

## INFORME TÉCNICO

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

<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>1.1 Nombre de la evaluación:</b> INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS AL PROGRAMA DE TELEBACHILLERATO COMUNITARIO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2017 CON BASE EN INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación 5 de septiembre de 2018	
1.3 Fecha de término de la evaluación 15 de noviembre de 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: Lic. Juan Manuel Catzim	Unidad administrativa: Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo
<b>1.5 Objetivo general de la evaluación:</b> Evaluar la consistencia y orientación a resultados del <b>PROGRAMA DE TELEBACHILLERATO COMUNITARIO</b> con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, ejercido por los Servicios Educativos del Estado de Quintana Roo, durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.	
<b>1.6 Objetivos específicos de la evaluación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;</li> <li>• Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;</li> </ul>	

- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

#### **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

##### **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 educativos.

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 esta Entidad con su componente respectivo.

#### Actividades específicas

- Diagnóstico y aseguramiento de las condiciones previas para la evaluación.
- Claridad en la identificación de funciones.
- Determinación y conciliación de necesidades.
- Preparación de los sujetos que se van a evaluar y legalización del proceso de evaluación.
- Selección, elaboración y/o reelaboración de los instrumentos de trabajo.
- Elaboración del plan de trabajo

#### **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.

#### Actividades específicas.

- Coordinación y congruencia con los lineamientos normativos.
- Asignación y manejo de recursos
- Sistematización de la información
- Control y seguimiento sistemático del plan de trabajo.
- Controles parciales al finalizar cada período del curso.
- Regulación y ajuste en función de las principales dificultades.
- Entrevistas con los responsables operativos del proyecto.

## **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.

Actividades específicas

- Sistema de evaluación y matriz de indicadores para resultados.
- Análisis de los resultados
- Discusión individual
- Discusión colectiva
- Redacción y discusión del informe entre los evaluadores y los evaluados.
- Toma de decisiones.

## **FASE DE CONTROL E IMPLEMENTACIÓN 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.

#### **Etapa 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.

Actividades específicas.

- Definiciones de proyecciones para la próxima etapa.

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

Cuestionarios   X   Entrevistas   X   Formatos    Otros    Especifique:

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

Dentro de la aplicación de esta etapa del proceso de la **evaluación** realizada a los Servicios educativos del Estado de Quintana Roo. Se planteó lo siguiente:

**ELABORACIÓN 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. PLANEACIÓN DEL PROYECTO (ENTREVISTAS).**

Proceso en el que se contó con el apoyo logístico de la SEQ, 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 del programa.

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 2017 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 septiembre y octubre. En esta ocasión nuestro trabajo de campo en cuanto a número de visitas realizadas, se llevó 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 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 PLANEACIÓN 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 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.**

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Diseño	<p><b>Fortaleza</b> El árbol de problemas y objetivos están bien definidos todos los conceptos.</p> <p><b>Oportunidad</b> Actualizaciones a la MIR para mejoras</p>	1 y 2	Aprovechar las actualizaciones de la MIR para mejorarlo
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Diseño	<p><b>Debilidad</b> El programa no concentra información socioeconómica de</p>	1 y 2	Realizar estudios para definir la población y la ubicación para cubrir mayor población

	beneficiarios <b>Amenaza</b> Ubicación geográfica de los planteles		
<b>Apartado de la evaluación:</b>	<b>Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Planeación y Orientación a Resultados	<b>Fortaleza</b> El programa anual de trabajo cumple de buena manera con las metas <b>Oportunidad</b> Apoyos de la Federación para la educación	14 y 15	Aprovechar los apoyos destinados a educación para cumplir con las metas y tener mayor cobertura
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Planeación y Orientación a Resultados	<b>Debilidad</b> No se cuenta con aspectos susceptibles de mejora basado en evaluaciones. <b>Amenaza</b> Implementación de nuevas evaluaciones a la entidad.	16,17,18, 19 y 20	De las evaluaciones futuras dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora
<b>Apartado de la evaluación:</b>	<b>Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Cobertura y Focalización	<b>Fortaleza</b> El programa tiene cobertura nacional <b>Oportunidad</b> Alta demanda del servicio de telebachillerato	23, 24 y 25	Aprovechar la cobertura para implementar el programa en zonas marginadas

Debilidad o Amenaza			
Cobertura y Focalización	<p><b>Debilidad</b> No se tiene de manera específica a la población potencial</p> <p><b>Amenaza</b> Comunidades marginadas dificultan beneficiarlas debido a las condiciones y lejanía</p>	23, 24 y 25	Realizar un estudio y definir específicamente la población potencial
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Operación	<p><b>Fortaleza</b> Los procedimientos de solicitud están bien explicados</p> <p><b>Oportunidad</b> El interés de los jóvenes por continuar su preparatoria</p>	27,28 y 29	Promover el programa para atraer a más jóvenes y continúen estudiando
Debilidad o Amenaza			
Operación	<p><b>Debilidad</b> Los procesos de solicitud no están completamente difundidos públicamente.</p> <p><b>Amenaza</b> Retrasos en entrega de presupuesto por parte de la Federación.</p>	27,28 y 29	Publicar las convocatorias de solicitud a todas las personas posibles
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Percepción de la	<b>Oportunidad</b> Existen estudios	43	Analizar todos los pros y contras antes de

población atendida	externos para revisar la viabilidad de implementar el programa		implementar el programa
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Percepción de la población atendida	<b>Debilidad</b> No se cuenta con estudios de satisfacción de los beneficiarios	43	Realizar el estudio de satisfacción para tener datos estadísticos y saber si se cumplen las metas
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
<b>Apartado de la evaluación:</b>	<b>Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Medición de Resultados	<b>Fortaleza</b> El programa cuenta con mecanismos documentados <b>Oportunidad</b> Se tienen evaluaciones anteriores para comparar resultados	44 y 45	Analizar áreas de mejora de evaluaciones anteriores
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Medición de Resultados	<b>Debilidad</b> Los medios de verificación no son de fácil acceso a la población	44 y 45	Publicar los resultados alcanzados por el programa

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

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

Derivado de lo mencionado en los diferentes apartados, se resalta lo siguiente:

#### **Diseño**

- ❖ El árbol de problemas y objetivos están bien definidos todos los

conceptos.

- ❖ Actualizaciones a la MIR para mejoras.
- ❖ El programa no concentra información socioeconómica de beneficiarios.
- ❖ Ubicación geográfica de los planteles.

**Recomendación:**

Aprovechar las actualizaciones de la MIR para mejorarlo

Realizar estudios para definir la población y la ubicación para cubrir mayor población

**Planeación y Orientación a Resultados**

- ❖ El programa anual de trabajo cumple de buena manera con las metas.
- ❖ Apoyos de la Federación para la educación.
- ❖ No se cuenta con aspectos susceptibles de mejora basado en evaluaciones.
- ❖ Implementación de nuevas evaluaciones a la entidad.

**Recomendación:**

Aprovechar los apoyos destinados a educación para cumplir con las metas y tener mayor cobertura

De las evaluaciones futuras dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora

**Cobertura y Focalización**

- ❖ El programa tiene cobertura nacional
- ❖ Alta demanda del servicio de telebachillerato
- ❖ No se tiene de manera específica a la población potencial
- ❖ Comunidades marginadas dificultan beneficiarlas debido a las condiciones y lejanía

**Recomendación:**

Aprovechar la cobertura para implementar el programa en zonas marginadas  
Realizar un estudio y definir específicamente la población potencial

**Operación**

- ❖ Los procedimientos de solicitud están bien explicados
- ❖ El interés de los jóvenes por continuar su preparatoria
- ❖ Los procesos de solicitud no están completamente difundidos públicamente.
- ❖ Retrasos en entrega de presupuesto por parte de la Federación.

**Recomendación:**

Promover el programa para atraer a más jóvenes y continúen estudiando  
Publicar las convocatorias de solicitud a todas las personas posibles

**Percepción de la población atendida**

- ❖ Existen estudios externos para revisar la viabilidad de implementar el programa
- ❖ No se cuenta con estudios de satisfacción de los beneficiarios

**Recomendación:**

Analizar todos los pros y contras antes de implementar el programa  
Realizar el estudio de satisfacción para tener datos estadísticos y saber si se cumplen las metas

**Medición de Resultados**

- ❖ El programa cuenta con mecanismos documentados
- ❖ Se tienen evaluaciones anteriores para comparar resultados
- ❖ Los medios de verificación no son de fácil acceso a la población

**Recomendación:**

Analizar áreas de mejora de evaluaciones anteriores  
Publicar los resultados alcanzados por el programa

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

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

#### 5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):

Programa para la Inclusión y la Equidad Educativa

5.2 Siglas: Telebachillerato Comunitario

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):

Servicios Educativos del Estado de Quintana Roo

5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Poder Ejecutivo  Poder Legislativo \_\_\_ Poder Judicial \_\_\_ Ente Autónomo \_\_\_

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal ___ Estatal <u>X</u> Local ___	
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):	
Servicios Educativos 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: Mtra. Ana Isabel Vázquez Giménez 01 983 835 07 70 <a href="mailto:groo.gob.mx/seq">groo.gob.mx/seq</a>	Unidad administrativa: Dirección General de Servicios Educativos de Quintana Roo

<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa ___ 6.1.2 Invitación a tres_ <b>X</b> _ 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:  Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN)
6.3 Costo total de la evaluación: 60,000.00
6.4 Fuente de Financiamiento : Estatal

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