



**Evaluación de Procesos del Programa QC1417
Calentadores Solares
Secretaría del Agua y Medio Ambiente
(SAMA)**

Informe Final

VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Octubre, 2024

XII. Difusión de los resultados de la evaluación

Anexo 1. Descripción de la evaluación		
1.1 Tipo de evaluación realizada:	Evaluación de Procesos	
1.2 Nombre de la evaluación:	Evaluación de Procesos del Programa Calentadores Solares (QC1417) de la Secretaría del Agua y Medio Ambiente (SAMA)	
1.3 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	07/06/2024	
1.4 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	04/10/2024	
1.5 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Clave Unidad Responsable:	
	Unidad Responsable:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. Secretaría del Nuevo Comienzo
	Nombre de la persona:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
1.6 Objetivo general de la evaluación:	Realizar un análisis de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa, así como, hacer recomendaciones que permita a los operadores del programa la instrumentación de mejoras.	
1.7 Objetivos específicos de la evaluación:	<p>a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.</p> <p>b. Analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la implementación del programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión de este.</p> <p>c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.</p> <p>d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.</p>	
1.8 Metodología utilizada en la evaluación		
Instrumentos de recolección de información:	<input type="checkbox"/> Cuestionarios	
	<input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas	
	<input type="checkbox"/> Formatos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Otros; especifique: Requerimiento de información documental	
Metodología CONEVAL		

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:	Entrevistas con operadores del programa en la unidad central. Para la realización de la entrevista al coordinador del programa y sus principales colaboradores se utilizó una guía para obtener la respuesta de las personas entrevistadas.
---	---

Anexo 2. Principales Hallazgos de la Evaluación	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
<p>El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación de este. Sin embargo, en el artículo 15 de las ROP (Procedimiento de acceso) se describe de forma muy breve el proceso operativo del programa.</p> <p>No obstante, la dependencia cuenta con el “Manual de Procesos y Procedimientos SMAOT”, y dentro de dicho Manual se encuentra el “Proceso Implementación de Calentadores Solares de Agua”, con Código CPyP-SMAOT-DGCCySE-02, esta carta de proceso solamente presenta una relación general de la operación del programa, en el cual no se especifican cuáles son los procesos del programa, y menos aún se describe con propiedad cuáles son los procedimientos que rigen en cada proceso.</p> <p>En la etapa de revisión de los expedientes de los solicitantes de calentadores solares se determinó que hay una sobre carga de trabajo debido a que solamente tres personas revisaron más de dos mil expedientes, además de que este personal lleva otras actividades dentro del programa, y también tienen responsabilidades en otros programas de la misma Dirección General. Si bien, en el ejercicio fiscal 2024 señalaron que han realizado esta labor, reconocen que durante aproximadamente seis meses la carga de trabajo les exigió laborar más de las 8 horas por día.</p> <p>Debido a esta situación se recomienda que el programa prepare un documento en el cual se documenten las cargas de trabajo del personal que revisa los expedientes para que se tengan argumentos solventes para solicitar la contratación de servicios profesionales para la revisión de expedientes en caso de que el presupuesto asignado al programa se eleve considerablemente en algún año fiscal, y con ello, evidentemente se incremente la meta y por lo tanto el número de expedientes que revisar.</p> <p>Como parte del seguimiento, al concluir la colocación de calentadores solares, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el informe denominado Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV), el cual reporta la contribución del programa a la disminución en la generación de dióxido de carbono equivalente (CO₂eq). A este respecto cabe mencionar que es una buena práctica de este programa medir la magnitud en que estos apoyos reducen la emisión de dióxido de carbono equivalente, lo cual puede ser tomado en consideración para otros programas que contribuyan a reducir la generación de gases de efecto invernadero, pero no lo miden.</p>	
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:	<p>1. Personal comprometido con el quehacer institucional</p> <p>Cabe resaltar que el personal muestra un gran compromiso con el programa y la población beneficiaria, tiene perfiles muy calificados y cuenta con la experiencia para operar el programa.</p>
	2. Coordinación entre actores involucrados

	Existe una adecuada coordinación entre el personal del programa y los responsables de las áreas financieras y jurídicas de la SMAOT, así como con el personal de las dependencias que son contrapartes.
	<p>3. Reporte sobre la contribución del programa a la disminución en la generación de dióxido de carbono equivalente</p> <p>Al concluir la colocación de calentadores solares, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el informe denominado “Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV)”, el cual reporta la contribución del programa a la disminución en la generación de dióxido de carbono equivalente (CO₂eq). Cabe mencionar que es una buena práctica de este programa medir la magnitud en que estos apoyos reducen la emisión de dióxido de carbono equivalente, lo cual puede ser tomado en consideración para otros programas que contribuyan a reducir la generación de gases de efecto invernadero, pero no miden el efecto sobre el medio ambiente.</p>
	<p>4. Entrega oportuna de información al Padrón de Beneficiarios y sistema de monitoreo</p> <p>El programa genera información de manera oportuna sobre el número de beneficiarios en capacitación por un Agente de Cambio o por recibir activos productivos, lo cual le permite mandar información oportuna al Padrón de Beneficiarios administrado por la SEDESHU y sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que se carga mensualmente en el SED y también manda reportes trimestrales para el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
2.2.2 Oportunidades:	No se detectaron oportunidades
2.2.3 Debilidades:	<p>1. El programa tiene documentados parcialmente sus procesos y procedimientos</p> <p>No cuenta con un documento que describan los procesos del programa y sus procedimientos con detalle para cada proceso, que incluya título, código, fecha de redacción, número de versión o revisión, índice de contenido, número total de páginas, nombre y firmas de las personas que lo han preparado, revisado y aprobado), áreas, departamentos o personas a las que se les debe distribuir el procedimiento una vez emitido, resumen del propósito y contenido del procedimiento, referencias, definiciones de las palabras técnicas, puestos de los encargados de realizar las actividades que se describen en el procedimiento, descripción (detalle la actividad a realizar dentro del proceso con sus respectivas entradas y salidas indicando los documentos o entregables que se generan y a quién se entregan y de quién se reciben) y anexos (tablas, planos, esquemas).</p>
	2. Sobre carga de trabajo del personal del programa

	En la etapa de revisión de los expedientes de los solicitantes de calentadores solares se determinó que hay una sobre carga de trabajo debido a que solamente tres personas revisaron más de dos mil trescientos expedientes, además de que este personal lleva otras actividades dentro del programa, y también tienen responsabilidades en otros programas de la misma Dirección General.
2.2.4 Amenazas:	No se detectaron amenazas

Anexo 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El programa cuenta con las Reglas de Operación (ROP) como documento normativo que regula la operación de este. Sin embargo, en el artículo 15 de las ROP (Procedimiento de acceso) se describe de forma muy breve el proceso operativo del programa. En este sentido, es recomendable que en las ROP se haga una descripción más clara de los procesos que sigue operativamente el programa con base al Modelo General de Procesos establecido en el capítulo 5 de este documento de evaluación.

La dependencia cuenta con el “Manual de Procesos y Procedimientos SMAOT”, y dentro de dicho Manual se encuentra el “Proceso Implementación de Calentadores Solares de Agua”, con Código CPyP-SMAOT-DGCCySE-02. Sin embargo, esta carta de proceso solamente presenta una relación general de la operación del programa, en el cual no se especifican cuáles son los procesos del programa, y menos aún se describe con propiedad cuáles son los procedimientos que rigen en cada proceso. Para determinar cuáles son los procesos del programa (no de la dependencia) se pueden remitir lo presentado en el capítulo 6 de este documento.

Asimismo, para cada proceso se debe establecer un procedimiento, el cual se describa con detalle cada actividad que se realiza dentro del proceso con sus respectivas entradas y salidas indicando los documentos o entregables que se generan y a quién se entregan y de quién se reciben, entre otros elementos antes referidos.

Con base en lo anterior, se establece que ni las ROP ni el “Proceso Implementación de Calentadores Solares de Agua” representan una descripción formal de los procesos apegado al Modelo General de Procesos establecido por el CONEVAL y tampoco contienen los procedimientos en los cuales se describan de forma detallada las actividades que se llevan a cabo dentro de cada proceso.

En la etapa de revisión de los expedientes de los solicitantes de calentadores solares se detectó que hay una sobre carga de trabajo debido a que solamente tres personas revisaron más de dos mil trescientos expedientes, además de que este personal lleva otras actividades dentro del programa, y también tienen responsabilidades en otros programas de la misma Dirección General. Si bien, en el ejercicio fiscal 2024 señalaron que han realizado esta labor, reconocen que durante aproximadamente seis meses la carga de trabajo les exigió laborar más de las 8 horas por día.

Como parte del seguimiento, al concluir la colocación de calentadores solares, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el informe denominado Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV), el cual reporta la contribución del programa a la disminución en la generación de dióxido de carbono equivalente (CO₂eq), el cual es la cantidad de emisiones de dióxido de carbono CO₂ que provocaría la misma intensidad radiante que una determinada cantidad emitida de un gas de efecto invernadero bien mezclado o una mezcla de gases de efecto invernadero, multiplicados por sus potenciales de calentamiento global respectivos para tener en cuenta los distintos tiempos que se

mantienen en la atmósfera. A este respecto cabe mencionar que es una buena práctica de este programa medir la magnitud en que estos apoyos reducen la emisión de dióxido de carbono equivalente, lo cual puede ser tomado en consideración para otro tipo de programas que contribuyan a reducir la generación de gases de efecto invernadero.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1.	Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos que describan la operación del programa y el procedimiento de cada proceso.
2.	Preparar un Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal del programa para determinar con información documentada si están laborando algunos de ellos más de 40 horas a la semana y el grado de estrés al que son sometidos, por lo que sea necesario solicitar la contratación de un proveedor de servicios para la revisión de expedientes si se presenta un aumento significativo en el presupuesto del programa, lo que implica un aumento igual en las metas, el cual se considere como elemento justificativo ante la SFIA en el proceso de planeación al determinar el presupuesto asignado al programa.

Anexo 4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
4.2 Cargo:	Coordinador
4.3 Institución a la que pertenece:	Consultor Independiente (Persona Física)
4.4 Principales colaboradores:	Beatriz Castillo Rojas
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:	vicentecell@yahoo.com.mx
4.6 Teléfono:	55 21 29 06 66

Anexo 5. Identificación del programa

5.1 Nombre del programa evaluado:	Calentadores Solares
5.2 Siglas:	No aplica
5.3 Ente público coordinador del programa:	Secretaría del Agua y Medio Ambiente (SAMA)
5.4 Poder público al que pertenece el programa:	<input checked="" type="checkbox"/> Poder Ejecutivo
	<input type="checkbox"/> Poder Legislativo
	<input type="checkbox"/> Poder Judicial
	<input type="checkbox"/> Ente Autónomo
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:	<input type="checkbox"/> Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estatal
	<input type="checkbox"/> Local
5.6 Nombre de la unidad administrativa y del titular a cargo del programa:	

5.6.1 Nombre de la unidad administrativa a cargo del programa:	Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética
5.6.2 Nombre del titular de la unidad administrativa a cargo del programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	David Robledo Beanes s@guanajuato.gob.mx Tel. 4737352600

Anexo 6. Datos de contratación de la evaluación	
6.1 Tipo de contratación:	6.1.1 Adjudicación Directa ()
	6.1.2 Invitación a tres (X)
	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 General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
6.3 Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
6.4 Fuente de Financiamiento:	Recursos fiscales

Anexo 7. Difusión de la evaluación	
7.1 Difusión en internet de la evaluación:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/
7.2 Difusión en internet del formato:	http://desarrollosocial.guanajuato.gob.mx/monitoreo-y-evaluacion/