

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA E005 “SERVICIOS DE ORIENTACIÓN TURÍSTICA Y ASISTENCIA MECÁNICA”

POSICIÓN INSTITUCIONAL
OCTUBRE 2013

I. Consideraciones generales

En cumplimiento a los numerales 31 del Programa Anual de Evaluación 2013; numeral décimo sexto, fracción I, inciso a y décimo octavo de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, se realizó la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECyR) del Programa E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica” para el ejercicio fiscal 2013.

La evaluación se realizó con base al modelo de Términos de Referencia (TdR) establecido por las secretarías de Hacienda y Crédito Público, Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

La Secretaría de Turismo (SECTUR) a través de la Coordinación de la Unidad Técnica de Evaluación (CUTE) coordinó y supervisó la realización de esta evaluación.

En este documento se presenta la opinión a la ECyR por parte de la CUTE y de la Unidad Responsable del Programa E005.

II. Comentarios Específicos de la Coordinación de la Unidad Técnica de Evaluación (CUTE)

La CUTE reconoce el esfuerzo realizado por parte de las instancias normativas por sistematizar y homogeneizar los TdR como instrumento para la ECyR. También reconoce la labor de síntesis del evaluador para presentar sus valoraciones de forma concisa. Asimismo, se considera pertinente advertir al lector los siguientes aspectos:

- El modelo de TdR de la ECyR resulta idóneo para evaluar programas de subsidios para el desarrollo social, no así para programas de servicios como el programa E005 que no selecciona beneficiarios para brindar determinado apoyo, sino que proporciona sus servicios a todo aquel que así lo solicite.
- Lo anterior generó dificultades respecto de la interpretación que debe darse a aspectos evaluados, como las características de los beneficiarios, su cuantificación, los criterios de selección, los procedimientos de entrega de apoyos y el seguimiento a la ejecución de dichos apoyos. Para estos aspectos en particular, cabe hacer mención que si bien el criterio que prevalece en la evaluación corresponde al evaluador, éste puede ser distinto del empleado en otras evaluaciones de programas que presentan dificultades similares.
- Entre las fortalezas identificadas destaca que el programa cuenta con un Manual de Procedimientos donde se detallan de manera escrita y gráfica los procesos a seguir por los responsables y

operadores del programa para cumplir con los servicios que presta tanto vía telefónica como en carretera.

- Una de las principales áreas de oportunidad es la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2013. No obstante que la MIR 2013 cumple con la estructura de marco lógico y satisface los criterios técnicos, la mitad de los indicadores están diseñados para medir aspectos operativos del programa y no su desempeño.
- En términos generales el programa presenta importantes vacíos de información y áreas de mejora que deben ser atendidas, y para las que el evaluador señaló una serie de propuestas y sugerencias.

La CUTE agradece la disposición y cooperación de las áreas involucradas en el proceso de la Evaluación.

III. Comentarios Específicos de la Corporación Ángeles Verdes (CAV)

- La CAV expresa que mediante el proceso realizado para el desarrollo de la evaluación, siempre se mantuvo un diálogo respetuoso y participativo, lo cual se refleja en las observaciones emitidas al programa.
- La CAV coincide con la CUTE en que el instrumento utilizado es idóneo para la evaluación de programas de subsidios para el desarrollo social, no así para un programa de servicios como el E005 “Servicios de Orientación Turística y Asistencia Mecánica”, debido a que no es un programa de asistencia social, y ciertos aspectos no aplican, sobre todo los relacionados con los procedimientos de convocatoria, recepción de solicitudes, entrega de apoyos y ejecución de proyectos. Sin embargo, es importante señalar que este ejercicio, es de utilidad, ya que es la primera evaluación externa que se aplica al programa y permite su análisis integral.
- Con referencia a la alineación de los programas, coincidimos que al momento de su análisis no existía evidencia de una vinculación con el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 por estar en proceso de elaboración.
- Tal y como refiere la CUTE, la MIR 2013 es un área de oportunidad importante; al respecto, se analizó que la MIR 2014 contiene importantes mejoras y que los indicadores están diseñados para medir el desempeño, por lo que estos se incorporarán para el seguimiento y evaluación de la CAV.
- La CAV coincide absolutamente en que los documentos con los que se cuenta actualmente, sólo se enfocan en describir facultades y no señalan estrategias a seguir, objetivos y metas de mediano y largo plazo, por lo que hay un área de oportunidad para cubrir vacíos de información.
- Coincidimos en que es urgente atender la falta de planeación de la CAV, actualmente, sólo existe el programa anual operativo y otros documentos que solo describen objetivos y facultades de los puestos operativos, no se cuenta con una planeación estratégica, que señale los objetivos y metas de mediano y largo plazo, toda vez que son las bases que definirán el rumbo a tomar en los próximos años por la Corporación.

- Una debilidad que deberá atenderse en el corto plazo desde el diseño, es la falta de definición de la población objetivo de la CAV en los documentos existentes. Por lo cual el programa no cuenta con una estrategia de cobertura y no define la población atendida ni beneficiaria.
- Otra debilidad que afecta de forma inherente y grave las tareas de la CAV, es la falta de actualización en Tecnologías de la Información (TIC), debido a que no permite brindar un servicio de excelencia a los usuarios, así como dar un mejor seguimiento, registro y control a cada una de las actividades y operaciones que se desarrollan.
- La falta de capacitación y actualización del personal en las diferentes áreas, es otro tema que habrá que subsanar, con el fin de implantar una nueva cultura laboral y por ende fortalecer de los usuarios.

Si bien, existen otros aspectos de mejora en los que coincidimos ampliamente para ser atendidos a corto plazo. Es importante mencionar, que partir de este año se ha comenzado con el desarrollo del Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación para la CAV, el cual tiene por objeto describir la iniciativa de la Corporación en materia de planeación, seguimiento y evaluación, como un instrumento que promueva la transformación de la CAV, que permita materializar una nueva cultura organizacional y que impulsará el potencial y trazará el rumbo durante los próximos años.

El plan estratégico de la CAV estará enmarcado en un proceso de transformación que busca incrementar los niveles de eficiencia para asegurar la calidad de sus servicios, con el fin de cumplir con lo establecido tanto en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018, y así, ser referente principal en los servicios de orientación turística y asistencia mecánica en las rutas carreteras en el país.

La CAV agradece las recomendaciones y resultados vertidos en este documento, los cuales serán el referente básico para la toma de decisiones en torno al rumbo de la Corporación.