



**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

1. Resumen Ejecutivo.

El programa **Calentadores Solares** tiene como objetivo general mitigar emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero a través de la reducción en la quema de combustibles fósiles para calentar agua a través del suministro de adecuaciones e instalación de calentadores solares en viviendas de la población vulnerable.

El objetivo del programa está alineado con el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 en su Dimensión 3. Medio ambiente y Territorio, Línea Estratégica 3.1 Medio Ambiente: Transitar decididamente hacia un balance hídrico y equilibrio ambiental que asegure la sostenibilidad del desarrollo en Guanajuato en todos sus ámbitos, Objetivo 3.1.3 Desarrollar entre los diferentes sectores de la sociedad las capacidades para la mitigación y adaptación al cambio climático, Estrategia 3.1.3.1 Control de las emisiones de gases de efecto invernadero y Estrategia 3.1.3.4 Promoción y desarrollo de fuentes de energía renovables, así como incremento de la eficiencia energética.

Asimismo, el objetivo del programa está alineado con el Programa de Gobierno 2018-2024, el cual establece en la Línea estratégica: ocupación óptima del territorio, aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y desarrollo de infraestructura en la entidad, en su Estrategia 5.3.2: Fortalecimiento del consumo de energías renovables, la Línea de acción 5.3.2.2. Aprovechar el uso de energía solar para uso doméstico.

El presupuesto autorizado para 2024 del proyecto de inversión QC1417 Programa Calentadores Solares se estableció en \$25,000,000.00 (veinticinco millones de pesos). La meta que cumplir con este recurso es de 2 mil 190 calentadores solares en vivienda que cuenten con servicio de agua a través de un tanque elevado tipo

tinaco o similar que utilice combustibles fósiles, biomasa u otras fuentes de energía lesivas al medio ambiente para calentar agua a nivel doméstico; y que la vivienda donde habita no cuente ya con un calentador solar de agua.

En el proceso de planeación se definieron las metas en función del presupuesto asignado, las cuales se cargaron en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), administrado por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA) y se actualizaron las Reglas de Operación conforme a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC).

Una vez publicadas las Reglas de Operación (ROP) en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, se entra al proceso de difusión del programa, el cual se realiza mediante la publicación de las ROP en la página electrónica de la Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial (SMAOT) para disposición de las personas interesadas en la oferta de apoyos que hace la dependencia.

En el proceso de solicitud de apoyo el programa tiene características particulares en cuanto a la captación de las solicitudes. Una vez que la población ve publicadas las ROP en la página de SMAOT, o mira los anuncios que se publican al respecto en la página de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU), o se enteran a través de representantes municipales, o por otros medios, presentan sus solicitudes de forma individual en las ventanillas de atención dispuestas por la SEDESHU. Posteriormente, la SEDESHU sube las solicitudes con la documentación requerida (expedientes) en formato digital a su plataforma informática que utiliza de repositorio digital para que personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, la cual es la responsable de operar el programa, revise en la plataforma que la documentación esté completa.

Si la documentación está completa, el personal del programa prepara la relación de expedientes conforme a criterios de elegibilidad, y con ello integra el Padrón de Solicitantes, con lo cual concluye el proceso de Solicitudes de apoyo.

En el proceso de selección de beneficiarios inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética presenta el Padrón de Solicitantes con sus expedientes al Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación y este último revisa y aprueba el otorgamiento del apoyo.

Hecho lo anterior, el personal del programa genera el Padrón de Beneficiarios con las solicitudes aprobadas y notifica a la SEDESHU las solicitudes con apoyo autorizado, la cual a su vez notifica a los solicitantes que el apoyo fue autorizado.

En el caso de los solicitantes que su apoyo no fue autorizado, la SEDESHU elabora una lista de espera con los solicitantes no apoyados debido a que los recursos disponibles para el apoyo se comprometieron totalmente. Esta lista de espera con expediente completo que elabora la SEDESHU está disponible por si alguna de las personas a la que le aprobaron su solicitud decide no recibir el apoyo (darse de baja). En este caso, se da de baja del Padrón de Beneficiarios y se incorpora otra persona con expediente completo de la lista antes mencionada y se actualiza el Padrón de Beneficiarios.

El proceso de contratación de bienes y servicios inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética elabora un listado con el total de calentadores solares y los servicios de instalación y capacitación que va a adquirir. Con este listado, la Jefatura de Mitigación al Cambio Climático, adscrita a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, elabora las Bases y Términos de Referencia para la adquisición de estos bienes y servicios e inicia el estudio de mercado y posteriormente elabora la Requisición para licitar la adquisición de los calentadores solares con apoyo de la Dirección Administrativa de la SMAOT. Los proveedores potenciales consultan las bases para la licitación pública y presentan sus propuestas técnicas y económicas para concursar en la licitación pública en los términos y condiciones solicitados por el programa.

Conforme a los términos establecidos en el Contrato, el proveedor recibe el Padrón de Beneficiarios por parte del programa en una fecha pactada para preparar la logística para la distribución y tiempos para instalación de los calentadores solares.

En el proceso de distribución y entrega de apoyos el proveedor, el cual ya cuenta con el Padrón de Beneficiarios con los domicilios, organiza la logística para la distribución e instalación de los calentadores solares. Conforme a las fechas pactadas, el proveedor lleva el calentador solar al domicilio del beneficiario y lo instala, además de darle una breve capacitación para su uso, y hecho lo anterior, firma el Acta de Entrega – Recepción. Posteriormente, el proveedor genera evidencia del Acta de Entrega – Recepción del calentador instalado y en funcionamiento, y obtiene evidencia fotográfica de que instaló el calentador y lo dejó operando, la cual envía a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

Una vez instalados todos los calentadores solares, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el oficio de conformidad con los bienes y servicios adquiridos para gestionar la liberación del recurso y hacer el pago al proveedor conforme al contrato.

El proceso de seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos inicia una vez que el personal del programa sistematiza toda la información de los beneficiarios de la entrega e instalación de calentadores solares, sube esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la SEDESHU. Asimismo, esta información sistematizada sobre los apoyos otorgados a los beneficiarios con calentadores solares se utiliza para establecer el cumplimiento de las metas del programa, las cuales se reportan mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

El programa cuenta con las 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 Modelo de Términos de Referencia elaborado por el CONEVAL que es retomado por la SEDESHU para la elaboración de esta 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.

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.

Considerando si: 1) existen documentos que normen los procesos; 2) son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; y 5) se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 23 puntos de 25 puntos posibles, por lo que el **grado de consolidación del programa** es de 92%. Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere contar con un documento que describa los procesos del programa y cuente con los respectivos procedimientos para cada proceso.

Las recomendaciones para el programa son:

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.

2. Índice.

Contenido

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	2
2. ÍNDICE.....	9
3. INTRODUCCIÓN.....	10
4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA EJERCICIO FISCAL 2024	11
5. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO.....	14
6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA	22
7. HALLAZGOS.	72
8. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.	81
9. ANEXOS:	85
I. Ficha técnica de identificación del Programa.....	85
II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.	88
III. Flujograma del Programa.....	91
IV. Grado de Consolidación Operativa.....	92
V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	94
VI. Propuesta de modificación a la normatividad.	107
VII. Análisis FODA del Programa.....	108
VIII. Recomendaciones del programa.....	111
IX. Trabajo de campo realizado.	113
X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa.....	114
XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	117
XII. Difusión de los resultados de la evaluación.....	118
XIII. Base de Recomendaciones.....	124

3. Introducción.

La presente evaluación tiene como objetivo general realizar un análisis de la gestión operativa del **Programa Calentadores Solares (QC1417)** de la Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial (SMAOT), 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.

Como objetivos específicos de la evaluación¹ se encuentran los siguientes:

- a. Describir la gestión operativa del programa mediante sus procesos.
- 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.
- c. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del programa.
- d. Elaborar recomendaciones generales y específicas que mejoren la operación del programa.

El Programa Calentadores Solares es operado por la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, adscrita a la Subsecretaría de Gestión Ambiental, Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, de la Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial del Gobierno del Estado de Guanajuato, quien es la responsable de la operación de este.

¹ Retomado de los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas Sociales Estatales, págs. 4 elaborado por la SEDESHU.

4. Descripción del Programa Ejercicio Fiscal 2024²

Contexto

El cambio climático está directamente vinculado con el aumento en la concentración de gases y compuestos de efecto invernadero en la atmósfera, producto de actividades humanas relacionadas con la quema de combustibles fósiles (carbón, petróleo, gasolinas, diésel, gas natural y otros combustibles derivados del petróleo); la quema y pérdida de los bosques; así como en aquellos procesos que consumen energía donde se emiten grandes cantidades de dióxido de carbono, uno de los principales gases y compuestos de efecto invernadero, desencadenando inundaciones, ciclones y huracanes, tormentas deslizamientos de tierra, sequías, entre otros, que redundan en pérdidas económicas y sociales mismas que irán en aumento paulatinamente.

En la Actualización del Diagnóstico Climatológico del Estado de Guanajuato, se identificó que existe un aumento de la temperatura media anual en el Estado de Guanajuato entre 1.07°C y 1.11°C durante el periodo comprendido entre los años 1901 y 2019. También identifica a la sequía prolongada como uno de los principales efectos del cambio climático a los que se enfrenta el Estado. Esta es una causa importante de desastres que afectan actividades agroalimentarias y que han exacerbado los incendios forestales, además de que impactan directamente a las personas que viven con alto estrés hídrico.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, establece hacer frente al cambio climático abordando como objetivos el tema de energía asequible y no contaminante; plantea para el 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas; en la definición de esta Agenda, México participó activamente como actor global. La atención por parte del

² La ficha técnica con los datos del Programa se presenta en el “Anexo I “Ficha técnica de identificación”.

Estado mexicano a las problemáticas ocasionadas por los efectos del cambio climático, están orientados y enmarcados a nivel nacional, tanto en la legislación federal como local en la materia, así como los instrumentos para llevar a cabo la política nacional de cambio climático. Para implementar esta política, existen ejes rectores como la Ley de Cambio Climático, y la ley local en la materia, las cuales describen acciones para el manejo integral de riesgo y de vulnerabilidad en sectores como la agricultura, energía, desarrollo urbano, entre otros.

El programa de Calentadores solares ha sido administrado y ejecutado con éxito durante el periodo comprendido entre los años 2018 a la fecha, por parte de Gobierno del Estado a través de la Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial, se han suministrado e instalado 23 mil 607 calentadores solares de agua beneficiando a una población estimada de 92 mil 067 personas, lo que contribuye a la mitigación del cambio climático, con enfoque especial en la población más vulnerable y en estricto cumplimiento a las disposiciones normativas y a los principios de economía, eficiencia, equidad, honradez y transparencia.

Objetivos del Programa

El programa tiene como objetivo general mitigar emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero a través de la reducción en la quema de combustibles fósiles para calentar agua a través del suministro de adecuaciones e instalación de calentadores solares en viviendas de la población vulnerable.

El programa tiene como objetivos específicos: 1) Implementar sistemas de calentadores solares a las comunidades vulnerables, 2) Promover la participación transversal de los distintos órdenes de gobierno y con la participación social activa de los habitantes de las comunidades beneficiadas; 3) Reducir emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero por la implementación de calentadores solares de agua; y 4) Contribuir a la reducción de la pobreza energética.

Población potencial, población objetivo y población atendida

En las reglas de operación del programa considera como población potencial a los habitantes de las viviendas que hay en el estado de Guanajuato que no cuentan con un calentador solar de agua en su vivienda y que utilizan combustibles fósiles para calentar agua a nivel doméstico, estimada en 4 millones 7 mil 489 personas que corresponde a 1 millón 27 mil 561 viviendas.

Como población objetivo del programa son 1 millón 745 mil 480 personas que corresponde a 447 mil 559 viviendas del ámbito rural y urbano, en condición de vulnerabilidad por carencia social, que cuentan con servicio de agua a través de un tanque elevado tipo tinaco o similar, que utilizan combustibles fósiles, biomasa u otras fuentes de energía lesivas al medio ambiente para calentar agua a nivel doméstico y que la vivienda donde habita no cuente con un calentador solar.

La población beneficiada directamente por el programa son 9 mil 126 personas que corresponde a 2 mil 340 viviendas del ámbito rural y urbano, en condición de vulnerabilidad por carencia social, que cuentan con servicio de agua a través de un tanque elevado tipo tinaco o similar; que utilizan combustibles fósiles, biomasa u otras fuentes de energía lesivas al medio ambiente para calentar agua a nivel doméstico y que la vivienda donde habita no cuente con un calentador solar.

Este programa se aplica preferentemente en las zonas de atención prioritaria urbanas y rurales de carácter Estatal.

Cobertura geográfica

Estatal.

5. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo.

Diseño metodológico

Evaluación de Procesos

Para el análisis cualitativo de los diversos elementos que conforman la operación del programa se considera el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.

Para ello se llevará a cabo un trabajo de gabinete consistente en la revisión de los manuales de operación y otra documentación específica sobre la operación del programa que sea proporcionada al equipo evaluador.

Cabe mencionar que el **análisis de procesos** es, por sus características, de **tipo cualitativo**, ya que el análisis y argumentación de los aspectos de mejora no descansan en una métrica estándar, sino en el análisis de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis, es decir, de la apreciación del funcionamiento y efectividad de las acciones implementadas por los operadores del programa para alcanzar los objetivos del mismo.

Cabe mencionar que el **análisis de gabinete** de los elementos del proceso de operación del programa, a través de la revisión de la documentación enviada por el programa y la información disponible en la página electrónica de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano, en la sección de Evaluación y monitoreo de los PSE, se complementa con las entrevistas que se realicen a los servidores públicos operadores de dichos programas, como se describe en el apartado “Estrategia del trabajo de campo”, que se presenta posteriormente en este documento.

En este apartado se describe el diseño metodológico para llevar a cabo la descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso del programa.

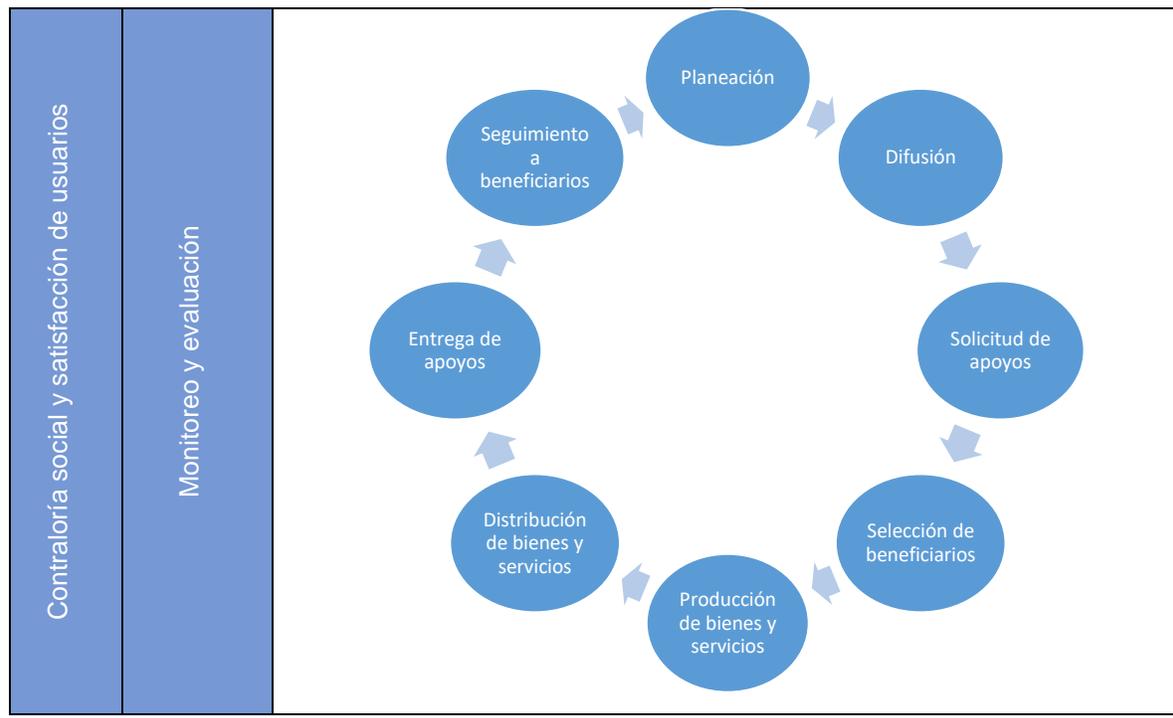
El primer elemento que conforma la metodología es la **identificación de los procesos clave** que se realizan como parte del programa. Esta identificación se realiza mediante un análisis de gabinete. Para ello, se revisan las reglas de operación y lineamientos con los que cuenta el programa.

La identificación de los procesos clave comprenderá la elaboración por parte del consultor de:

- Diagramas de Flujo del proceso general del programa para cumplir con los bienes y/o los servicios (es decir los Componentes del programa) de cada uno de los programas sociales en cuestión.

La descripción y análisis de los procesos tomando como base el “Modelo General de Procesos”, se presenta a continuación.

Modelo General de Procesos



Breve descripción de los elementos del “Modelo General de Procesos”.

- Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan los objetivos de la MIR con sus indicadores, las metas en tiempos establecidos para dichos indicadores y los recursos financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa.
- Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.
- Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.
- Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.
- Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.
- Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).
- Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.
- Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a

los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.

- Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.
- Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.

En la descripción y análisis se considerará las siguientes preguntas y criterios clave:

1. Descripción detallada de las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.
2. Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.
3. Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.
 - a. Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
 - b. Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
 - c. Recursos financieros: ¿los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?
 - d. Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?
4. Productos: ¿los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?
5. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores? Adicionalmente se deberá incluir un análisis detallado en el Anexo V. "Límites, articulación,

insumos y recursos, productos y sistemas de información de los procesos”, en cual se presente la información de forma más detallada.)

6. Coordinación: ¿la coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?

7. Evaluar la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla.

8. Identificar las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

9. La existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Además, se analizará el grado de consolidación operativa del Programa, considerando elementos como:

1) si existen documentos que normen los procesos;

2) si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;

3) si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;

4) si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores;

5) si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos (para este tema se debe considerar un rango de valoración de 1-5, siendo 1 el valor más bajo y 5 el valor más alto en términos del grado de consolidación operativa y se tiene que desarrollar la metodología empleada para la valoración de cada uno de los elementos considerando el contexto de operación del programa.

Estrategia de Trabajo de Campo

En la experiencia del equipo consultor, las **Evaluaciones de Procesos** han considerado un trabajo de campo, consistente en la realización de entrevistas a profundidad con el personal responsable de la operación del programa, con la finalidad de obtener elementos para el análisis que, en muchas ocasiones, no se encuentran suficientemente documentadas o plasmadas en algún documento normativo, y que es la experiencia del personal lo que determina las actividades realizadas a lo largo del proceso, que solamente se encuentra documentado a nivel general, en reglas de operación o lineamientos, ya que no siempre existen manuales de operación que de forma explícita detallen la manera en que se opera un programa. Por ello, la realización de un trabajo de campo es indispensable para el logro de una evaluación de procesos.

Muestra propuesta

Debido a que este es un programa centralizado en su operación, el cual no se apoya con unidades territoriales en las regiones o municipios del estado, no se realiza ninguna muestra analítica para las entrevistas, ya que se entrevista prácticamente todas las personas que operan este programa en la **unidad operativa central (y única)** y sus diversas áreas que operan el programa en cuestión. Por lo anterior, la muestra analítica para la realización de entrevistas queda definida como sigue.

Muestra analítica de unidades territoriales del programa

Dependencia o Entidad	Clave Programática	Nombre del Programa	Cargos y Unidades territoriales a ser entrevistadas
Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial (SMAOT)	QC1417	Calentadores Solares	1 Director del área responsable del programa 1 Responsable de la operación del programa 1 Responsable del área de planeación

Instrumentos de recolección de información a aplicar

Para la recolección de información en campo se diseñó la **Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos**. Para la evaluación de procesos del programa se aplica el este instrumento a los directivos y operadores de este, mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizarán de manera presencial y por medios remotos, si es el caso), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión podrán participar tantas personas como sea necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Las preguntas aplicadas en las distintas entrevistas a profundidad son las siguientes (cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente, y que es revisada antes de realizar la entrevista).

La Guía para la entrevista a operadores del programa para la Evaluación de Procesos se presenta en el **Anexo X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa**.

Cronograma de actividades

Las actividades de campo se circunscriben a la realización de entrevistas a profundidad realizadas de forma presencial y a través de medios remotos de comunicación (videollamadas o conversaciones telefónicas), las cuales se describen en el siguiente esquema.

Actividad	Junio			Julio				Agosto				
Concertación de fechas para realizar las entrevistas, encuestas y/o grupos focales de los centros o unidades territoriales seleccionados en la muestra												
Realización de entrevistas a profundidad con los servidores públicos responsables de la operación del programa.												

Actividad	Junio				Julio				Agosto			
Generación de reportes internos con los resultados de las entrevistas a profundidad.												
Solicitud y recepción de información adicional a partir de las entrevistas a profundidad con responsables del programa.												

Agenda del trabajo de campo

En el **Anexo IX. Trabajo de campo realizado** se presenta el listado completo de personas entrevistadas para esta evaluación

6. Descripción y análisis de los procesos del Programa

En este apartado se presenta una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso que se lleva a cabo en el programa, utilizando tanto la información recabada mediante entrevistas como en gabinete.

La descripción y análisis de los procesos se realiza tomando como base el “Modelo general de procesos”, sin embargo, existen actividades que no necesariamente encajan en el Modelo general de procesos. Estas diferencias se pueden apreciar en el **Anexo II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.**

Como complemento de la identificación de los procesos y de algunas actividades relevantes que se realizan durante la aplicación del programa se elaboró un flujograma general donde se identifican las principales actividades asociadas a cada uno de los procesos identificados para el programa y su asociación con el Modelo General de Procesos, el cual se presenta en el **Anexo III. Flujograma del Programa**, del presente documento.

6.1. Planeación

Las actividades de planeación permiten orientar la operación del programa hacia el logro de sus objetivos y de las metas institucionales, así como hacia el seguimiento y medición de los resultados manteniendo su alineación con los objetivos y metas planeados en El Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 en su Dimensión 3. Medio ambiente y Territorio, Línea Estratégica 3.1 Medio Ambiente: Transitar decididamente hacia un balance hídrico y equilibrio ambiental que asegure la sostenibilidad del desarrollo en Guanajuato en todos sus ámbito, Objetivo 3.1.3 Desarrollar entre los diferentes sectores de la sociedad las capacidades para la

mitigación y adaptación al cambio climático, Estrategia 3.1.3.1 Control de las emisiones de gases de efecto invernadero y Estrategia 3.1.3.4 Promoción y desarrollo de fuentes de energía renovables, así como incremento de la eficiencia energética; así como del Programa de Gobierno 2018-2024 establece en línea estratégica: ocupación óptima del territorio, aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y desarrollo de infraestructura en la entidad, en su Estrategia 5.3.2: Fortalecimiento del consumo de energías renovables, la línea de acción 5.3.2.2. Aprovechar el uso de energía solar para uso doméstico. En el Programa Sectorial Desarrollo ordenado Sostenible 2019 - 2024, se establece en su Línea Estratégica 5.3 Reducción de las causas y efectos del cambio climático, objetivo 5.3.2 Implementar el uso de ecotecnologías para la mitigación de las emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero, Línea de acción 5.3.2.2 promover el uso de calentadores solares en el sector vivienda, industria, comercios y servicios.

Como parte del proceso de planeación se identificaron cuatro subprocesos que son desarrollados por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) y por la Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos (**DGPPE**) y la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética (**DGCCSE**), el cual se divide en los siguientes subprocesos:

- a) Programación y presupuestación.
- b) Establecimiento de metas.
- c) Elaboración/Actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados.
- d) Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación.

Los tres primeros subprocesos se refieren a cuestiones de planeación a nivel macro, es decir, están inmersos en la temática relativa a la planeación del programa por lo que se analizan como una unidad, mientras que el cuarto se refiere a las disposiciones que precisan la forma de operar del programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Planeación.

El subproceso de programación y presupuestación comprende las actividades de programación, elaboración e integración del Anteproyecto de Presupuesto del Programa. La planeación del programa la realiza la Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos (**DGPPE**) con la participación de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética (**DGCCSE**). Este proceso inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita a la SMAOT la integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

El anteproyecto de presupuesto se empieza a trabajar desde mediados de año, en el mes de junio, el personal de la DGPPE participa, además del personal del área de la DGCCSE por lo que finalmente se sube al Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**). La SFIA valida la información registrada en el SED y puede emitir comentarios para que en la Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial (**SMAOT**) sean solventados por la DGCCSE, el personal de la DGPPE es el encargado de coordinar este esfuerzo.

Una vez que se tiene el anteproyecto, se pasa a revisión y posterior autorización por parte de la Secretaría posteriormente se envía a la y demás áreas involucradas en el manejo financiero y administrativo de recursos para su seguimiento DGCCSE.

El presupuesto autorizado para 2024 del proyecto de inversión QC1417 Programa Calentadores Solares se estableció en \$25,000,000.00 (veinticinco millones de pesos). La meta que cumplir con este recurso es de 2 mil 340 calentadores solares, en vivienda que cuenten con servicio de agua a través de un tanque elevado tipo tinaco o similar que utilice combustibles fósiles, biomasa u otras fuentes de energía lesivas al medio ambiente para calentar

agua a nivel doméstico; y que la vivienda donde habita no cuente ya con un Calentador solar de agua.

La meta del programa se cumplirá conforme a los recursos asignados a éste y de acuerdo con las solicitudes de apoyo recibidas; mismas que podrán estar sujetas a ajustes en el transcurso del ejercicio fiscal con base en la normatividad aplicable.

En cuanto a la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (**MIR**), la realiza la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética con acompañamiento de personal del área de la Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos con lo cual finalmente quedan establecidas las metas operativas del próximo ciclo, así como los indicadores de gestión del Programa.

Por lo que refiere al subproceso de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación (**ROP**), se desarrollan y estructuran con una propuesta de estructuración que emite la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (**STRC**) del gobierno del estado. Tanto la Dirección General de Planeación y Proyectos Estratégicos como la Dirección General de Asuntos Jurídicos dependientes de la SMAOT dan acompañamiento a la DGCCSE para su elaboración que se realizan en los meses de julio - noviembre.

Una vez revisadas y validadas por la STRC, las ROP se publican en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Los subprocesos que forman parte de la planeación se desarrollan entre el mes de junio-septiembre al mes de diciembre previos al ejercicio fiscal que corresponda e inicia cuando la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (**SFIA**) del Estado de Guanajuato solicita a la SMAOT la

integración de un anteproyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal del próximo año.

Termina con la autorización y publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el Programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Actualización de la MIR), así como el de Actualización de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.

Se considera que el tiempo en el que se ejecutan los subprocesos de la planeación estratégica, es acorde con la normatividad vigente en la materia y es adecuado para el desarrollo de cada uno de ellos.

b) Personal

Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación del programa Calentadores Solares es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

El responsable del programa y el área administrativa de la Dirección Administrativa cuentan con experiencia para la realización de las actividades de planeación estratégica del programa además de que se cuenta con el apoyo de la DGPPE para la realización del anteproyecto de presupuesto y definición de metas.

También se cuenta con la participación y apoyo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos en lo referente a la revisión de la Reglas de Operación.

c) Recursos Financieros

El proceso de Planeación estratégica del Programa Calentadores Solares no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a la SMAOT y de forma particular a la DGPPE y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

La Dirección de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética cuenta con oficinas para la operación del Programa Calentadores Solares, en las instalaciones de la SMAOT, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

4. Productos

Los productos generados en el proceso de Planeación son:

- Presupuesto autorizado para el programa.
- Metas del programa.
- Modificación y Actualización de la MIR del programa.
- Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.

Las metas permiten determinar el número de beneficiarios a incluir en el programa, considerando que no es un programa de continuidad. En tanto que las ROP delimitan los aspectos generales para la operación del programa.

5. Sistemas de Información

El sistema de información utilizado en el proceso de planeación para el registro de metas del programa y avance de los indicadores de la MIR es el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) que funciona como un repositorio y fuente de información para el monitoreo a nivel central sobre el cumplimiento de las metas del programa y verificación de avances en los indicadores de la MIR. Este sistema es una plataforma informática a la que la SMAOT tiene acceso vía internet.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre los actores involucrados en el proceso de Planeación Estratégica es adecuada para la implementación del proceso.

Esto es así porque los subprocesos de la Planeación Estratégica se rigen con base en instrumentos normativos que indican las actividades que deben realizarse, quiénes las desarrollan; el periodo de ejecución de dichas actividades, así como los productos esperados.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Planeación se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del programa de Calentadores Solares, en el año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Planeación tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el programa Calentadores Solares, ya que en este proceso se elaboran las directrices de las acciones que realizarán los actores involucrados en el programa, de la

Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, para el logro de los objetivos del programa.

Los productos generados en el proceso de Planeación son los insumos básicos para que los demás procesos inicien sus actividades.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Planeación no se considera la opinión de los beneficiarios, es por ello por lo que el proceso de planeación no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de estos.

6.2 Difusión

Una vez publicadas las Reglas de Operación (ROP) en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, la difusión del programa se realiza mediante la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMAOT para disposición de las personas interesadas en la oferta de apoyos y servicios que hace la dependencia.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Difusión del Programa.

La Dirección General de Asuntos Jurídicos de la SMAOT proporciona a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética las Reglas de Operación publicadas en el Periódico Oficial en formato electrónico. Posteriormente, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, conforme al cronograma general del programa, envían una solicitud de difusión del programa a la Coordinación de Relaciones Públicas y Comunicación Social para que autorice el diseño y

especificaciones del texto utilizado, para que la Coordinación de Informática suba las ROP a la página electrónica de la SMAOT.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia a partir de la publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.

Concluye con la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMAOT, con lo que queda a disposición de la población en general para su consulta y en su caso acceso la información contenida en ella: el objetivo, criterios de elegibilidad, requisitos y etc.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo aproximado que transcurre entre las especificaciones que determine la Coordinación de Relaciones Públicas y Comunicación Social y la Coordinación de Informática quien sube las ROP a la página electrónica es de un día.

b) Personal

A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal del programa es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación y experiencia necesarias para realizar este proceso. Adicionalmente se cuenta con el apoyo con la Coordinación de Relaciones Públicas y Comunicación Social y la Coordinación de Informática.

c) Recursos Financieros

Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado a las áreas de la SMAOT señaladas en el inciso anterior.

d) Infraestructura

Las áreas participantes cuentan con oficinas para la operación del programa en las instalaciones de la SMAOT en la ciudad de Guanajuato, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal. Asimismo, cuenta con los recursos materiales e informáticos suficientes para el desarrollo de sus actividades.

4. Productos

Los productos generados en el proceso son:

- Difusión de las ROP en la página electrónica de la SMAOT.

5. Sistemas de Información

Para las actividades de Publicación de las ROP se utiliza la página electrónica de la SMAOT, por lo que se cuenta con el apoyo de la Coordinación de Relaciones Públicas y Comunicación Social y la Coordinación de Informática para subir las ROP en la página electrónica de la dependencia, con lo que finalmente se publica y queda a disposición de la población en general el acceso a las ROP.

Dependiendo de los acuerdos con las contrapartes (SEDESHU, SDIF, IMUG) es posible contar con el apoyo de sus representaciones en los municipios para la difusión del programa entre su población.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre personal de la Dirección

General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, la Coordinación de Relaciones Públicas y Comunicación Social y la Coordinación de Informática es adecuada para la implementación del proceso.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Difusión del programa se considera pertinente, ya que las actividades y productos permiten el logro de las metas del programa a lo largo del año fiscal.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Difusión del programa tiene una gran importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el programa. Los productos generados en el proceso de Difusión del programa son el insumo necesario para que la población interesada se entere de los requisitos para solicitar un calentador solar y, si así lo deciden, solicitar el apoyo.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En el proceso de Difusión del programa no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.3 Solicitud de apoyo

Una vez que las ROP del programa Calentadores Solares están publicadas en la página electrónica de la SMAOT, inicia el proceso de Solicitud de apoyo del Programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Solicitud de Apoyo.

La Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética conforma o actualiza el Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación (Comité), según sea el caso, lo cual se realiza anualmente de acuerdo con el ejercicio fiscal. El Comité está conformado por los titulares de las SMAOT y la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, el Jefe de Mitigación al Cambio Climático y por servidores públicos de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU), de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), del Sistema del DIF Estatal y del Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG).

En paralelo, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, a través de la Jefatura de Mitigación al Cambio Climático, elabora la propuesta de distribución de apoyo para los municipios, con la finalidad de que el Comité revise, analice y apruebe la distribución de estos con base en los criterios de equidad, proporcionalidad y vulnerabilidad.

Una vez que el Comité aprueba la distribución de apoyo para los municipios, la SMAOT con sus contrapartes (SEDESHU, SDIF e IMUG) gestiona acuerdos y convenios de coordinación, colaboración o articulación con las con éstos para la integración a expedientes de las personas solicitantes. En 2024, la única dependencia que se encarga de recibir e integrar expedientes es la SEDESHU. Para esto, La Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, a través de la Jefatura de Mitigación al Cambio Climático, capacita a personal de la SEDESHU para la integración de los expedientes de las personas solicitantes.

Una vez que la población ve publicadas las ROP y los anuncios que aparecen en la página de SMAOT y SEDESHU, así como en otros medios, presentan sus solicitudes de forma individual en las ventanillas de atención dispuestas por la SEDESHU.

La SEDESHU recibe las solicitudes e integra expedientes con la documentación requerida para el apoyo. Posteriormente, la SEDESHU sube las solicitudes con la documentación requerida (expedientes) en formato digital a su plataforma informática que utiliza de repositorio digital para que personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética revise en la plataforma que la documentación está completa. Si la documentación no está completa, el personal del programa solicita a la SEDESHU que integre al expediente documentación faltante, para lo cual personal de la SEDESHU se comunica con el solicitante para subsanar la omisión o error en alguno de los documentos requeridos.

Si la documentación está completa, el personal del programa prepara la relación de expedientes conforme a criterios de elegibilidad, y con ello integra el Padrón de Solicitantes, con lo cual concluye el proceso de Solicitudes de apoyo.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, a través de la Jefatura de Mitigación al Cambio Climático, elabora la propuesta de distribución de apoyo para los municipios, con la finalidad de que el Comité revise, analice y apruebe la distribución de estos con base en los criterios de equidad, proporcionalidad y vulnerabilidad. Y termina cuando el personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética prepara la relación de expedientes conforme a criterios de elegibilidad, y con ello integra el Padrón de Solicitantes.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

La recepción de solicitudes por parte del programa se hace conforme los plazos establecidos en las ROP que aparecen en la página de la SMAOT.

La generación de la propuesta de distribución de apoyo para los municipios se lleva 20 días. La recepción de las solicitudes de apoyo por parte de las personas solicitantes en los lugares conforme a lo establecido por la SEDESHU se lleva 60 días. La integración de expedientes se lleva 40 días.

b) Personal

El personal operativo del programa para la revisión de los expedientes de las solicitudes es reducido con respecto al volumen de operación del programa, ya que la meta en 2024 fue fijada en 2,340 apoyos, cantidad que se debe de revisar entre 3 personas durante 15 semanas, trabajo que se realiza con 3 personas, lo que representa revisar un promedio de 52 expedientes a la semana por cada uno, además que deben atender otros asuntos relacionados con el seguimiento del programa que se realiza durante todo el año, y también tienen responsabilidades con otros programas y asuntos administrativos que lleva la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

c) Recursos Financieros

Para este proceso no se cuenta con una partida presupuestal específica, sino que se cubre con el sueldo del personal operativo correspondiente a la SMAOT.

d) Infraestructura

La infraestructura que utiliza este proceso son las oficinas y el equipo de cómputo en las instalaciones de la SMAOT.

4. Productos

Como productos del proceso se tiene:

- Propuesta de distribución de apoyos para los municipios

- Expedientes integrados (archivo electrónico)
- Padrón de Solicitantes

5. Sistemas de Información

Se utiliza el Sistema de Información de SEDESHU, quién sube carga las solicitudes y expedientes con la documentación requerida, el Sistema de información del Programa Calentadores Solares de la SMAOT para revisar y descargar la información.

6. Coordinación

Existe una buena coordinación entre el personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética y el personal que opera la plataforma de la SEDESHU, por lo que si hubiera algún incidente informático en la revisión de la documentación se resuelve de manera inmediata.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de registro de Solicitud de apoyos del programa se considera pertinente, ya que es el medio mediante el cual se pone a disposición del programa las solicitudes y sus expedientes por parte de la SEDESHU que se encarga de recibir las solicitudes de apoyo.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Solicitudes de apoyo es fundamental y tiene una importancia estratégica para el desarrollo y ejecución de los procesos siguientes que conforman el programa ya que este proceso es indispensable para que las personas en cualquier zona del estado ingresen su solicitud.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de registro de Solicitudes de apoyo no se considera la opinión de los beneficiarios, solo se limitan a suministrar la información y documentos solicitados.

6.4 Selección de beneficiarios

El proceso anterior termina cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética prepara relación de expedientes conforme a criterios de elegibilidad denominado “Padrón de Solicitantes”, por lo que este proceso de selección de los beneficiarios empieza cuando la propia Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética presenta el Padrón de Solicitantes con sus expedientes al Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Selección de Beneficiarios.

Este proceso inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética presenta el Padrón de Solicitantes con sus expedientes al Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación, el cual revisa y aprueba otorgamiento del apoyo.

Hecho lo anterior, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el Padrón de Beneficiarios con las solicitudes aprobadas y notifica a la SEDESHU las solicitudes con apoyo autorizado, la cual a su vez notifica a los solicitantes que el apoyo fue autorizado. Esta persona confirma su aceptación y permanece en el Padrón de Beneficiarios.

En el caso de los solicitantes que su apoyo no fue autorizado, la SEDESHU elabora una lista de solicitantes no apoyados debido a que los recursos disponibles para el apoyo se comprometieron totalmente.

Esta lista de espera con expediente completo que elabora SEDESHU está disponible por si alguna de las personas a la que le aprobaron su solicitud decide no recibir el apoyo (darse de baja) porque ya se lo haya proporcionado otra dependencia o por no tener interés. En este caso, se da de baja del Padrón de Beneficiarios y se incorpora otra persona con expediente completo de la lista antes mencionada y se actualiza el Padrón de Beneficiarios.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética presenta el Padrón de Solicitantes con sus expedientes al Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación, el cual revisa y aprueba otorgamiento del apoyo. Y termina cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el Padrón de Beneficiarios con las solicitudes aprobadas y notifica a la SEDESHU las solicitudes con apoyo autorizado, la cual a su vez notifica a los solicitantes que el apoyo fue autorizado.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

De la información recuperada de las entrevistas al personal que opera el programa indica que para este proceso se cuenta con el tiempo justo debido a que hay una gran cantidad de documentación que preparar. Preparar las notificaciones de las personas con solicitudes de apoyo que fueron aprobadas se lleva 10 días.

b) Personal

En este proceso participa los miembros del Comité y todos los colaboradores del programa incluidos el director y el responsable del programa.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros para este proceso derivan de los sueldos establecidos para el personal operativo del programa.

d) Infraestructura

Se utilizan las instalaciones de la SMAOT en la ciudad de Guanajuato, en las cuales hay 2 salas de juntas, una oficina privada y un área común con capacidad de 16 escritorios. Entre el equipo informático disponen de 10 Laptops, una computadora de escritorio, 2 proyectores, 2 impresoras y un scanner. Cuentan con conexión a Internet de 300 megabits por segundo.

4. Productos

- Acta de Comité
- Padrón de Beneficiarios
- Listado de espera de solicitudes no aprobadas
- Avisos de notificaciones

5. Sistemas de Información

Para desarrollar las actividades relacionadas con el proceso de Selección de beneficiarios se utiliza la plataforma informática del sistema.

6. Coordinación

Tras el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas, se considera que la coordinación entre personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, los miembros del Comité y la SEDESHU es adecuada para la implementación del proceso.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Selección de beneficiarios se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa respecto a la entrega de apoyos.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Selección de beneficiarios es fundamental y forma parte de la ruta crítica del proceso de otorgamiento de apoyos del programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Selección de beneficiarios no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.5 Contratación de bienes y servicios

Para el caso de este programa, el proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos establecido en el capítulo 5 de este documento, es equivalente a la contratación de bienes y servicios que posteriormente se entregan a los beneficiarios. Para la adquisición de los calentadores solares y su instalación, incluida una breve capacitación a los usuarios, se asignó un presupuesto al programa para 2024 es de \$25,000,000.00 pesos.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso Oferta de servicios.

Una vez que al final del proceso anterior el Comité autoriza los apoyos y emite el Acta correspondiente y la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética procede a la generación del Padrón de Beneficiarios, esta misma Dirección elabora un listado con el total de

calentadores solares y los servicios de instalación y capacitación que va a adquirir.

Con este listado, la Jefatura de Mitigación al Cambio Climático, adscrita a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, elabora las Bases y Términos de Referencia para la adquisición de estos bienes y servicios. Con estos documentos inicia el estudio de mercado para conocer el interés de los proveedores en participar y los precios a los que ofrecen sus productos y servicios. Para ello, prepara y envía los oficios de invitación a proveedores para solicitar su cotización. Los proveedores reciben los oficios con las Bases y Términos de Referencia y mandan sus cotizaciones a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

La Jefatura de Mitigación al Cambio Climático integra los expedientes con las cotizaciones que envían los proveedores para gestionar la compra de calentadores solares y su instalación. Con el expediente completo elabora la Requisición para licitar la adquisición de los calentadores con apoyo de la Dirección Administrativa de la SMAOT. Ya integrada correctamente la Requisición se envía a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración (SFIA), la cual es la encargada de realizar la compra a través de su Departamento de Adquisiciones.

Las SFIA recibe la Requisición para iniciar el proceso de licitación para la compra de los calentadores solares y su instalación y condiciones establecidas en las Bases y los Términos de Referencia.

La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA es la responsable de emitir las bases para la licitación pública para la contratación de los calentadores requeridos por el programa. Los proveedores potenciales consultan las bases para la licitación pública y

presentan sus propuestas técnicas y económicas para concursar en la licitación pública en los términos y condiciones solicitados por el programa.

La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA recibe las propuestas técnicas y económicas de los proveedores para concursar en la licitación pública para la contratación de los calentadores requeridos.

Se reúne el Comité formado por servidores públicos de la SFIA y la SMAOT para analizar las propuestas y emitir el fallo y solicita a la Coordinación de Convenios y Contratos de la SFIA la elaboración de Contrato. Finalmente, el proveedor adjudicado pasa a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA para firma del Contrato.

Conforme a los términos establecidos en el Contrato, el proveedor recibe el Padrón de Beneficiarios por parte del programa en un plazo máximo definido para que le dé tiempo al proveedor preparar su logística para la distribución y tiempos para la instalación de los calentadores solares.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética elabora un listado con el total de calentadores solares y los servicios de instalación y capacitación que va a adquirir. Y termina cuando el proveedor previamente a la entrega e instalación de los calentadores recibe el Padrón de Beneficiarios por parte del programa para preparar su logística para la distribución e instalación.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Estas actividades contemplan la realización de estudios de mercado y preparar las licitaciones públicas o gestionar la transferencia de recurso a los municipios. En todas estas actividades se trabaja con la Dirección

Administrativa de la SMAOT y con la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA.

El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado. Las actividades para este proceso por parte del personal operativo de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética son continuas por medio año, y se dedican aproximadamente 25 semanas para todo el proceso de contratación de cada proveedor hasta que se le hace el pago correspondiente.

b) Personal

Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso para la contratación del proveedor son responsabilidad del Jefe de departamento de mitigación al cambio climático con la supervisión del Director General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

c) Recursos Financieros

Los recursos financieros que se utiliza para la operación de este proceso, independientemente de cuál de los componentes se trate, provienen del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos de la SMAOT y la SFIA.

Para la adquisición de los calentadores solares y el pago por los servicios de instalación y capacitación se cuenta con un presupuesto asignado al programa por \$25,000,000.00 pesos para 2024.

d) Infraestructura

Para las actividades del programa se cuenta con 2 salas de juntas, una oficina privada y un área común con capacidad de 16 escritorios. Entre el equipo informático disponen de 10 Laptops, una computadora de

escritorio, 2 proyectores, 2 impresoras y un scanner. Cuentan con conexión a Internet de 300 megabits por segundo.

4. Productos

Para este proceso de contratación de bienes y servicios se generan los siguientes productos:

- Bases y Términos de Referencia
- Oficio de invitación a cotizar
- Cotizaciones de proveedores
- Estudio de mercado
- Requisición para la contratación de bienes y servicios
- Invitación a proveedores para licitación
- Licitación pública
- Presentación de propuestas Técnicas y Económicas de los proveedores
- Fallo o dictamen de propuestas
- Contrato

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma de la SFIA.

6. Coordinación

Derivado de la entrevista realizada, se pudo observar que existe coordinación entre el personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, la Dirección Administrativa de la SMAOT y la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de contratación de bienes y servicios se considera pertinente y fundamental para la contratación del proveedor de calentadores solares, que son los apoyos en cuestión.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es fundamental, ya que es el proceso en el que concurren los elementos necesarios para otorgar los calentadores solares a las personas que lo requieren.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso para la adquisición de bienes y servicios no se cuenta con algún mecanismo para considerar la opinión de los beneficiarios.

6.6 Distribución y entrega de apoyos

Este programa tiene la característica de que la distribución y la entrega de los apoyos son la misma actividad, ya que el bien en cuestión, en este caso, un calentador solar, se entrega en el domicilio del beneficiario y se instala y se deja en operación, además de que se da una capacitación al usuario.

En este sentido, el proceso de Distribución de bienes y servicios y el proceso de Entrega de apoyos establecidos en el Modelo General de Procesos presentado en el capítulo 5, se corresponde a un solo proceso para este programa denominado “Distribución y entrega de apoyos”. A continuación, se describen las actividades comprendidas en este proceso.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Distribución de Apoyos.

Al final del proceso anterior, el proveedor recibió el Padrón de Beneficiarios con los domicilios. Con esta información determina el número de calentadores solares de los que debe disponer para su entrega y organizar la logística (transporte, personal, materiales, recorridos) para su distribución e instalación.

Conforme a las fechas pactadas, el proveedor lleva el calentador solar al domicilio del beneficiario y lo instala, además de darle una breve capacitación para su uso, y firma el Acta de Entrega – Recepción.

Acto seguido, el proveedor genera evidencia del Acta de Entrega – Recepción del calentador instalado y en funcionamiento, y obtiene evidencia fotográfica de que instaló el calentador y lo dejó operando, la cual envía a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

En el caso de que el proveedor al llegar al domicilio encuentra que las condiciones de la vivienda no son propicias para la colocación del calentador, procede a tomar evidencia y dar aviso al personal del programa, el cual da de baja del Padrón de Beneficiarios y a su vez avisa a la SEDESHU para que disponga de la lista de espera de solicitantes con expediente completo y asigne a un nuevo beneficiario, para que el proveedor programe la instalación del calentador a la nueva ubicación que se le notifique.

Una vez instalados todos los calentadores solares, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el oficio de conformidad con los bienes y servicios adquiridos. La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA al recibir el oficio de conformidad con el servicio contratado por parte de la SMAOT procede a realizar los trámites para liberar el recurso y hacer el pago al proveedor conforme al contrato.

Por otra parte, de forma aleatoria, personal del programa asiste a diversos puntos donde el proveedor entrega e instalación de los calentadores para presenciar las actividades que ahí se realizan y conocer de viva voz las opiniones de los beneficiarios y los posibles problemas que se pudieran presentar en durante la instalación de los calentadores solares.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia cuando el proveedor, el cual ya recibió el Padrón de Beneficiarios con los domicilios, determina el número de calentadores solares de los que debe disponer para su entrega y organizar la logística (transporte, personal, materiales, recorridos) para su distribución e instalación. Y termina cuando la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA recibe el oficio de conformidad con el servicio contratado por parte de la SMAOT y procede a realizar los trámites para liberar el recurso y hacer el pago al proveedor conforme al contrato.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Las actividades descritas se realizan en la mayor parte del año (aproximadamente 40 semanas al año).

b) Personal

La mayor parte del personal del programa participa en actividades de ejecución y seguimiento del programa.

c) Recursos Financieros

Las actividades de todos los componentes de este proceso del programa se cubren con los sueldos de los servidores públicos que participan, por lo que no hay recursos del programa específicos dispuestos para este proceso de Distribución y entrega de los apoyos.

d) Infraestructura

Para las actividades en campo como asistir a la instalación de los calentadores solares se dispone de 2 Pick up Nissan NP 300, un automóvil Nissan Aveo y 2 automóviles Volkswagen Vento.

4. Productos

En este proceso se tienen los siguientes productos:

- Acta de Entrega – Recepción
- Evidencia fotográfica
- Oficio de conformidad con los bienes y servicios adquiridos
- Reporte con la relación de bienes y servicios adquiridos y los beneficiarios

5. Sistemas de Información

Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma informática del programa.

6. Coordinación

Existe coordinación entre el personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética que opera el programa y el personal de la Dirección Administrativa de la SMAOT. También se observó que existe una adecuada coordinación con el personal de la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso de Distribución y entrega de apoyos se considera pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del Programa.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

El proceso de Distribución y entrega de apoyos es fundamental, ya que es el camino para formalizar el otorgamiento de los calentadores solares.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de Distribución de apoyos no se considera la opinión de los beneficiarios.

6.7. Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos

En el proceso de seguimiento a beneficiarios justamente implica dar seguimiento a las personas que recibieron los calentadores solares en operación y llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Seguimiento a beneficiarios.

Así, una vez que el personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética sistematiza toda la información de los beneficiarios inicia este proceso cuando personal de la propia Dirección incorpora esta información al Padrón de Beneficiarios del Programa, la cual reporta mensualmente a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU).

Por otra parte, esta información sistematizada sobre los apoyos otorgados se utiliza para establecer el cumplimiento de las metas del programa, las cuales se reportan mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

Adicionalmente a lo anterior, en este proceso contempla un reporte con las visitas de seguimiento aleatorio que se realizan durante la colocación de

calentadores solares. Asimismo, además de reportar las visitas, se da inicio la elaboración del Reporte “Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV)”, el cual reporta la contribución del programa a la disminución en la generación de dióxido de carbono equivalente.

En el Artículo 2 de las Reglas de Operación 2024 del programa se señala que el dióxido de carbono equivalente (CO₂eq) 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.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

Inicia con la sistematización de toda la información generada en los diferentes procesos de apoyo a los beneficiarios. Y termina cuando la información generada sobre los apoyos y beneficiarios se envía a la SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios y se carga en el SED el avance de las metas del Programa.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

El tiempo que se dedica a los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED es de aproximadamente 8 horas cada mes.

b) Personal

En este proceso participa principalmente la jefa de departamento de proyectos estratégicos, quien sube la información al Padrón de Beneficiarios y al SED.

c) Recursos Financieros

El pago de sueldos del personal administrativo del Programa que lleva a cabo el seguimiento está considerado como parte de presupuesto con el que opera la SMAOT.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas y plataformas informáticas para realizar dichas actividades.

4. Productos

Como producto del proceso de Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos, se tiene, según sea el reporte efectuado:

- Padrón de Beneficiarios del Programa
- Metas registradas en el SED
- Reporte “Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV)”

5. Sistemas de Información

Los registros de los beneficiarios generados se llevan en la plataforma informática del programa y para cargar dicha información en el Padrón de Beneficiarios se hace vía Internet a través de la plataforma del Padrón de Beneficiarios del Gobierno del Estado de Guanajuato administrada por la SEDESHU. Asimismo, los registros son utilizados para cargar la información del avance de metas, lo cual se hace vía Internet en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) administrado por la SFIA.

6. Coordinación

Existe coordinación entre el personal del programa y el personal que administra el Padrón de Beneficiarios y el SED, además de que la coordinación está establecida a través de la normatividad en la materia emitida por la SEDESHU y la SFIA, respectivamente, por lo que dicha

coordinación se lleva a cabo de forma adecuada conforme a la normatividad emitida al respecto.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa, ya que como parte de este se logra dar seguimiento a los beneficiarios de calentadores solares.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia fundamental, ya que permite conocer el avance de las metas del programa y el Padrón de Beneficiarios.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

En este proceso de seguimiento de migrantes beneficiarios no se aplica ningún instrumento para conocer la satisfacción de los beneficiarios.

6.8 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de una muestra de beneficiarios del programa una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios llenan esta cédula, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMAOT a partir del cual se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SMAOT y la STRC.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del proceso de Contraloría Social y satisfacción de los beneficiarios (usuarios).

Este proceso considera la emisión, por parte de la STRC de una muestra estadística sobre la cantidad de Cédulas que deberá aplicar el Programa a sus beneficiarios con el objeto de conocer la opinión que tiene los beneficiarios sobre la operación del programa, en su caso, recuperar posibles recomendaciones y sugerencias acerca del mismo. También cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

La muestra representativa estadísticamente señala la cantidad de beneficiarios que deberán llenar la Cédula. Por su lado la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética realiza la selección muestral, identificando a los beneficiarios que llenarán la Cédula.

Una vez que han sido debidamente llenadas las Cédulas de Contraloría Social que nos indica la STRC, estas se capturan en el Sistema de Registro Programas Estatales, se informa de ello de manera mensual a la Coordinación de Planeación y se resguardan los originales de estas cédulas en la Coordinación de Atención Ciudadana en una carpeta diseñada para tales efectos.

En dicha carpeta además de las Cédulas de Contraloría Social, se resguardan el programa de trabajo 2024 en materia de contraloría social, las listas de difusión de la contraloría social, los reportes fotográficos, los formatos de verificación de actividades de contraloría social en campo y los informes de avance mensual que se envía de manera electrónica a la Coordinación de Planeación.

La información obtenida de los beneficiarios es concentrada, procesada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMAOT, Calentadores Solares” el cual es entregado a la SMAOT. Dicho informe contiene, además de un reporte estadístico sobre cómo se contestó cada una de las preguntas contenidas en la Cédula, así como secciones específicas sobre:

- a) Aspectos destacables de la evaluación.
- b) Sugerencias de mejora
- c) Recomendaciones de mejora para el Programa.
- d) Servidores públicos destacados.

Del análisis que realiza la SMAOT, y como responsable la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, se elabora un “Plan de mejora” donde se establecen compromisos para atender algunos señalamientos hechos por los beneficiarios, el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior.

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del proceso se da a partir de la emisión de la muestra estadística que emite Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC) acerca de la cantidad de Beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social, con lo que inicia el proceso de selección de beneficiarios por parte de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

Como resultado, y una vez procesada la información, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMAOT Calentadores Solares” el cual es entregado a la SMAOT, para que, a través de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética se elabore un “Plan de mejora” el cual se remite a la STRC para su seguimiento posterior

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos por la STRC la cual entrega la muestra estadística en el mes de abril.

Por lo que corresponde a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética de la SMAOT, en cuanto recibe la muestra, procede a realizar de inmediato a la selección de beneficiarios para el de llenado de la Cédula de Contraloría Social.

Por lo anterior, se estima que los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de junio del año en curso.

b) Personal

Este proceso es supervisado por personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, la cual es la intermediaria entre la STRC y los beneficiarios, en tanto que el procesamiento y la emisión del Informe de Contraloría Social lo realiza personal de dicha Secretaría.

Se puede establecer que, hasta el momento, el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.

c) Recursos Financieros

Las actividades que realiza el personal de la STRC y de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de la propia STRC y de la SMAOT, de forma particular a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética y de las demás áreas que lo apoyan.

d) Infraestructura

Para las actividades del proceso de Contraloría social y satisfacción de los usuarios, tanto la STRC como la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética en las instalaciones de la SMAOT, cuentan con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la STRC, en su caso la infraestructura de mensajería son parte de los recursos de la SMAOT.

4. Productos

Como resultado directo, la STRC emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMAOT, Calentadores Solares” el cual es entregado a la SMAOT.

Por su lado, SMAOT, a través de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento posterior

5. Sistemas de Información

Se utiliza la plataforma de la STRC para la captura de las Cédulas.

6. Coordinación

Desde el proceso de emisión y entrega de la muestra estadística a la SMAOT se establece una comunicación estrecha entre personal de la STRC y la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética para asegurar la difusión de la Cédula entre los beneficiarios seleccionados.

Por lo que se refiere a la emisión del “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMAOT, Calentadores Solares” que emite la STRC y es entregado a la SMAOT, se inicia un proceso de comunicación estrecha que involucra primero, la elaboración y entrega a la STRC de un

“Plan de mejora” y a partir de este los reportes de seguimiento que va emitiendo la SMAOT para solventar los compromisos adquiridos.

7. Evaluación de la Pertinencia

El proceso es pertinente, es la parte central de un proceso de contraloría social y forma parte de la cadena crítica que conduce al logro de los objetivos del programa en cuanto al compromiso social de un programa de esta naturaleza.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia estratégica debido a que permite conocer la opinión de los beneficiarios, y con ello se podrán hacer los ajustes pertinentes a la operación del programa.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

La Cédula de Contraloría Social, además de contener preguntas sobre:

- Aspectos destacables de la evaluación,
- Sugerencias de mejora,
- Recomendaciones de mejora para el Programa,

Cuenta con una sección denominada “Reporte Ciudadano”, donde pueden expresar: solicitudes, quejas, denuncias y/o felicitaciones.

6.9 Evaluación y monitoreo

En relación con el proceso de evaluación y monitoreo, el Art. 30 de las ROP señala que “Los procesos de monitoreo y procesos de evaluación, así como sus

indicadores serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento y en la Guía para la operación del monitoreo y evaluación de los programas sociales estatales”,

En relación a este tema, del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece en su Art. 7 que las autoridades facultadas para la aplicación del Reglamento son: la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (**SEDESHU**), la Dependencia y Entidades y, los Municipios, en tanto que en el Art. 11 establece que la Secretaría contará con las siguientes facultades: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.

Atendiendo dichas definiciones, las actividades relativas a la evaluación y monitoreo pueden verse como dos subprocesos: 1. Monitoreo y 2 Evaluación:

6.9.1 Monitoreo

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas Sociales Estatales, el monitoreo consiste en "el proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, tal como indicadores, estudios, diagnósticos, etcétera, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de los objetivos de una intervención pública con respecto a los resultados esperados". Asimismo, se señala que "...los proyectos de inversión identificados en el Sistema de Evaluación del Desempeño (**SED**) con la letra QC agrupan todos los elementos necesarios para ejecutar aquellas acciones, obras e investigaciones que tienen una duración temporal, y que forman parte de los bienes y servicios que son entregados a la población...”

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que la SMAOT alimenta al SED.

En este punto la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la consulta por parte de la SEDESHU de la información acerca de cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado la SMAOT en el SED.

Como final del subproceso tenemos, la generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa de la SMAOT Calentadores Solares”, el cual se difunde vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Siendo el insumo la información que registra la SMAOT, el registro de la Información relativa al cumplimiento de metas y avance físico-financiero se realiza de forma continua.

Por lo que se refiere a la revisión de información registrada en el SED y emisión de Informes Mensuales, como su nombre lo indica son de periodicidad mensual.

En tanto que los “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG), su periodicidad de emisión es trimestral.

b) Personal

Este subproceso es desarrollado por personal de la SEDESHU en su mayor parte, en tanto que la participación del personal de la SMAOT se limita a estar pendiente de la publicación de los informes trimestrales y en su caso, realizar aclaración en el momento que lo requiera la SEDESHU.

c) Recursos Financieros

Para las actividades que realiza el personal de la SEDESHU y de la SMAOT, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de presupuesto de ambas dependencias.

d) Infraestructura

Para las actividades de monitoreo que realizan tanto la SEDESHU como en personal de la SMAOT se cuenta con oficinas, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.

La infraestructura informática que se utiliza este proceso es el uso las aplicaciones informáticas de la SEDESHU, en su caso la infraestructura de acceso al SED.

4. Productos

- Informes Mensuales el SED.
- Reportes Trimestrales de Avance del Programa, los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Siendo el SED un sistema interinstitucional, la coordinación que se realiza entre la SEDESHU y la SMAOT es transparente y se limita que la SMAOT mantenga actualizada la información sobre metas y avance físico-financiero actualizada y que la SEDESHU acceda periódicamente a la información registrada en el SED.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Monitoreo es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede dar seguimiento al cumplimiento de metas y avance físico- financiero y por tanto identificar y anticipar cualquier posible desviación.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas del programa y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso interinstitucional donde no se tiene relación directa con los beneficiarios. En su caso se podría recibir algún comentario de parte de ellos una vez que los reportes trimestrales se encuentran disponibles para el público en la plataforma del SIMEG.

6.9.2 Evaluación

Acorde a lo señalado en la Guía para la Operación del Monitoreo y Evaluación de los Programas sociales estatales y en el marco del Presupuesto basado en Resultados (PbR), "...se concibe la evaluación como un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de los PSE en cualquiera de sus fases. Se

entenderá por evaluación al "análisis sistemático y objetivo de los PSE, cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

De la misma forma se señala que la SEDESHU será la responsable de coordinar los ejercicios de evaluación de programas sociales estatales las cuales se deberán realizar según la madurez y etapa del programa considerando los tipos de evaluación que se definen en el Reglamento.

Asimismo, se señala que, dependiendo del tipo de evaluación, los responsables deberán definir si será una evaluación interna o externa, así como el momento de la evaluación.

1. Actividades, componentes y actores que integran el desarrollo del subproceso de Monitoreo.

Acorde a la normatividad, este subproceso cae bajo la coordinación de la SEDESHU la cual se puede hacer bajo la modalidad externa o interna según lo determine.

Las actividades parten de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la Secretaría de Desarrollo Social y Humano donde además define el tipo y mecanismo de evaluación. Para el caso de evaluación bajo la modalidad externa también se encarga de la contratación del evaluador externo.

Como parte de la evaluación, partir de información solicitada por el evaluador, La SMAOT, a través de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética proporciona información requerida por el evaluador, la cual puede ser de tipo cuantitativo o cualitativo.

Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al programa.

Posteriormente, conforme al Plan de acción y según las etapas señaladas en el SIMEG se puede emitir uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda

2. Límites del proceso y su articulación con otros.

El inicio del subproceso se da a partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU donde define el tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación del evaluador, según la modalidad establecida en el Plan.

Para el caso de información de metas, avance físico-financiero o información de diseño se recurre a información registrada en el SED u otras fuentes de información, siempre coordinados por personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

Como final del subproceso tenemos, la emisión del Informe de Evaluación, en su caso, la emisión de un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa emitido por la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética de la SMAOT. Posteriormente, conforme al Plan de acción la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

3. Insumos y recursos

a) Tiempo

Los tiempos quedan establecidos conforme a las fechas establecidas en el Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU, en la práctica para el caso de evaluaciones externas.

b) Personal

Para cada evaluación del programa el personal que participa es por parte del evaluador externo y el enlace del área de planeación de la SMAOT.

c) Recursos Financieros

Para el caso de cada evaluación externa se determina un recurso para su elaboración con cargo a los recursos del programa.

d) Infraestructura

Como parte de las condiciones de contratación del evaluador externos se menciona que la infraestructura que requiera el evaluador externo es responsabilidad total del evaluador. Por su lado el personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética de la SMAOT su función se limita a proporcionar la información requerida por el evaluador en su caso haciendo uso de infraestructura física y plataformas de sistemas que usa.

4. Productos

- Informe de Evaluación por parte del evaluador
- Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

5. Sistemas de Información

Sistema de Evaluación del Desempeño SED para la consulta de avance de metas y avance físico-financiero.

Sistemas propios de la SMAOT que apoyan la operación del Programa.

Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG) para la difusión de los Reportes Trimestrales de Avance del Programa.

6. Coordinación

Si bien la SEDESHU se responsabiliza de la definición del tipo y modalidad de la evaluación, así como la contratación del evaluador externo, la SMAOT es el responsable de proporcionar la información que requiera el evaluador.

7. Evaluación de la Pertinencia

El subproceso Evaluación es pertinente y fundamental ya que a través de su desarrollo se puede hacer la evaluación de un programa de carácter social, vía la evaluación de diferentes aspectos.

8. Identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica del proceso.

Este proceso es de importancia para alcanzar las metas del programa y los compromisos con la política social del Gobierno Estatal.

9. Mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa.

Este es un proceso que dependiendo la modalidad que establezca la SEDESHU puede requerir contar o no con la opinión de los beneficiarios, dicha situación y la modalidad para recuperar información de los beneficiarios queda bajo responsabilidad del evaluador.

Grado de Consolidación Operativa del Programa

El grado de consolidación de los procesos de un programa se establece a partir de los siguientes elementos:

- 1) Si existen documentos que normen los procesos;
- 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados;
- 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras;
- 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que

retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación operativa cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos hasta el menor grado de consolidación que es cuando no existe ninguno de los elementos.

En el caso del programa Calentadores Solares no cuenta con todos los elementos. En el caso de los Procesos Documentados se considera que el Programa cumple parcialmente, lo cual se explica en el apartado de Procesos documentados.

1. Documentos que norman los procesos

Los procesos del programa Calentadores Solares se encuentran descritos de manera general en el artículo 15 de las Reglas de Operación (ROP) 2024 donde se establecen algunos aspectos generales que guían la operación del programa, pero que son insuficientes para describir los procedimientos que están inmersos en cada proceso.

Si bien, las ROP son un documento que contiene elementos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, no tiene la especificidad suficiente para describir los procedimientos que guían la operación del programa.

Por otra parte, la dependencia cuenta con el “Manual de Procesos y Procedimientos SMAOT”, el cual describe las bases legales, la Misión, la Visión y Valores de la dependencia, la estructura orgánica de la dependencia y las atribuciones de las Direcciones Generales, un organigrama y cartas de procesos.

En dicho Manual de Procesos y Procedimientos, se encuentra el “Proceso Implementación de Calentadores Solares de Agua”, con Código CPyP-SMAOT-DGCCySE-02, con fecha del 17/07/2023, y el área responsable es

la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética. Cabe mencionar que este es un esfuerzo apreciable de la institución, ya que en el numeral XII de este proceso “Proceso Implementación de Calentadores Solares de Agua” código SMAOT-DGCCySE-02 se presenta una descripción general de las actividades del programa.

Sin embargo, pese a este esfuerzo, el denominado “Proceso Implementación de Calentadores Solares de Agua” solamente es una referencia genérica de la operación del programa, en el cual no se especifican cuáles son los procesos del programa, ya que todo se denomina proceso, y tampoco describe con propiedad cuáles son ni los procesos ni los procedimientos que rigen en cada proceso.

Para determinar cuáles son los procesos del programa (no los procesos de la dependencia) se pueden remitir a lo presentado en el capítulo 6 de este documento (difusión, solicitud de apoyo, selección de beneficiarios, contratación de bienes y servicios, distribución y entrega de apoyos y seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos como actividades sustantivas, a lo que se puede agregar los procesos de planeación, contraloría social y evaluación y monitoreo, como actividades adjetivas).

Para el caso de elaborar un procedimiento para cada uno de los procesos descritos en el capítulo 6, primero se puede señalar que un proceso es la descripción detallada de cada actividad, o los pasos a seguir descritos a profundidad para mayor comprensión del lector, de esta forma tenemos una explicación más concisa de cada paso del proceso.

En particular, un procedimiento se caracteriza por ser una serie de hojas con una explicación más concisa de cada actividad que se realiza entre de un proceso. Un **procedimiento** debe contener los siguientes elementos:

- Portada (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);
- Distribución (áreas, departamentos o personas a las que se les debe distribuir el procedimiento una vez emitido);
- Objeto y alcance (resumen del propósito y contenido del procedimiento);
- Referencias (se enumeran los documentos que han influido en la elaboración del presente procedimiento como la legislación aplicable u otros procedimientos relacionados con el procedimiento actual);
- Definiciones (definiciones de las palabras técnicas);
- Responsabilidades (puestos de los encargados de realizar las actividades que se describen en el procedimiento);
- Descripción (esta es la parte más importante del procedimiento, pues en esta parte se describe con 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);
- Anexos (tablas, planos, esquemas, etc.).

En conclusión, se considera que el programa aquí evaluado solamente cuenta de manera parcial con documentos que describen de forma general la operación del proceso, como son las ROP y el “Proceso Implementación de Calentadores Solares de Agua”, con Código CPyP-SMAOT-DGCCySE-02, pero el programa como tal no cuentan con una descripción formal de los procesos apegado al Modelo General de Procesos establecido por el CONEVAL presentado en el capítulo 5 de este documento, y tampoco cuenta con los procedimientos en los cuales se describan las actividades que se llevan a cabo dentro de cada proceso de forma detallada.

Por lo anterior, se recomienda que se retome este informe de evaluación, sobre todo, en lo que concierne al capítulo 6, así como el Diagrama de Flujo (Flujograma) descrito en el Anexo III de este documento para elaborar un documento que contenga los procesos y su respectivo procedimiento para cada proceso del Programa Calentadores Solares.

El espíritu de este punto es avanzar hacia la institucionalización de la Administración Pública, lo cual significa que independientemente de la persona que ocupe un puesto y del nivel de conocimiento que tenga para hacer las cosas y su gran experiencia deben existir los documentos donde se describan cuáles son los procesos y los procedimientos dentro de cada proceso.

Lo anteriormente dicho es indispensable para avanzar hacia la institucionalización del quehacer público debido a que la Administración Pública no se puede ni debe sustentar en la creencia o suposición de que otras personas saben lo que uno sabe y lo pueden hacer el día que uno no está.

La ausencia de institucionalización en el quehacer público, en el cual se hacen las cosas porque alguien tiene muchos años en el puesto y tras prueba y error ha ido afinando sus actividades laborales cotidianas, nos conduce a una Administración Pública con bajos niveles de institucionalización donde las cosas se hacen por imitación y no por normatividad, ya que tal normatividad es insuficiente para orientar las actividades cotidianas para operar el programa.

2. Conocimiento de los operadores de los procesos documentados

No obstante que no se cuenta con un documento con los procedimientos en los que se establezcan con claridad cuáles son las actividades específicas que se llevan a cabo en cada proceso del programa, el personal que opera

el programa tiene un conocimiento sobre la operación del programa, el cual se fundamenta en su experiencia.

3. Procesos estandarizados

Puesto que la operación del programa recae íntegramente en el personal de una sola Dirección General, podemos señalar que las personas que participan en la operación del programa tienen una visión estandarizada de la operación de este, puesto que son las únicas personas que lo operan.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene como fuente de alimentación la información que el programa ofrece puntualmente sobre el avance de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico que el personal del programa alimenta al SED y que provienen de los sistemas con que cuenta el programa para el registro de sus actividades.

Es así como la SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera “Reportes Trimestrales de Avance del Programa” los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras

A partir de las actividades de contraloría social coordinada por la STRC y del “Informe de Contraloría Social, la SMAOT emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SMAOT y la STRC.

A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de

Acción en relación con posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

Considerando todos los elementos descritos: 1) Si existen documentos que normen los procesos; 2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados; 3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras; 4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan los operadores; 5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras, y con base a la puntuación otorgada a cada uno de los elementos a considerar, el programa obtuvo un total de 23 de 25 puntos por lo que el **grado de consolidación del programa** es de 92%. Para lograr una mayor consolidación como programa, se requiere que se elabore un documento donde se establezcan los procesos del programa y el procedimiento de cada proceso.

Ver Anexo IV. Grado de Consolidación Operativa

7. Hallazgos.

7.1 Hallazgos

El presupuesto autorizado para 2024 del proyecto de inversión QC1417 Programa Calentadores Solares se estableció en \$25,000,000.00 (veinticinco millones de pesos). La meta que cumplir con este recurso es de 2 mil 190 calentadores solares con base para tinaco, derivado de las ofertas económicas de los proveedores participantes, en vivienda que utilice combustibles fósiles, biomasa u otras fuentes de energía lesivas al medio ambiente para calentar agua a nivel doméstico; y que la vivienda donde habita no cuente ya con un Calentador solar de agua.

El objetivo del programa está alineado con el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 en su Dimensión 3. Medio ambiente y Territorio, Línea Estratégica 3.1 Medio Ambiente: Transitar decididamente hacia un balance hídrico y equilibrio ambiental que asegure la sostenibilidad del desarrollo en Guanajuato en todos sus ámbito, Objetivo 3.1.3 Desarrollar entre los diferentes sectores de la sociedad las capacidades para la mitigación y adaptación al cambio climático, Estrategia 3.1.3.1 Control de las emisiones de gases de efecto invernadero y Estrategia 3.1.3.4 Promoción y desarrollo de fuentes de energía renovables, así como incremento de la eficiencia energética.

Asimismo, el objetivo del programa está alineado con el Programa de Gobierno 2018-2024 establece en línea estratégica: ocupación óptima del territorio, aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y desarrollo de infraestructura en la entidad, en su Estrategia 5.3.2: Fortalecimiento del consumo de energías renovables, la línea de acción 5.3.2.2. Aprovechar el uso de energía solar para uso doméstico.

En el **proceso de planeación** se definieron las metas en función del presupuesto asignado, las cuales se cargaron en el SED, administrado por la SFIA y se actualizaron las Reglas de Operación conforme a los lineamientos de la STRC.

Una vez publicadas las Reglas de Operación (ROP) en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, se entra al **proceso de difusión** del programa se realiza mediante la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMAOT para disposición de las personas interesadas en la oferta de apoyos que hace la dependencia.

En el proceso de **solicitud de apoyo** el programa tiene características particulares en cuanto a la captación de las solicitudes. Una vez que la población ve publicadas las ROP y los anuncios que aparecen en la página de SMAOT y SEDESHU, así como en otros medios, presentan sus solicitudes de forma individual en las ventanillas de atención dispuestas por la SEDESHU. Posteriormente, la SEDESHU sube las solicitudes con la documentación requerida (expedientes) en formato digital a su plataforma informática que utiliza de repositorio digital para que personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética revise en la plataforma que la documentación está completa.

Si la documentación está completa, el personal del programa prepara la relación de expedientes conforme a criterios de elegibilidad, y con ello integra el Padrón de Solicitantes, con lo cual concluye el proceso de Solicitudes de apoyo.

En el proceso de **selección de beneficiarios** inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética presenta el Padrón de Solicitantes con sus expedientes al Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación, el cual revisa y aprueba otorgamiento del apoyo. Hecho lo anterior, el personal del programa genera el Padrón de Beneficiarios con las solicitudes aprobadas y notifica a la SEDESHU las solicitudes con apoyo autorizado, la cual a su vez notifica a los solicitantes que el apoyo fue autorizado. En el caso de los solicitantes que su apoyo no fue autorizado, la SEDESHU elabora una lista de espera con los solicitantes no

apoyados debido a que los recursos disponibles para el apoyo se comprometieron totalmente. Esta lista de espera con expediente completo que elabora SEDESHU está disponible por si alguna de las personas a la que le aprobaron su solicitud decide no recibir el apoyo (darse de baja). En este caso, se da de baja del Padrón de Beneficiarios y se incorpora otra persona con expediente completo de la lista antes mencionada y se actualiza el Padrón de Beneficiarios.

El proceso de **contratación de bienes y servicios** inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética elabora un listado con el total de calentadores solares y los servicios de instalación y capacitación que va a adquirir. Con este listado, la Jefatura de Mitigación al Cambio Climático, adscrita a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, elabora las Bases y Términos de Referencia para la adquisición de estos bienes y servicios e inicia el estudio de mercado y posteriormente elabora la Requisición para licitar la adquisición de los calentadores solares con apoyo de la Dirección Administrativa de la SMAOT. Los proveedores potenciales consultan las bases para la licitación pública y presentan sus propuestas técnicas y económicas para concursar en la licitación pública en los términos y condiciones solicitados por el programa.

Conforme a los términos establecidos en el Contrato, el proveedor previamente a la entrega de los calentadores recibe el Padrón de Beneficiarios por parte del programa para preparar su logística para la distribución y tiempos para instalación.

En el proceso de **distribución y entrega de apoyos** el proveedor ya cuenta con el Padrón de Beneficiarios con los domicilios, con lo cual organiza la logística para la distribución e instalación de los calentadores solares. Conforme a las fechas pactadas, el proveedor lleva el calentador solar al domicilio del beneficiario y lo instala, además de darle una breve capacitación para su uso, y firma el Acta de Entrega – Recepción. Acto seguido, el proveedor genera evidencia del Acta de Entrega – Recepción del calentador instalado y en funcionamiento, y obtiene

evidencia fotográfica de que instaló el calentador y lo dejó operando, la cual envía a la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.

Una vez instalados todos los calentadores solares, la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el oficio de conformidad con los bienes y servicios adquiridos para gestionar la liberación del recurso y hacer el pago al proveedor conforme al contrato.

El proceso de **seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos** inicia una vez que el personal del programa sistematiza toda la información de los beneficiarios de la entrega e instalación de calentadores solares, sube esta información al Padrón de Beneficiarios del programa, la cual reporta mensualmente a la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU). Asimismo, esta información sistematizada sobre los apoyos otorgados a los beneficiarios con calentadores solares se utiliza para establecer el cumplimiento de las metas del programa, las cuales se reportan mensualmente al SED, administrado por la SFIA.

Principales problemas detectados en la normatividad.

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.

Por lo que respecta a la revisión de las ROP 2024, en el **Anexo VI. Propuesta de modificación a la Normatividad**, se detallan todos los aspectos detectados.

Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad, cuellos de botella y buenas prácticas.

Áreas de Oportunidad

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. 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 describe 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.

Por lo anterior, se recomienda elaborar un documento que contenga los procesos del Programa Calentadores Solares y su respectivo procedimiento para cada proceso.

Cuellos de Botella

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.

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.

Buenas prácticas

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 otros programas que contribuyan a reducir la generación de gases de efecto invernadero, pero no lo miden.

7.2 Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas

1. Personal comprometido con el quehacer institucional

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.

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.

3. Reporte sobre la contribución del programa a la disminución en la generación de dióxido de carbono equivalente

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.

4. Entrega oportuna de información al Padrón de Beneficiarios y sistema de monitoreo

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).

Oportunidades

No se detectaron oportunidades

Debilidades

1. El programa tiene documentados parcialmente sus procesos y procedimientos

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).

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.

Amenazas

No se detectaron amenazas

Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas también se presentan en el **Anexo VII Análisis FODA del Programa**.

8. Recomendaciones y conclusiones.

Recomendaciones

En este apartado se presentan las recomendaciones que contribuirían a mejorar el proceso operativo del **Programa Atención a Migrantes en Tránsito**. Las recomendaciones que aquí se presentan hacen referencia a los hallazgos de la evaluación, indicados en el capítulo anterior. **Ver Anexo VIII. Recomendaciones del Programa**, en el cual se presentan con detalle los siguientes elementos para cada recomendación:

- Breve análisis de la viabilidad de la implementación
- Principal(es) responsable(s) de la implementación
- Efectos potenciales esperados que puede implicar la implementación
- Comparación entre la situación actual y resultado que se espera obtener con su implementación
- Recursos e insumos necesarios para su implementación
- Medio de verificación
- Nivel de priorización
- Línea de acción estratégica

Recomendaciones a nivel Programa

1. Elaboración de un documento en el cual se especifiquen los procesos del programa y el procedimiento de cada proceso. Se recomienda elaborar un documento donde se describan claramente los procesos que describan la operación del programa y el procedimiento de cada proceso.

2. Revisar las cargas de trabajo del personal del programa para solicitar la contratación de servicios de revisión. Se recomienda 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.

Conclusiones

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.

9. Anexos:

I. Ficha técnica de identificación del Programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	
	Institución	
	Entidad	Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial
	Unidad Responsable	Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética
	Clave Presupuestal	QC1417
	Nombre del Programa	Calentadores Solares
	Año de Inicio	2018
	Responsable titular del programa	David Robledo Beanés
	Teléfono de contacto	Tel. 4737352600
	Correo electrónico de contacto	smaot@guajuato.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Mitigar emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero a través de la reducción en la quema de combustibles fósiles para calentar agua a través del suministro de adecuaciones e instalación de calentadores solares en viviendas de la población vulnerable
	Principal Normatividad	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato. Reglamento Interior de la SMAOT
	Eje del Programa (Actualizado) de Gobierno con el que está alineado	Línea estratégica: ocupación óptima del territorio, aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y desarrollo de infraestructura en la entidad.
	Objetivo del Programa de Gobierno con el que está alineado	Estrategia 5.3.2: Fortalecimiento del consumo de energías renovables.
	Tema del Programa de Gobierno con el que está alineado	Línea de acción 5.3.2.2. Aprovechar el uso de energía solar para uso doméstico.

	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Programa Sectorial Desarrollo ordenado Sostenible 2019 – 2024. Línea Estratégica 5.3 Reducción de las causas y efectos del cambio climático.
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Objetivo 5.3.2 Implementar el uso de ecotecnologías para la mitigación de las emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero. Línea de acción 5.3.2.2 promover el uso de calentadores solares en el sector vivienda, industria, comercios y servicios.
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	No aplica.
	Propósito del programa	Viviendas en condiciones de pobreza y rezago social que habitan en zonas vulnerables disminuyen sus emisiones de gases de efecto invernadero.
Población potencial	Definición	Habitantes de las viviendas que hay en el estado de Guanajuato que no cuentan con un calentador solar de agua en su vivienda y que utilizan combustibles fósiles para calentar agua a nivel doméstico.
	Unidad de medida	Personas. Viviendas.
	Cuantificación	4 millones 7 mil 489 personas. 1 millón 27 mil 561 viviendas.
Población objetivo	Definición	Personas del ámbito rural y urbano, en condición de vulnerabilidad por carencia social, que cuentan con servicio de agua a través de un tanque elevado tipo tinaco o similar, que utilizan combustibles fósiles, biomasa u otras fuentes de energía lesivas al medio ambiente para calentar agua a nivel doméstico y que la vivienda donde habita no cuente con un calentador solar.
	Unidad de medida	Personas. Viviendas.
	Cuantificación	1 millón 745 mil 480 personas 447 mil 559 viviendas
Población atendida	Definición	Personas del ámbito rural y urbano, en condición de vulnerabilidad por carencia social, que cuentan con servicio de agua a través de un tanque elevado tipo tinaco o similar; que utilizan combustibles fósiles, biomasa u otras fuentes de energía lesivas al medio ambiente para calentar agua a nivel doméstico y que la vivienda donde habita no cuente con un calentador solar.
	Unidad de medida	Personas. Viviendas.
	Cuantificación	8 mil 541 personas. 2 mil 190 viviendas.
	Presupuesto original (MDP)	\$25,000,000.00 pesos

Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto modificado (MDP)	
	Presupuesto ejercido (MDP)	\$22,221,930.00 pesos
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Todo el Estado de Guanajuato
Focalización	Unidad territorial del programa	Zonas de Atención Prioritarias

II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de X
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1.	Planeación. En este proceso se lleva a cabo la programación y presupuestación, el establecimiento de metas, la elaboración de la Matriz de Indicadores de Resultados y la actualización de las Reglas de Operación.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	2.	Difusión. Una vez publicadas las Reglas de Operación (ROP) en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, la difusión del programa se realiza mediante la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMAOT para disposición de las personas interesadas en la oferta de apoyos y servicios que hace la dependencia.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	3.	Solicitud de apoyo. Una vez que la población ve publicadas las ROP y los anuncios que aparecen en la página de SMAOT y SEDESHU, así como en otros medios, presentan sus solicitudes de forma individual en las ventanillas de atención dispuestas por la SEDESHU.
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	4.	Selección de beneficiarios. La selección de los beneficiarios empieza cuando la propia Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética presenta el Padrón de Solicitantes con sus expedientes al Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación.
Producción de bienes y servicios. Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa. Cabe aclarar que, en este proceso, aun cuando se	5.	Contratación de bienes y servicios. Para el caso de este programa, el proceso de Producción de bienes y servicios establecido en el Modelo General de Procesos establecido en el capítulo 5 de este documento, es equivalente a la contratación de bienes y servicios que posteriormente se entregan a los beneficiarios.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de X
habla de producción, se deberá tener en mente que se puede referir a servicios de asistencia y capacitación, el cual propiamente no se produce en el sentido de un bien físico, pero debe entenderse como aquella actividad por la cual el servicio se tiene disponible para ser entregado a los beneficiarios en forma de una sesión de trabajo o capacitación.		
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).		La distribución del apoyo se realiza al momento de la entrega del apoyo, por lo que este proceso de Distribución de apoyos se fusiona con el siguiente proceso Entrega de apoyos.
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	6.	Distribución y entrega de apoyos. Este programa tiene la característica de que la distribución y la entrega de los apoyos son la misma actividad, ya que el bien en cuestión, en este caso, un calentador solar, se entrega en el domicilio del beneficiario y se instala y se deja en operación, además de que se da una capacitación al usuario. En este sentido, el proceso de Distribución de bienes y servicios y el proceso de Entrega de apoyos se corresponde a un solo proceso para este programa denominado “Distribución y entrega de apoyos”.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.	7.	Seguimiento a beneficiarios. En el proceso de seguimiento a beneficiarios justamente implica dar seguimiento a las personas que recibieron los calentadores solares en operación y llevar los registros y estadísticas sobre el número de personas beneficiadas por el programa.
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios pueden realizar las quejas o denuncias que tengan del programa.	8.	Contraloría social y satisfacción de los usuarios. Como parte de este proceso, coordinado por la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (STRC), se pone a disposición de los beneficiarios, una Cédula de Contraloría Social que contiene preguntas relacionadas con la operación del programa, recomendaciones y sugerencias, así como una sección de Reporte Ciudadano. Una vez que los beneficiarios suministran la información, ésta es analizada por la STRC la cual emite un “Informe, Contraloría Social en Programas Sociales Estatales”, SMAOT a partir del cual

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador para alcanzar el objetivo general de X
		se emite un Plan de mejora al cual se le da seguimiento por parte de la SMAOT y la STRC.
<p>Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.</p>	9.	<p>Evaluación y Monitoreo. En el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato en Materia de Monitoreo y Evaluación de programas sociales y Estatales (Reglamento), establece que la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESHU) contará con las facultades para: I. Coordinar la evaluación de la política de desarrollo social del Estado, así como el seguimiento de los programas sociales estatales y II. Coordinar el Sistema de Monitoreo de Programas Sociales.</p>
	9.1	<p>Monitoreo. Acorde a la normatividad, este proceso cae bajo la responsabilidad de la SEDESHU y tiene con fuente de alimentación la información que la SMAOT alimenta al SED. Es así como la SEDESHU revisa el cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).</p>
	9.2	<p>Evaluación. A partir del Plan Anual de Evaluación que emite la SEDESHU respecto del tipo y mecanismo de evaluación, y en su caso el evaluador, la SMAOT, a través de la Dirección General de la Sociedad Rural proporciona información requerida por el evaluador. Del Informe de Evaluación emitido por el evaluador y siguiendo las etapas definidas en el SIMEG la Dirección General de la Sociedad Rural puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción en relación con posibles mejoras al programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.</p>

III. Flujograma del Programa

SE PRESENTA POR SEPARADO EN EL ARCHIVO EN PDF DENOMINADO:

Anexo III Calentadores Solares ver 1.1

IV. Grado de Consolidación Operativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos		3			Si bien, las ROP son un documento que contiene elementos generales de operación del programa, estableciendo metas y presupuestos para el año correspondiente, no tiene la especificidad suficiente para describir los procedimientos que guían la operación del programa.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados.	5				El personal que opera el programa tiene un conocimiento completo sobre la operación del programa, ya que su conocimiento del programa se fundamenta en su experiencia.
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras	5				Puesto que la operación del programa recae íntegramente en el personal de una sola Dirección General, podemos señalar que las personas que participan en la operación del programa tienen una visión estandarizada de la operación de este, puesto que son las únicas personas que lo operan.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				La SEDESHU accede a la información registrada en el SED respecto del cumplimiento de metas y avance físico-financiero para lo cual emite reportes mensuales. Asimismo, genera "Reportes Trimestrales de Avance del Programa" los cuales se difunden vía el Sistema de Monitoreo y Evaluación (SIMEG).
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	5				A partir del Informe de Evaluación que coordinada la SEDESHU emitido por el evaluador, la SMAOT puede emitir un Documento de Opinión y en su caso un Plan de Acción con relación a posibles mejoras al Programa. Posteriormente como parte del seguimiento, se emiten: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parcial-mente	No	NA	
Grado de consolidación operativa	20	3			Total 23 de 25

Para determinar el grado de consolidación se dio un valor a cada criterio siendo:

- 5 si la respuesta es Sí
- 3 si la respuesta es Parcialmente
- 1 si la respuesta es No

La calificación máxima es de 25 puntos. Se Puede observar que la suma de los puntajes obtenidos por el programa es de 23, lo que representa un 92% de grado de consolidación.

Para lograr una mayor consolidación como Programa, se requiere contar con un Manual de Procedimientos, en el que se describan todos los procesos y con detalle cada uno de los procedimientos involucrados en la operación del programa que sirva como guía para los ejecutores del programa, y con esto, avanzar en la institucionalización de la vida pública y la mejora continua de las instituciones.

V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.

Proceso: 1. Planeación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción Lineamientos emitidos por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración donde solicita el Anteproyecto de Presupuesto. Establecimiento de metas del programa, Elaboración o actualización de la MIR y Elaboración de las ROP
	Fin	Presupuesto autorizado MIR registrada en el SED ROP que incluye metas programadas, presupuesto autorizado y Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los subprocesos de planeación (Programación y presupuestación, Establecimiento de metas y Elaboración/Actualización de la MIR), así como el de Elaboración/Actualización de las Reglas de Operación, tienen estipulados los periodos en que deben realizarse, en la normatividad estatal en la materia. En conjunto se desarrollan entre el mes de junio y el mes de diciembre.
	Personal	Con base a la información obtenida en las entrevistas, se observó que el personal que participa en los subprocesos identificados en la Planeación del programa Calentadores Solares es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones.
	Recursos financieros	El proceso de Planeación estratégica del Programa Calentadores Solares no cuenta con una partida presupuestal específica para su desarrollo, los recursos financieros que utiliza este proceso provienen del presupuesto asignado a la SMAOT y de forma particular a la DGPPE y de las demás áreas que lo apoyan.
	Infraestructura	La Dirección de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética cuenta con oficinas para la operación del Programa Calentadores Solares, en las instalaciones de la SMAOT, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto autorizado para el Programa Calentadores Solares. • Metas del Programa.

		<ul style="list-style-type: none"> • Modificación y Actualización de la MIR del Programa Calentadores Solares. • Reglas de Operación para el siguiente ejercicio fiscal.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño
	Tipo de información recolectada	Se recolecta información sobre el resultado de los indicadores de la MIR.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí. La información de los indicadores sirve para monitorear el cumplimiento de los indicadores y las metas del Programa.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 2. Difusión		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia a partir de la publicación del presupuesto en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato a más tardar el 31 de diciembre del año inmediato anterior en que operará el programa.
	Fin	Concluye con la publicación de las ROP en la página electrónica de la SMAOT, con lo que queda a disposición de la población en general para su consulta y en su caso acceso la información contenida en ella: el objetivo, criterios de elegibilidad, requisitos y etc.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo aproximado que transcurre entre la solicitud de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética y que la Coordinación de Relaciones Públicas y Comunicación Social sube las ROP es de un día.
	Personal	A partir de la información obtenida en las entrevistas, es posible afirmar que el personal del programa es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación y experiencia necesarias para realizar este proceso. Adicionalmente se cuenta con el apoyo con la Coordinación de Relaciones Públicas y Comunicación Social.
	Recursos financieros	Los recursos utilizados para el proceso de Difusión se derivan del presupuesto asignado a

		las áreas de la SMAOT señaladas en el inciso anterior.
	Infraestructura	La Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética cuentan con oficinas para la operación del programa en las instalaciones de la SMAOT en la ciudad de Guanajuato, donde tienen asignadas áreas específicas para realizar cada una de las funciones asignadas al personal.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	• La difusión de las ROP en la página electrónica de la SMAOT.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Para las actividades de Publicación de las ROP se utiliza la página electrónica de la SMAOT.
	Tipo de información recolectada	Archivos en PDF
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Sí
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 3. Solicitud de apoyo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, a través de la Jefatura de Mitigación al Cambio Climático, elabora la propuesta de distribución de apoyo para los municipios, con la finalidad de que el Comité revise, analice y apruebe la distribución de estos con base en los criterios de equidad, proporcionalidad y vulnerabilidad.
	Fin	Termina cuando el personal de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética prepara la relación de expedientes conforme a criterios de elegibilidad, y con ello integra el Padrón de Solicitantes.
¿Los insumos y recursos son	Tiempo	La generación de la propuesta de distribución de apoyo para los municipios se lleva 20 días. La

suficientes y adecuados?		recepción de las solicitudes de apoyo por parte de las personas solicitantes en los lugares conforme a lo establecido por la SEDESHU se lleva 60 días. La integración de expedientes se lleva 40 días.
	Personal	El personal operativo del programa para la revisión de los expedientes de las solicitudes es reducido con respecto al volumen de operación del programa, ya que la meta en 2024 fue fijada en 2,340 apoyos, cantidad que se debe de revisar entre 3 personas durante 15 semanas, trabajo que se realiza con 3 personas, lo que representa revisar un promedio de 52 expedientes a la semana por cada uno, además que deben atender otros asuntos relacionados con el seguimiento del programa que se realiza durante todo el año, y también tienen responsabilidades con otros programas y asuntos administrativos que lleva la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.
	Recursos financieros	Para este proceso no se cuenta con una partida presupuestal específica, sino que se cubre con el sueldo del personal operativo correspondiente a la SMAOT.
	Infraestructura	La infraestructura que utiliza este proceso son las oficinas y el equipo de cómputo en las instalaciones de la SMAOT.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de distribución de apoyos para los municipios Expedientes integrados (archivo electrónico) Padrón de Solicitantes
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Se utiliza el Sistema de Información de SEDESHU, quién sube carga las solicitudes y expedientes con la documentación requerida, el Sistema de información del Programa Calentadores Solares de la SMAOT para revisar y descargar la información.
	Tipo de información recolectada	Datos de las solicitudes recibidas.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 4. Selección de beneficiarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética presenta el Padrón de Solicitantes con sus expedientes al Comité Técnico de Evaluación y Dictaminación, el cual revisa y aprueba otorgamiento del apoyo.
	Fin	Termina cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética genera el Padrón de Beneficiarios con las solicitudes aprobadas y notifica a la SEDESHU las solicitudes con apoyo autorizado, la cual a su vez notifica a los solicitantes que el apoyo fue autorizado.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	De la información recuperada de las entrevistas al personal que opera el programa indica que para este proceso se cuenta con el tiempo justo debido a que hay una gran cantidad de documentación que preparar. Preparar las notificaciones de las personas con solicitudes de apoyo que fueron aprobadas se lleva 10 días.
	Personal	En este proceso participa los miembros del Comité y todos los colaboradores del programa incluidos el director y el responsable del programa.
	Recursos financieros	Los recursos financieros para este proceso derivan de los sueldos establecidos para el personal operativo del programa.
	Infraestructura	Se utilizan las instalaciones de la SMAOT en la ciudad de Guanajuato, en las cuales hay 2 salas de juntas, una oficina privada y un área común con capacidad de 16 escritorios. Entre el equipo informático disponen de 10 Laptops, una computadora de escritorio, 2 proyectores, 2 impresoras y un scanner. Cuentan con conexión a Internet de 300 megabits por segundo.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Comité • Padrón de Beneficiarios • Listado de espera de solicitudes no aprobadas • Avisos de notificaciones
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí

Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Para desarrollar las actividades relacionadas con el proceso de Selección de beneficiarios se utiliza la plataforma informática del sistema.
	Tipo de información recolectada	Registros
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 5. Contratación de bienes y servicios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética elabora un listado con el total de calentadores solares y los servicios de instalación y capacitación que va a adquirir.
	Fin	Termina cuando el proveedor previamente a la entrega e instalación de los calentadores recibe el Padrón de Beneficiarios por parte del programa para preparar su logística para la distribución e instalación.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado. Las actividades para este proceso por parte del personal operativo de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética son continuas por medio año, y se dedican aproximadamente 25 semanas para todo el proceso de contratación de cada proveedor hasta que se le hace el pago correspondiente.
	Personal	Totas las actividades que se llevan a cabo en este proceso para la contratación del proveedor son responsabilidad del Jefe de departamento de mitigación al cambio climático con la supervisión del Director General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.
	Recursos financieros	Los recursos financieros que se utiliza para la operación de este proceso, independientemente de cuál de los componentes se trate, provienen

		del presupuesto asignado al sueldo de los servidores públicos de la SMAOT y la SFIA. Para la adquisición de los calentadores solares y el pago por los servicios de instalación y capacitación se cuenta con un presupuesto asignado al programa por \$25,000,000.00 pesos para 2024.
	Infraestructura	Para las actividades del programa se cuenta con 2 salas de juntas, una oficina privada y un área común con capacidad de 16 escritorios. Entre el equipo informático disponen de 10 Laptops, una computadora de escritorio, 2 proyectores, 2 impresoras y un scanner. Cuentan con conexión a Internet de 300 megabits por segundo.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Bases y Términos de Referencia • Oficio de invitación a cotizar • Cotizaciones de proveedores • Estudio de mercado • Requisición para la contratación de bienes y servicios • Invitación a proveedores para licitación • Licitación pública • Presentación de propuestas Técnicas y Económicas de los proveedores • Fallo o dictamen de propuestas • Contrato
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma de la SFIA.
	Tipo de información recolectada	Registro de las acciones realizadas en cada modalidad.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 6. Distribución y entrega de apoyos

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia cuando el proveedor, el cual ya recibió el Padrón de Beneficiarios con los domicilios, determina el número de calentadores solares de

		los que debe disponer para su entrega y organizar la logística (transporte, personal, materiales, recorridos) para su distribución e instalación.
	Fin	Termina cuando la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales de la SFIA recibe el oficio de conformidad con el servicio contratado por parte de la SMAOT y procede a realizar los trámites para liberar el recurso y hacer el pago al proveedor conforme al contrato.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Las actividades descritas se realizan en la mayor parte del año (aproximadamente 40 semanas al año).
	Personal	La mayor parte del personal del programa participa en actividades de ejecución y seguimiento del programa.
	Recursos financieros	Las actividades de todos los componentes de este proceso del programa se cubren con los sueldos de los servidores públicos que participan, por lo que no hay recursos del programa específicos dispuestos para este proceso de Distribución y entrega de los apoyos.
	Infraestructura	Para las actividades en campo como asistir a la instalación de los calentadores solares se dispone de 2 Pick up Nissan NP 300, un automóvil Nissan Aveo y 2 automóviles Volkswagen Vento.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Entrega – Recepción • Evidencia fotográfica • Oficio de conformidad con los bienes y servicios adquiridos • Reporte con la relación de bienes y servicios adquiridos y los beneficiarios
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de las actividades de este proceso se llevan en la plataforma informática del programa.
	Tipo de información recolectada	Registro de las acciones realizadas en cada componente.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí

Proceso: 7. Seguimiento a beneficiarios y entrega de apoyos		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Inicia con la sistematización de toda la información generada en los diferentes procesos de apoyo a los beneficiarios.
	Fin	Termina cuando la información generada sobre los apoyos y beneficiarios se envía a la SEDESHU para integrar el Padrón de Beneficiarios y se carga en el SED el avance de las metas del Programa.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo que se dedica a los reportes que se hacen al Padrón de Beneficiarios y al SED es de aproximadamente 8 horas cada mes.
	Personal	En este proceso participa principalmente la jefa de departamento de proyectos estratégicos, quien sube la información al Padrón de Beneficiarios y al SED.
	Recursos financieros	El pago de sueldos del personal administrativo del Programa que lleva a cabo el seguimiento está considerado como parte de presupuesto con el que opera la SMAOT.
	Infraestructura	Para las actividades del proceso de Seguimiento a beneficiarios se cuenta con las áreas y plataformas informáticas para realizar dichas actividades.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Padrón de Beneficiarios del Programa • Metas registradas en el SED • Reporte "Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV)"
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Sí
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Los registros de los beneficiarios generados se llevan en la plataforma informática del programa y para cargar dicha información en el Padrón de Beneficiarios se hace vía Internet a través de la plataforma del Padrón de Beneficiarios del Gobierno del Estado de Guanajuato administrada por la SEDESHU. Asimismo, los registros son utilizados para cargar la información del avance de metas, lo cual se hace vía Internet en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) administrado por la SFIA.
	Tipo de información recolectada	Información de las acciones de seguimiento para cada componente.

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Para seguimiento operativo.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 8. Contraloría social y satisfacción de los usuarios		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Emisión de la muestra estadística por la STRC acerca de la cantidad de beneficiarios que deberán llenar una Cédula de Contraloría Social.
	Fin	STRC emite un Informe de Contraloría Social que se entrega a la SMAOT, para que, a través de la Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética, elabore un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La STRC entrega la muestra en el mes de abril. Los beneficiarios están llenando la Cédula a más tardar en el mes de julio del año en curso.
	Personal	Personal de STRC elabora la muestra estadística y en su momento elabora el informe de Contraloría social. Personal de la SMAOT elabora un “Plan de mejora” el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	Recursos financieros	La remuneración y los gastos de las actividades que realiza el personal de la STRC y de la SMAOT ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de la STRC y la SMAOT.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Plan de mejora” elaborado partir del Informe de Contraloría Social el cual de remite a la STRC para su seguimiento.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	El Plan de mejora que realiza la SMAOT puede servir como insumo para una propuesta de mejora en la operación del Programa.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Plataforma de la STRC para captura de la Cédula de Contraloría Social.
	Tipo de información recolectada	Opinión de los beneficiarios respecto de la operación del programa, así como recomendaciones y sugerencias de mejora para el Programa.

	¿Sirve de información para el monitoreo?	Hasta el presente momento es el único mecanismo formar para recibir retroalimentación de los beneficiarios.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí
	¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí

Proceso: 9. Evaluación y monitoreo		
Subproceso 9.1 Monitoreo		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la consulta que hace la SEDESHU de información acerca del cumplimiento de metas y avance físico-financiero que previamente ha registrado la SMAOT en el SED.
	Fin	Generación del “Reporte Trimestrales de Avance del Programa” SMAOT. Calentadores Solares, el cual se difunde vía el SIMEG.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Proceso continuo, las dependencias registran su avance de metas y físico financiero en el SED y la STRC lo consulta emite reportes Trimestrales.
	Personal	Personal de STRC desarrolla la consulta y emite los Informes trimestrales.
	Recursos financieros	Las actividades que realiza el personal de la STRC, su remuneración y gastos ya están considerados como parte de su presupuesto.
	Infraestructura	Propia de STRC.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	“Reporte Trimestrales de Avance del Programa” SMAOT Calentadores Solares.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación a la SMAOT. Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).
	Tipo de información recolectada	Avance de metas y avances físico - financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Esta actividad es el núcleo central de las actividades e Monitoreo.
	¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Sí

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Sí
Proceso: 9. Evaluación y monitoreo		
Subproceso: 9.2 Evaluación		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	A partir de la emisión del Plan Anual de Evaluación emitido por la SEDESHU donde define tipo y características de la evaluación. En la práctica se inicia con la definición o contratación de un evaluador.
	Fin	Emisión del Informe de Evaluación, en su caso, elaboración del Documento de Opinión y Plan de Acción con relación a posibles mejoras, posteriormente: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	Los procesos de evaluación normalmente se desarrollan entre los meses de septiembre y diciembre.
	Personal	La evaluación normalmente es encargada a un evaluador Externo. Personal de la SMAOT es responsable de proporcionar la información solicitada por el evaluador.
	Recursos financieros	La evaluación externa es con cargo a los recursos del Programa.
	Infraestructura	El evaluador externo es responsable de contar con infraestructura propia para el desarrollo de la evaluación. En cuanto a la SMAOT, al proporcionar información utiliza su propia infraestructura.
	Otros	
Productos	Productos del Proceso	Informe de Evaluación. Plan de Acción con relación a posibles mejoras. Posteriormente la emisión de uno o más: Reporte de avance, Informe de mejoras y Difusión de evidencia, según corresponda.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	En un proceso terminal, que sirve como retroalimentación a la SMAOT para la implementación de posibles mejoras.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Según la demanda de información del evaluador
	Tipo de información recolectada	Información operativa, avance de metas y avances físico - financieros del Programa.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	La evaluación es un mecanismo fundamental que da una visión imparcial de la operación del Programa y partir del cual se pueden establecer líneas de mejora.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí

¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Sí
--	----

VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
ROP Artículo 15 procedimiento de acceso	<p>I. Difusión. La secretaría publicará en su página web las reglas de operación del Programa</p> <p>II. Planeación. El Comité establecerá y aprobará la distribución de apoyos a través de ...</p> <p>III. Adquisición de bienes. La Secretaría realizará el proceso de compra ...</p> <p>IV. ...</p> <p>...</p>	Las ROP se contemplan de forma muy general las acciones a realizar en el Programa. No están a un nivel de detalle que sirva como una guía para el personal que opera el programa. En concreto, en el Artículo 15 de las ROP se describen de manera muy general y limitada la operación que sigue el programa	Definir con claridad los procesos para cada componente conforme se sugiere en el capítulo 6 de este documento, a fin de incluirlos en el Artículo 15 de las ROP en vez de los actualmente señalado.	Mayor Claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación y aprobación de las ROP.
ANEXOS	No se presentan los Flujogramas de los procesos del Programa	En los flujogramas se deberá indicar el área responsable de realizar las actividades descritas.	Indicar en los flujogramas de las ROP, los responsables de las actividades plasmadas en los mismos.	Mayor claridad en las ROP.	La demora que conlleva la formulación de los flujogramas para incluirlos en las ROP.

VII. Análisis FODA del Programa.

Fortalezas

1. Personal comprometido con el quehacer institucional

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.

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.

3. Reporte sobre la contribución del programa a la disminución en la generación de dióxido de carbono equivalente

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.

4. Entrega oportuna de información al Padrón de Beneficiarios y sistema de monitoreo

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).

Oportunidades

No se detectaron oportunidades

Debilidades

1. El programa tiene documentados parcialmente sus procesos y procedimientos

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).

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.

Amenazas

No se detectaron amenazas

VIII. Recomendaciones del programa.

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Todos los procesos	Ni las ROP ni el "Proceso de 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.	Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos que describan la operación del programa y el procedimiento de cada proceso.	Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.	Se puede utilizar los resultados presentados en el capítulo 6 y el Anexo III de este documento de evaluación.	La elaboración del documento del programa con sus procesos y respectivos procedimientos es viable, dada la experiencia operativa que tiene el personal del programa.	Elevar el grado de consolidación operativa del programa y de institucionalización de la Administración Pública.	Documento del programa con sus procesos y respectivos procedimientos	Alto.

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para su implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Proceso de solicitud de apoyo	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.	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.	Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.	Bitácora de las actividades diarias de la operación del programa.	Viable por cuanto las actividades diarias se pueden ir registrando.	Contribuir a la salud física y mental del personal del programa.	Informe en el cual se reporten con precisión las cargas de trabajo del personal del programa.	Alto

IX. Trabajo de campo realizado.

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observaciones
Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial	Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética	3 de julio 2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (Consultor) Beatriz Castillo Rojas (Investigadora)	Erik Flores Hernández Jefe de Departamento de Mitigación al Cambio Climático María Guadalupe Ramírez Ramírez Jefa de Programas y Proyectos Dayana Ibarra Vázquez Jefa de Planeación	Entrevista a profundidad en sus oficinas empleando la Guía para Evaluación de Procesos	90 minutos	Durante la entrevista se obtuvo un conocimiento detallado de los procesos del programa.

X. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación del Programa

Para la evaluación de procesos del programa se aplicó el siguiente instrumento a los directivos y operadores del programa mediante trabajo de campo (entrevistas a profundidad que se realizaron por medios remotos (videoconferencia y llamadas telefónicas), por lo cual para dar respuesta al instrumento en cuestión se convocaron a tantas personas como fue necesario, a fin de cubrir todos los temas establecidos en el instrumento que a continuación se muestra. Cabe mencionar que estas preguntas complementan la información proporcionada por el programa previamente.

- ¿El programa cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales para el seguimiento de los diferentes elementos del proceso operativo?
 - Descripción de la aplicación informática o sistema en caso de existir un sistema único en el que se integran todos los procesos del programa o existen diferentes sistemas o aplicaciones en cada proceso.
 - Mecanismos para la verificación o validación de la información capturada.
 - Periodicidad y fechas límites para la actualización de los valores de las variables por parte de los operadores de los diferentes procesos.
 - Generación de reportes para información al personal involucrado en el proceso operativo correspondiente y para la dirección del programa.
 - ¿Están integradas en un solo sistema?
 - ¿Cómo se emite la convocatoria y de qué manera está disponible para la población objetivo?
-

- ¿Cómo y dónde la población objetivo para presentar sus solicitudes? ¿Cuál es su accesibilidad?
 - Presentación de solicitudes impresas, en medios magnéticos y/o en línea
 - Formatos definidos.
 - ¿Qué medios existen para la recepción de las solicitudes y cómo se sistematizan estas solicitudes?
 - Registro de la información de las solicitudes mediante sistemas operativos diseñados a la medida, sistemas adaptados y/o utilización de archivos electrónicos (Excel, SPSS, otros).
 - ¿Se incorpora a los registros administrativos las características de los solicitantes (variables socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)? ¿En qué base de datos o sistema se encuentra esta información?
 - ¿Cuáles son los procedimientos para dar trámite a las solicitudes de apoyo?
 - Medios físicos o informáticos para el manejo de la información.
 - ¿Qué mecanismos existen para la selección de beneficiarios y/o proyectos?
 - Criterios de elegibilidad claramente especificados, sin ambigüedad en su redacción.
 - Criterios estandarizados, por lo que pueden ser utilizados por distintas instancias ejecutoras.
 - ¿Cómo se lleva a cabo la sistematización de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Qué mecanismos existen para la difusión pública de los resultados de la selección de beneficiarios?
 - ¿Cuál es la instancia de la dependencia a la que pertenece el programa que verifique el procedimiento de selección de beneficiarios, incluido comités en caso de estar considerado en el documento normativo?
-

- ¿Qué medidas que se toman para la correcta focalización de los recursos, es decir, que los beneficiarios pertenecen a la población objetivo, descrita en el documento normativo del programa?
 - ¿Qué procedimientos existen para otorgar los apoyos a los beneficiarios (personas o proyectos seleccionados)?
 - Está documentado el procedimiento de entrega de los apoyos.
 - Son estandarizados, sistematizados, se difunden públicamente y se apegan al documento normativo del programa.
 - ¿Se cuenta con un mecanismo que existe para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios? En caso de existir, ¿en qué consiste este mecanismo?
 - Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos o la estrategia operativa del programa.
 - ¿Existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la entrega de apoyos (bienes, servicios, obras, otros) que estén estandarizados y sistematizados? En caso de existir, ¿en qué consisten?
 - ¿Qué dificultades enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la entrega de apoyos a los beneficiarios, o para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras?
 - ¿Cuentan con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, que sean públicos y estén actualizados?
 - La normatividad y documentación sobre la operación del programa y el presupuesto se encuentra disponible en alguna página electrónica.
 - Los resultados principales del programa son difundidos en alguna página electrónica de manera accesible.
 - Se cuenta con un teléfono o correo electrónico disponible en algún documento o página electrónica para informar y orientar tanto al beneficiario, así como para hacer alguna denuncia.
-

- ¿Qué procedimientos existen para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información pública?
 - El procedimiento es acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
 - Casos de solicitudes de información.
- ¿Qué mecanismos existen para promover la participación social en el seguimiento de los apoyos u obras mediante contralorías sociales u otro tipo de participación?

XI. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.

Concepto	Descripción
Nombre de la instancia evaluadora:	Vicente de Jesús Cell Reyes (Persona Física)
Nombre del coordinador de la evaluación:	Vicente de Jesús Cell Reyes
Nombres de los principales colaboradores:	Beatriz Castillo Rojas
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Dirección General de Planeación, Articulación y Evaluación de la Política Social. SEDESHU
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Lic. Pedro Damián González Vázquez
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	Invitación a cuando menos a tres.
Costo total de la evaluación:	\$42,649.73 sin IVA
Fuente de financiamiento:	Recursos fiscales

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/

XIII. Base de Recomendaciones.

1. Integración de la base de recomendaciones														
Programa Social Estatal	Clave de programa Social Estatal	Dependencia o entidad	Siglas de la Dependencia o Entidad	Clave de la Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Responsable	Responsable del programa	Año de la Evaluación	Institución Evaluadora	Momento de la evaluación	Tipo de Evaluación	Apartado	Rubro	Contenido de la recomendación	Documento fuente
Calentadores Solares	QC1417	Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial	SMAOT I		Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.	David Robledo Beanes	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	Elaborar un documento donde se describan claramente los procesos que describan la operación del programa y el procedimiento de cada proceso.	Evaluación de Procesos del Programa Calentadores Solares
Calentadores Solares	QC1417	Secretaría de Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial	SMAOT I		Dirección General de Cambio Climático y Sustentabilidad Energética.	David Robledo Beanes	2024	Vicente de Jesús Cell Reyes (consultor independiente)		Evaluación de Procesos	7. Hallazgos	7.1 Hallazgos	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.	Evaluación de Procesos del Programa Calentadores Solares



VICENTE DE JESÚS CELL REYES
Consultor en Planeación y Evaluación

Cédula. - Formato de Entrega de evaluación conforme a Términos de Referencia en cumplimiento con los mismos.

Fecha 4 de octubre de 2024.

Hora: 13:00 hrs.

Lugar. - Dirección General de Planeación,
Articulación y Evaluación de la Política Social.

Centro de Gobierno, Inapusto, Gto.

El presente documento se emite como constancia del cumplimiento en tiempo y forma según los términos de Referencia correspondientes a la evaluación de Procesos al programa QC1417 Calentadores Solares del CONTRATO-DGA-DSEDESHU DA-/047/2024. Firmado el pasado 7 de junio de 2024 por el consultor independiente Vicente de Jesús Cell Reyes.

Se extiende el presente documento sin que el mismo exente de responsabilidades administrativas presentes y futuras que en su caso procedan.

Nombre y cargo del consultor

Mtro. Vicente de Jesús Cell Reyes.
Consultor independiente.

**Nombre y cargo del responsable del seguimiento
de la evaluación por parte de la SDSH**

C.P. Pedro Ramírez Martínez.
Articulador y Evaluador.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.

Testigo 1: Mtra. Beatriz Castillo Rojas
Investigadora en procesos

Testigo 2: Blanca Ivonne Velázquez Segura.
Apoyo operativo seguimiento a proyectos.
Dirección de Monitoreo y Evaluación.

