genérica lo que puede propiciar rebasar la capacidad de atención del Pp.
- El diagnóstico contiene información relevante que sustenta las funciones de la dependencia, sin embargo, no muestra el problema público a atender en términos de la población o área de enfoque.
- No se encontró alguna referencia bibliográfica relacionada con la intervención del Pp evaluado, por lo tanto, no es posible afirmar que se cuente con un sustento teórico documentado.

Contribución a las metas y estrategias estatales

- Se observó vinculación indirecta entre el Pp E052 y los instrumentos de planeación de mayor jerarquía, sin embargo, no se encontró algún documento que estableciera formalmente la vinculación entre el Pp y el Programa Institucional de la Secretaría General de Gobierno así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo

- Se cuenta con evidencia documental en la que se definen y cuantifican los conceptos poblacionales, sin embargo, en la práctica estos no se traducen en estrategias de focalización y de cobertura.
- No se encontró documentación que permita conocer la población o área de enfoque atendida a través de los componentes o actividades del programa, ya que estos cuentan con indicadores que no cuantifican los usuarios sino los servicios prestados.
- No se encontró evidencia documental relativa a una estrategia de cobertura.

Matriz de Indicadores para Resultados

- Ninguno de los componentes cuenta con actividades que se ordenaran en forma cronológica para el logro del bien o servicio.

- Algunos supuestos no constituyen elementos externos al programa que puedan poner en riesgo el cumplimiento de los objetivos planteados, sino que se trata de factores inherentes a la responsabilidad del programa.
- La redacción de algunos componentes no permite afirmar que se presenten como resultados logrados, sino como funciones administrativas realizadas.
- La lógica vertical de componentes a propósito no se cumple debido a que este último plantea la disminución del estado de indefensión de la población vulnerable, sin embargo, los componentes en ningún caso hacen alusión ni a la población objetivo, ni a una disminución del estado de indefensión, y aunque contribuyen en forma indirecta, es importante que bajo el enfoque orientado a resultados se procure una lógica causal sólida.
- Si se analiza en forma aislada el propósito del programa se observa una redacción favorable, sin embargo al observar su lógica vertical se percibe que los componentes considerados no se vinculan fuertemente con este, por lo tanto, no es posible garantizar su logro.
- La redacción del objetivo de nivel fin cumple con las características que dicta la Metodología del Marco Lógico al ser un objetivo superior, vincularse con los instrumentos de planeación de mayor jerarquía, contar con el criterio de unicidad, y plantearse en forma clara sin embargo es posible robustecer en el diagnóstico el concepto de “seguridad jurídica”.
- Los indicadores de nivel estratégico no se considera que se encuentran vinculados estrechamente a sus respectivos objetivos, por lo que no cumplen los criterios de Relevancia y Adecuado.
- Los medios de verificación planteados en la MIR no se considera que sean monitoreables ya que no permiten reproducir el cálculo de manera independiente.
- Las fichas técnicas de los indicadores carecen del campo denominado “definición del indicador”.
- Se observó oportunidad de mejora en la frecuencia de medición para los indicadores de los componentes 2 y 3, puesto que el método de cálculo contempla un resultado anual, mientras que la ficha técnica considera una frecuencia mensual.

Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros Pp

- Se observó que la Secretaría de Competitividad, Trabajo y Desarrollo Económico (SECOTRADE) y los Servicios de Salud del Estado de Puebla (SSEP) al igual que la Secretaría General de Gobierno, a través de la Dirección General de Defensoría Pública, proporcionan servicios legales atendiendo a la demanda de los usuarios sin criterios de exclusión; asimismo, estos tres programas contemplan la prestación de dichos servicios en forma gratuita.

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:

- La modalidad o clasificación presupuestaria del Pp es consistente con el problema público o necesidad identificada
- Se identificaron conceptos en común entre el Propósito del Pp y los objetivos del Programa Institucional de la SGG, el Plan Estatal de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por lo tanto, el Pp, mantiene una vinculación indirecta con los instrumentos de planeación de mayor jerarquía
- Se observó que la relación entre el Pp y el PED, se encuentra establecida formalmente hasta línea de acción lo cual consolida la alineación con el principal instrumento de planeación estatal
- El nivel componentes cumplen con la mayoría de características que dicta la MML, sin embargo su articulación con el Propósito se observó con oportunidad de mejora

- El resumen narrativo de nivel fin se plantea claramente, y representa un objetivo superior vinculado al PED al cual se contribuye con el logro de los objetivos del Pp E052.
- Los indicadores del Pp E052 se han planteado claramente y se pueden calcular a un costo razonable.
- Las fichas técnicas de los indicadores del programa cuentan con la mayoría de los elementos básicos establecidos en los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico establecidos por la SHCP.

2.2.2 Oportunidades:

- Tomar en consideración las recomendaciones que emana del presente ejercicio de evaluación.
- El cambio de cultura organizacional que impulsa la Nueva Gestión Pública orientada a resultados, promueve la implementación del Presupuesto basado en Resultados a nivel nacional, por lo que los esfuerzos en materia de construcción de Matrices de Indicadores para Resultados se realizan en otros estados del país, generando información útil sobre experiencias que combaten el mismo problema público mediante la creación de programas presupuestarios que se encuentran disponibles para su consulta, la cual puede ampliar el enfoque adoptado por el Pp E052.
- En el marco de la evaluación del grado de implementación del Nuevo Sistema de Justicia Penal en las entidades federativas, es factible realizar gestiones institucionales que permitan atraer recursos extraordinarios para ser destinados a la capacitación y certificación de los funcionarios públicos que proporcionan los servicios de defensoría pública.
- La difusión de los servicios legales a través de medios masivos de comunicación o de los medios de comunicación del gobierno del estado, pueden potenciar el impacto de las jornadas jurídicas en los distritos judiciales que se ubican en el interior del estado.
- Las redes sociales como herramienta para la difusión de información pueden ser empleadas para optimizar los recursos destinados a este rubro.
- El mejoramiento en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios de la defensoría pública puede fungir como estrategia de promoción de los servicios ya que a partir de la recomendación de usuarios satisfechos es posible elevar el reconocimiento de la institución.

2.2.3 Debilidades:

- El planteamiento del problema se realizó de manera general, esto conduce al desarrollo de un árbol de problemas que tiende a rebasar el ámbito de competencia de la UR.
- El concepto de vulnerabilidad contenido en el planteamiento del problema y en el propósito del Pp, no se emplea como criterio para definir conceptos poblacionales
- No se encontró alguna justificación teórica o empírica que sustente el diseño del Pp, por lo que se observa la posibilidad de robustecer su diseño a partir de otras intervenciones similares documentadas.
- En sentido estricto no se cuenta con una metodología establecida para definir y cuantificar los conceptos poblacionales, por lo tanto, aunque se cuenta con documentos oficiales que los definen, estos no dan cuenta de un ejercicio de focalización adecuado lo cual limita la orientación del Pp hacia la mejora del desempeño.
- Los indicadores de los componentes y actividades, no permiten identificar ni cuantificar la población o área de enfoque atendida por el Pp.
- No se encontró evidencia documental que describiera una estrategia de cobertura que oriente las acciones del programa hacia el logro de los objetivos planteados

- Las actividades del Pp no cuentan con las características que sugiere la MML en cuanto a estar ordenadas cronológicamente, y contemplar supuestos que representen situaciones externas que afecten el cumplimiento de objetivos.
- El propósito del programa establece como población objetivo personas “vulnerables”, sin embargo este concepto no es retomado por los componentes y por lo tanto no es posible garantizar su cumplimiento, lo cual afecta la orientación hacia el logro de resultados.
- Los indicadores de nivel estratégico no se considera que se encuentran vinculados estrechamente a sus respectivos objetivos, por lo que no cumplen los criterios de Relevancia y Adecuado.
- Los medios de verificación planteados en la MIR no se considera que sean monitoreables ya que no permiten reproducir el cálculo de manera independiente.
- Las fichas técnicas de los indicadores carecen del campo denominado “definición del indicador”.

2.2.4 Amenazas:

- El cambio de administración puede poner en riesgo la continuidad del proceso de retroalimentación que propicia la evaluación.
- Modificaciones en el presupuesto pueden afectar la cobertura deseada del programa y afectan el programa de capacitación. La implementación del Nuevo Sistema de Justicia Penal no ha sido acompañada de una configuración institucional que facilite a todos los actores vinculados a los temas legales una inserción óptima y deriva en que no se logre el impulso esperado por cada área desde su ámbito de competencia para su desarrollo y consolidación.
- El cambio de cultura organizacional necesario para la consolidación del Presupuesto basado en Resultados en el estado, demanda capacitación en materia de Metodología del Marco Lógico en todos los niveles administrativos a en los que se toman decisiones para el establecimiento de objetivos e indicadores para cualquier instrumento de planeación, sin embargo, al mismo tiempo implica una inversión importante que no siempre es contemplada en el presupuesto.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

A lo largo de las 5 secciones de evaluación, se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora que pueden dotar al Pp de una mayor orientación a mejora del desempeño.

Respecto a la sección de justificación de la creación y diseño del programa, se observó que el Pp cuenta con esquemas analíticos que reflejan un ejercicio de diseño cuyo punto de partida es una problemática real, (la indefensión jurídica de las personas vulnerables) no obstante, se observó la oportunidad de aplicar con mayor rigor técnico en el concepto de vulnerabilidad así como homologar la descripción del problema que combate el Pp, ya que al expresarlo de diferentes formas en cada uno de los formatos de la estructura analítica termina por alterarse la esencia del problema descrito originalmente.

Se observó que el Propósito del Pp se encuentra alineado en forma indirecta al Programa institucional de la Secretaría General de Gobierno, al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2018 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se observó la oportunidad de hacer explícita esta alineación en el documento de alineación estratégica.

Al analizar los conceptos poblacionales se observó que aunque se cuenta con un planteamiento del problema que reconoce a los sectores vulnerables como población objetivo, la Constitución establece que los servicios de defensoría serán

otorgados sin distinguir condiciones socioeconómicas de los solicitantes, lo que deriva en la omisión del concepto de vulnerabilidad para definir y cuantificar la población objetivo.

La falta de definición de los conceptos poblacionales impacta no sólo en la ausencia de una estrategia de cobertura, sino también en un debilitamiento del enfoque hacia la mejora del desempeño. Esto se refleja en la ausencia de la población objetivo en los indicadores estratégicos de la MIR, así como en sus componentes y actividades. No obstante, la MIR refleja claramente el cumplimiento de las funciones administrativas de la unidad responsable del Pp.

Independientemente de la falta de vinculación estrecha entre objetivos e indicadores estratégicos de la MIR, se observó oportunidad de mejora en la redacción de supuestos y en el establecimiento de los medios de verificación.

Derivado de lo anterior, se elaboró una propuesta de mejora de la MIR cuyo propósito es: “La población del estado de Puebla que enfrenta problemas de tipo legal y no cuenta con asistencia de un abogado particular, recibe gratuitamente servicios de calidad en materia de asesoría, representación y defensa jurídica”, para el cual como componentes, se consideró indispensable impulsar la difusión de los servicios de la dependencia, así como elevar la calidad y la cantidad de servicios prestados.

Dentro de la propuesta de MIR se adoptaron indicadores externos para los objetivos de nivel estratégico y se construyeron otros para los componentes posicionando a los beneficiarios y el tipo de servicio prestado, como base para la medición de resultados.

Finalmente se identificaron 2 Pp con ligeras similitudes al Pp E052 en el sentido de que estos otros proveen servicios legales, sin embargo, los temas a tratar se refieren a arbitraje médico y controversias de tipo laboral, por lo que es factible establecer contacto con quienes diseñan estos programas a fin de compartir buenas prácticas y socializar oportunidades de mejora en materia de atención legal gratuita a la población que persigue la justicia y no cuenta con los medios para acceder a esta.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Justificación de la creación y diseño del Pp

- Definir o especificar para los términos del programa, el concepto de vulnerabilidad y especificar el problema público identificado
- Reorientar el enfoque del diagnóstico hacia el planteamiento de un problema público con causas y efectos.
- Robustecer el diagnóstico a partir de referencias bibliográficas de una intervención similar en otro espacio geográfico, o alguna teoría que sustente la causalidad de la intervención.

Contribución a las metas y estrategias estatales

- Además de la alineación con el PED, se sugiere hacer explícita la vinculación entre el Pp y los instrumentos de planeación superiores y procurar una alineación directa entre estos instrumentos guardando la jerarquía de cada uno.

Poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo

- Se sugiere establecer el rango de edad (de 14 años o más) como población de referencia; rescatar el concepto de vulnerabilidad para establecer la población potencial y en la población objetivo se sugiere asumir que se encuentra determinada por la demanda de los servicios de consultoría.
- Emplear indicadores con mayor vinculación a la población objetivo
- Establecer como población objetivo el total de solicitantes de servicios de defensoría y la estrategia de cobertura se puede orientar a la elevación de la calidad del servicio que se otorga a dichos solicitantes, sin embargo, es importante no perder de vista que el problema principal de indefensión jurídica, lo sufren las personas con escasos recursos económicos, por lo tanto, la estrategia de cobertura también puede ser dirigida a difundir los servicios de la

dependencia a este grupo poblacional y si bien el servicio de defensoría no puede ser negado a nadie, es deseable que se busque dar el servicio preferentemente a dicho segmento poblacional, el cual sólo se puede identificar a partir del levantamiento de información que la misma dependencia realiza respecto a las condiciones socioeconómicas de quienes solicitan y quienes reciben el servicio.

Matriz de Indicadores para Resultados

- Reagrupar actividades de acuerdo con los componentes de la Propuesta de MIR y verificar si es necesario establecer una secuencia para la consecución de cada bien o servicio planteado en los componentes.
- Verificar que los supuestos sean factores externos o que se encuentran fuera del control del programa, por ejemplo, recorte presupuestario, reformas intensivas del marco normativo, acontecimientos políticos o sociales adversos, intervención de actores no contemplados en la lógica causal de la MIR, etc.
- Verificar su planteamiento de tal forma que contribuyan en alguna medida a la resolución del problema que le dio origen al Pp.
- Se sugiere tomar en consideración la reagrupación de componentes planteada en la propuesta de MIR en la cual se da mayor importancia a las labores de difusión y colocándolas a nivel de componente y no de actividad, asimismo se plantea agrupar los componentes 1 y 2 actuales distinguiendo el tipo de servicios sólo hasta nivel de actividades (asesorías e inicio de procedimientos por tipo área que los atiende), y el componente de capacitación evolucionarlo a nivel de certificación en materia del Nuevo Sistema de Justicia Penal.
- Se recomienda definir con mayor precisión la población objetivo que tiene implícita el propósito e integrar componentes que incidan en forma directa en el logro de dicho propósito, para ellos se pone a consideración de la unidad responsable la propuesta de MIR.
- Soportar con mayores referencias bibliográficas el concepto de “seguridad jurídica” en los instrumentos de planeación o en el diagnóstico del Pp, consultando autores como Miguel Carbonell Sánchez, investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.
- Verificar el elemento a medir implícito en los objetivos de nivel fin y propósito, a fin de construir o seleccionar algún indicador que exhiba de mejor manera los logros que ha tenido el Pp.
- Para el caso de los indicadores estratégicos se sugiere emplear como medios de verificación, fuentes oficiales externas que permitan reproducir el método de cálculo en forma independiente, mientras que para aquellos indicadores de fuente interna se recomienda enunciar el nombre de las bases de datos informes o registros a fin de identificar la fuente u origen de la información así como el área responsable de generar la misma.
- Se sugiere a la instancia responsable de coordinar el proceso de programación, integrar en los formatos correspondientes el campo denominado “definición del indicador” que debe facilitar la comprensión de este y sin transcribir el método de cálculo o el nombre del indicador.
- Fijar una periodicidad para el levantamiento de información y otra para el monitoreo de los indicadores, en consecuencia es importante definir con precisión el periodo comprendido para cada variable del método de cálculo así como la base de comparación para el cálculo de variaciones porcentuales (con respecto al periodo inmediato anterior, o con respecto al mismo periodo del año anterior).

Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros Pp

- Se recomienda establecer comunicación con los responsables de dichos programas, a fin de socializar buenas prácticas en cuanto a la atención de la ciudadanía, así como para compartir las áreas de oportunidad que la experiencia les ha permitido identificar; asimismo, el desarrollo de un mecanismo de comunicación y retroalimentación entre estas dependencias, puede derivar en modificaciones en los procesos internos que simplifiquen trámites para el usuario y propicien mayor eficiencia en el servicio que provee cada dependencia.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Dr. Heber Tamayo Cruz.

4.2 Cargo:

Líder del Proyecto de Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece:

Servicios, Sistemas y Logística de Puebla S.C.

4.4 Principales colaboradores:

Lic. Ricardo Rojas Rojano

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

heber.tamayo@hotmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada):

(222) 1.69.54.08

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del programa evaluado:

Defensoría pública

5.2 Clave del Pp:

E052

5.3 Ente público coordinador del programa:

Secretaría General de Gobierno

5.4 Poder público al que pertenece el programa:

Poder Ejecutivo Poder Legislativo Poder Judicial Ente Autónomo

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:

Federal Estatal Local

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

5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):

Dirección General de Defensoría Pública de la Secretaría General de Gobierno

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):

Diódoro Humberto Carrasco Altamirano

Secretaría General de Gobierno

secretariageneral@puebla.gob.mx / diodoro.carrasco@puebla.gob.mx

01 (222) 213 - 89 - 00 Ext. 11120

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa 6.1.2 Invitación a tres 6.1.3 Licitación Pública Nacional 6.1.4 Licitación Pública Internacional 6.1.5 Otro: (Señalar)

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:

Dirección de Evaluación, adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.

6.3 Costo total de la evaluación:

\$2,000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N)

6.4 Fuente de Financiamiento:

Recursos estatales.

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

- **Portal del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Administración Pública del Estatal**
<http://www.evaluación.puebla.gob.mx>
- **Portal de Armonización Contable de la SFA de Puebla**
<http://www.ifa.puebla.gob.mx>

7.2 Difusión en internet del formato:

- **Portal del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Administración Pública del Estatal**
<http://www.evaluación.puebla.gob.mx>
- **Portal de Armonización Contable de la SFA de Puebla**

<http://www.ifa.puebla.gob.mx>