



INFORME DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS 2022

**del Programa Presupuestario:
“Mediación y Conciliación Municipal”**



Chalco, Estado de México a 14 de octubre de 2022



ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
RESUMEN EJECUTIVO	6
MÓDULO 1.	
Diseño del Programa	10
MÓDULO 2.	
Planeación y Orientación a Resultados del Programa	20
MÓDULO 3.	
Cobertura y Focalización del Programa	26
MÓDULO 4.	
Operación del Programa	28
MÓDULO 5.	
Percepción de la Población Atendida del Programa	39
MÓDULO 6.	
Resultados Del Programa	39
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	44
Ficha Técnica de la Dirección de Innovación Gubernamental	49
CONCLUSIONES	50
ANEXOS	53
BIBLIOGRAFÍA	70



PRESENTACIÓN

En cumplimiento a los *Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios del Gobierno Municipal de Chalco para el Ejercicio Fiscal 2022*, se publicó el *Programa Anual de Evaluación (PAE)* para el mismo año, en el cual se establecieron los Programas presupuestarios sujetos a evaluación de manera objetiva y estratégica.

El propósito fundamental de llevar a cabo una evaluación anual de los Programas presupuestarios (Pp) del Gobierno de Chalco es lograr consolidar la Gestión para Resultados (GpR), resaltando la implementación de sus herramientas, entre ellas el Presupuesto basado en Resultados (PbR), la consolidación del Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) y la Transparencia.

De esta manera, en el PAE correspondiente al ejercicio fiscal 2022, el Pp que se estableció como sujeto a evaluación fue **“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”** que ejecutó la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras. Dicho Pp tiene como objetivo general, cumplir con las atribuciones contenidas en el Título V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el cual refiere “la función mediadora-conciliadora y de la calificadora de los ayuntamientos”.

La evaluación que se aplicó fue la de tipo Consistencia y Resultados, la cual consta de un total de 51 preguntas, divididas en seis módulos: Diseño, de la pregunta 1 a la 13; Planeación y Orientación a Resultados, de la pregunta 14 a la 22; Cobertura y Focalización, de la pregunta 23 a la 25; Operación, de la pregunta 26 a la 42; Percepción de la Población Atendida, pregunta 43; y Medición de Resultados, de la pregunta 44 a la 51.

Por lo tanto, el documento que se presenta a continuación es el Informe de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp **“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”**



INTRODUCCIÓN

El Informe de la Evaluación de tipo Consistencia y Resultados del Programa presupuestario “**01030903 Mediación y Conciliación Municipal**” consta de los siguientes apartados: Resumen Ejecutivo; Módulo 1. Diseño del Programa; Módulo 2. Planeación y Orientación a Resultados del Programa; Módulo 3. Cobertura y Focalización del Programa; Módulo 4. Operación del Programa; Módulo 5. Percepción de la Población Atendida del Programa; Módulo 6. Resultados del Programa; Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Recomendaciones; Ficha Técnica de la Dirección de Innovación Gubernamental; Conclusiones; Anexos; y Bibliografía.

En el primer módulo, Diseño del Programa, se describen las características, se analiza la justificación de la creación y diseño del Pp, también se analiza la contribución a las metas y estrategias municipales, así como la población potencial y objetivo, la matriz de indicadores y la lógica horizontal de la misma.

El segundo módulo abarca el tema de Planeación y Orientación a Resultados del Programa, en este se analizan los instrumentos de planeación, la orientación hacia resultados y si el Pp recolecta información.

En cuanto a la Cobertura y Focalización del Programa se evalúa si este logra una cobertura extensa y adecuada, considerando su Fin y Propósito establecidos en su MIR.

Además, se analizan las principales actividades y procesos establecidos en la normatividad aplicable, así como la selección de beneficiarios y/o proyectos en el apartado que corresponde al análisis de la Operación del Programa.

Asimismo, se examina si el Programa Presupuestario cuenta con instrumentos que le permitan medir el grado de satisfacción de sus beneficiarios en el módulo cinco, Percepción de la Población Atendida del Programa.

En el sexto y último módulo, Resultados del Programa, se analiza la medición de resultados del Programa presupuestario, respecto a la atención del problema para el que fue creado.



En el Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones se integra una tabla en el que se redacta un análisis FODA por cada módulo de la evaluación, además se agregan las recomendaciones pertinentes derivadas del análisis de gabinete. De esta manera se cuenta con un panorama completo de acuerdo a cada módulo.

En lo que se refiere a la Ficha Técnica de la Dirección de Innovación Gubernamental, se presentan los datos generales de la Dependencia Administrativa evaluadora.

Y, por último, se presentan las Conclusiones obtenidas de dicha evaluación y los Formatos de Anexos correspondientes.



RESUMEN EJECUTIVO

La conciliación y la mediación son mecanismos alternativos de solución de controversias, tendencia nacional y municipal que busca soluciones no violentas y que son constructoras de paz; estos mecanismos favorecen directamente a todos los ciudadanos y a su entorno, ya que brinda solución a conflictos socio-jurídicos, evitando que las partes involucradas opten por procedimientos legales más complejos.

Dada la importante relevancia que tienen para el bienestar en general es menester promover estos mecanismos, por ello y para facilitar y generar una convivencia armoniosa entre la ciudadanía, el Gobierno de Chalco aprobó en la Estructura Programática del ejercicio fiscal 2021 el Programa presupuestario “**01030903 Mediación y Conciliación Municipal**” que ejecutó la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras.

Dicho Pp tiene como objetivo general cumplir con las atribuciones contenidas en el Título V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el cual refiere “la función mediadora-conciliadora y de la calificadora de los ayuntamientos”.

El tipo de evaluación que se aplicó al Pp es la de tipo **Evaluación de Consistencia y Resultados**, luego del análisis de las evidencias proporcionadas por la Coordinación los resultados son los que se describen a continuación:

En el primer módulo se observó que la Dependencia Administrativa encargada de ejecutar el Pp tiene identificado el problema que atiende, aunque no está descrito en un documento oficial.

Asimismo, se observa una clara vinculación del Pp con uno de los objetivos estratégicos del *Plan de Desarrollo Municipal del Gobierno de Chalco 2019-2021* (PDM) al que se encuentra alineado referente a “Promover en la población la figura de la Mediación como alternativa a la solución de conflictos”. De igual manera, el objetivo del Pp se vincula indirectamente a uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el cual es el “**16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas**”, y, en específico, a la meta “**16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas**”.

La Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras identifica sus Poblaciones potencial y objetivo, aunque no en un documento, mismas que son aquellas personas que tienen conflictos y controversias,



dentro del Municipio de Chalco aunque no precisamente radiquen en él, así como también quienes cometan faltas administrativas y a todos aquellos a quienes se les brinda asesorías en materia jurídica para atender dichos conflictos, todos los que se ven involucrados dentro de un hecho de tránsito y los que solicitan actas informativas en sus diferentes modalidades, aunque no existe una metodología clara para la cuantificación de estos.

En relación a la Matriz de Indicadores, se concluyó que, las relaciones causa-efecto entre los distintos niveles de la misma son claras y lógicas: las Actividades son suficientes y necesarias para el logro de los Componentes. Lo anterior nos lleva a validar completamente la lógica vertical de la Matriz de Indicadores.

En cuanto a la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores, los indicadores cumplen con las características establecidas por el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2021*, los medios de verificación son válidos y los supuestos cumplen con la condición de ser endógenos y exógenos al programa. Estas particularidades de la matriz nos llevan a la validación total de la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores.

Por otra parte, se determinó que el Pp, sujeto de la evaluación, en el ejercicio que se informa no presentó complementariedad ni coincidencias con otros programas del Gobierno de Chalco.

Con respecto a la “Planeación y Orientación a Resultados” se identificó que el Pp “Mediación y Conciliación Municipal” no cuenta con un plan estratégico a mediano y largo plazo, la información entregada por la Coordinación, cuenta como un plan a corto plazo, ya que el periodo de ejecución es anual. Dicho plan comprende seis formatos, denominados PbRMs.

En relación a los Indicadores Orientados a Resultados, se identificaron 11 de 11 indicadores plasmados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), mismos que se consideran suficientes para conocer si se tuvo el efecto esperado, pues no sólo reflejan resultados cuantitativos derivados de la operación del programa, como lo son el avance en el periodo de referencia, sino que encierran también un aspecto cualitativo que nos permite saber si las acciones implementadas fueron eficientes, de manera que lograron dar cumplimiento al objetivo del Pp.



Es importante mencionar que, la Evaluación de tipo Consistencia y Resultados es la primera que se hace al Pp, por tal motivo, nunca ha utilizado información derivada de análisis externos, como auditorías, informes de organizaciones independientes u otras relevantes, por tal motivo, no se han identificado Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) antes a esta evaluación.

Así mismo, el Pp recolecta información acerca de su contribución al *Plan de Desarrollo Municipal del Gobierno de Chalco 2019-2021*, en el “Sistema de Monitoreo y Evaluación de Planes de Desarrollo y COPLADEMUN”, sistema en línea en respaldo permanente al trabajo de las UIPPEs municipales, con el fin de garantizar el manejo de la información, así como su protección.

Con respecto a la “Cobertura y Focalización”, se concluyó que el Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada justificada en los formatos PbRM-02a “Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto” y PbRM-08c “Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto”, mismos que definen la población objetivo cuantitativamente, es decir define la cantidad programada anual, por trimestre, para cada una de las metas de actividad del Pp, las cuales solo contemplan el corto plazo.

Con respecto a la “Operación” y el análisis de los procesos establecidos del Pp, se determinó que no hay procedimientos documentados para verificar los procesos clave y generales.

Por otro lado, los recursos financieros para la ejecución del programa proceden de ingresos propios del municipio, identificando y cuantificando los gastos para generar los componentes que ofrece en las siguientes categorías: Capítulo 1000, que se refiere a los servicios personales: \$4,270,400.19; Capítulo 2000, que se refiere a los materiales y suministros: \$66,948.46; y Capítulo 3000, que se refiere a los servicios generales: \$210,806.99. Con un gasto de operación directos de \$4,548,155.64 (que es la suma total de los capítulos anteriores).

Asimismo, el Pp cuenta con mecanismos bien establecidos de Rendición de Cuentas y Transparencia, en este sentido, los resultados del Programa presupuestario, así como la información para monitorear su desempeño son publicados de manera trimestral en la página web del Gobierno de Chalco www.gobiernodechalco.gob.mx

Con respecto a la “Percepción de la Población Atendida”, el Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la Población Atendida.



En cuanto a la “Medición de Resultados”, el Pp documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito solo con indicadores de la MIR, no con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto, tampoco con información de estudios o evaluaciones estatales o nacionales de Pp similares y tampoco con hallazgos de evaluaciones de impacto, ya que, como se había mencionado, esta es la primera evaluación que se aplica al Pp. De esta manera, los resultados de los indicadores de la MIR, son positivos y suficientes para señalar que el Pp cumple con el Propósito y contribuye al Fin.



Módulo I. Diseño del Programa

A) Análisis de la justificación de la creación y diseño del Pp

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el Pp está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida o atendida.
- b) Se define la población que presenta el problema o necesidad.
- c) Se define el periodo de revisión y actualización para conocer la evolución del problema y/o necesidad.

Respuesta: No, Información inexistente

Análisis: Aunque el Pp tiene identificado su problemática, no está documentada, dicha problemática se formula como un hecho negativo que puede ser revertida y atendida pero la evidencia documental que proporcionó la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras, que fue el *Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021*, NO cumple con las características que solicita la pregunta en razón de que no es un documento propio del Pp.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras que elaboren un documento específico de diagnóstico para el Pp, que incluya la definición del problema, así como el periodo de revisión y actualización del mismo.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el Pp que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.



d) El periodo o plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: No, Información inexistente

Análisis: La información que presentó la Coordinación de las Oficinas Mediatoras, Conciliadoras y Calificadoras NO cuenta con un diagnóstico propio del Pp “Mediación y Conciliación Municipal”, por tal motivo se considera información inexistente.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficinas Mediatoras, Conciliadoras y Calificadoras que elaboren un documento específico de diagnóstico para el Pp, que incluya la definición del problema, la identificación de las causas, efectos y características detalladas del mismo, objetivos generales y particulares, identificación y características de la población que presenta el problema, así como ubicación geográfica, cobertura de atención y especificación del plazo para su actualización del diagnóstico.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el Pp lleva a cabo?

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">• El Pp cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el Pp lleva a cabo en la población objetivo, y• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y• Existe evidencia (municipal, estatal, nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y• Existe evidencia (municipal, estatal, nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.



Análisis: La justificación que sustenta el tipo de intervención es teórica ya que, en el año de 1997, en México inició una nueva etapa de la justicia alternativa, es decir, referente a la mediación y a la conciliación, de acuerdo con el libro *Medios Alternos de Solución de Conflictos* que forma parte del acervo de la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

El movimiento se inicia con la reforma a la Constitución Local del Estado de Quintana Roo y la Expedición de la Ley de Justicia Alternativa en ese estado (14 de agosto de 1997), el cual es pionero en la materia. En Quintana Roo se elaboró el diseño de un ambicioso proyecto denominado “justicia alternativa”, que buscó materializar la igualdad jurídica prevista en su carta fundamental para llevar a todos los ciudadanos la garantía de la administración de justicia estableciendo medios alternos a los preestablecidos y vigentes en su sistema jurídico. La intención de ese programa fue facilitar a los sectores marginados que por situaciones de orden económico, cultural, social o jurídico, sentían lesionado su derecho a recibir justicia, a tener la posibilidad de resolver sus controversias a través de los medios alternativos como el arbitraje, la mediación y la conciliación.

A partir de ese año, los poderes judiciales de algunos estados, así como instituciones educativas superiores, colegios de abogados y notarios empezaron a difundir, promover y capacitar a los profesionales para hacer uso de los medios alternos para mejorar la administración de justicia y promover una cultura de paz.

B) Análisis de la contribución del Pp a las metas y estrategias municipales

4. El Propósito del Pp está vinculado con algún objetivo del Plan de Desarrollo Municipal considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal, por ejemplo: población objetivo, problema o necesidad.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal.



Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> • El Pp cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del Plan de Desarrollo Municipal, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna (s) de la (s) meta (s) de alguno (s) de los objetivo (s) del Plan de Desarrollo Municipal.

Análisis: De acuerdo a la evidencia documental proporcionada por la Coordinación de las Oficinas Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras es posible visualizar la vinculación del Pp con los objetivos del *Plan de Desarrollo Municipal, Gobierno de Chalco 2019-2021*, en el cuadro “Esquema de vinculación del Sistema de Planeación Democrática; Pilar 4 Seguridad: Municipio con Seguridad y Justicia”, el cual se muestra a continuación.

Pilar 4 Seguridad: Municipio con Seguridad y Justicia					
Objetivos de Desarrollo Sostenible					
					
Objetivos del PND vigente	Objetivos PDEM 2017-2023 por pilares y ejes	Objetivos PDM 2019-2021	Estrategias PDM 2019-2021	Líneas de acción PDM 2019-2021	MIR por Programa Presupuestario y PDM 2019-2021
1.1 Promover y fortalecer la gobernabilidad democrática.	4.10 Impulsar programas de atención a víctimas y creación de una cultura de paz en comunidades afectadas por la violencia.	Promover en la población la figura de la mediación como alternativa a la solución de conflictos.	Mejorar el nivel de atención a través de la ciudadanía. Difundir mecanismos de solución de controversias y justicia.	Actualizar el marco jurídico de actuación. Solventar conflictos y controversias de conformidad al marco jurídico aplicable. Realizar pláticas de sensibilización en materia de violencia y prevención del delito.	01030903 Mediación y conciliación municipal



Podemos darnos cuenta que el Pp se vincula al objetivo “Promover en la población la figura de la Mediación como alternativa a la solución de conflictos” del PDM.

Así mismo, existen conceptos comunes entre el Propósito del Pp y el objetivo del PDM, ya que la actividad sustantiva relevante de ambos es solucionar de manera pacífica los conflictos familiares, vecinales y sociales, por lo cual la respuesta cumple con todas las características de la pregunta.

5. ¿Cuál es la contribución del Pp a los objetivos, estrategias y líneas de acción del PDM?

Análisis: Tal como se mostró en la imagen de la pregunta anterior, en el cuadro “Esquema de vinculación del Sistema de Planeación Democrática; Pilar 4 Seguridad: Municipio con Seguridad y Justicia”, se muestra la vinculación del objetivo del Pp al objetivo del Plan Nacional de Desarrollo, al Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 y al del Plan de Desarrollo Municipal, Gobierno de Chalco 2019-2021; igualmente se vincula a sus dos estrategias y a sus tres líneas de acción.

En este sentido, el Pp contribuye de manera directa y eficaz a promocionar la función de la mediación y conciliación como una alternativa de solución de conflictos, lo cual fortalece la cultura de paz en el municipio, además de disminuir la violencia y prevenir el delito.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del Pp con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, o la Guía Consultiva del Desempeño Municipal?

Análisis: El propósito del Pp está vinculado de manera **indirecta**, esto quiere decir que el logro del propósito del Pp solo aporta al cumplimiento de uno de los Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), el cual es el número “**16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas**”, y, en específico, a la meta “**16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas**”. Lo cual se justifica en el formato “PbRM-01b Descripción del Programa Presupuestario” que integra su Programa Anual del ejercicio fiscal 2021.



Dicho aporte se da ya que, el acceso limitado o la falta de difusión en las alternativas de resolución de conflictos o justicia se ha tornado una amenaza para el desarrollo de un territorio, por lo que, de acuerdo al objetivo del Pp Mediación y Conciliación Municipal, el cual es cumplir con las atribuciones del Título V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente, mismas que están dirigidas implementar procedimientos de mediación y conciliación vecinal, condominal, comunitaria, familiar, escolar, social o política, solucionando controversias, es por ello que se promueve en el municipio la paz y la justicia.

C) Análisis de la población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad

Definiciones de población potencial, objetivo y atendida

Se entenderá por **población potencial** a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del Pp y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por **población objetivo** a la población que el Pp tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa.

Se entenderá por **población atendida** a la población beneficiada por las acciones o componentes del Pp en un periodo determinado.

7. Las poblaciones, potencial y objetivo están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.



Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El Pp tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y• Las definiciones no cumplen con las características establecidas.

Justificación: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” cuantifica sus poblaciones objetivo y atendida en relación a lo programado en años anteriores, en el formato “PbRM-01c Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto”, del ejercicio fiscal 2021, el cual cumple con una de las características que solicita la pregunta. Dicho formato NO define la metodología para su cuantificación y tampoco existe un plazo para su revisión y actualización.

Recomendación:
Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras establecer una metodología para la identificación y cuantificación de la población potencial y objetivo.

Ver Anexo 1 “Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo”.

8. ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del Pp? (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuenten con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none">• La información de los beneficiarios cumple con dos de las



características establecidas.

Análisis:

La información que permite conocer quienes reciben los servicios y solicitan algún trámite de los que otorga la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras son los Libros de Gobierno, los cuales son documentos físicos que se utilizan para registro y control.

- Convenios de mediación-conciliación y acuerdos reparatorios: los cuales registran el número de expediente, nombre completo, domicilio, teléfono y edad.
- Invitaciones para mediación-conciliación: en donde se registra número de expediente, número de invitación, nombre completo y localidad.
- Procedimiento arbitral en hechos de tránsito automovilístico: el cual registra hora, número de percance, nombre del oficial que lo presenta, nombre de involucrados, datos de los vehículos, pólizas, observaciones, firma y huellas de los involucrados.

Los Libros de Gobierno se encuentran actualizados, ya que el registro de datos es diario y al término de cada uno se envía al archivo para su resguardo y consulta de información posterior. Por tal motivo, tampoco existen mecanismos documentados para depurarlos. **Ver Anexo 2 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”.**

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras sistematizar toda la información obtenida, en un lapso de tiempo determinado, para organizarla y facilitar el análisis para mejorar el servicio.

9. Si el Pp recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.



Respuesta: No Aplica

Análisis: Por la naturaleza del Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO se recolecta información socioeconómica, ya que no es necesaria para brindar el servicio.

D) Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

10. ¿En el documento normativo del Pp es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del Pp.

Análisis: El resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) del Pp “Mediación y Conciliación Municipal” se encuentra plasmado en el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2021*, documento normativo de dicho Pp. Esto se visualiza en la página 264. **Ver Anexo 3 “Matriz de Indicadores para Resultados”**

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del Pp cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.



h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del Pp tienen las características establecidas.

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” está integrado por un total de 11 indicadores: uno a nivel Fin, uno a nivel Propósito, tres a nivel Componentes y seis en el nivel de Actividades, los cuales cumplen al 100 % con los criterios establecidos en la pregunta.

Cabe mencionar que, para interpretar el inciso h), hay que comparar el apartado “Línea Base” con el dato “Meta Anual” para obtener el “Comportamiento del Indicador” (ascendente o descendente según sea el caso), ya que no se encuentra de manera explícita. Aun así, son indicadores claros y fácil de interpretar, son relevantes para alcanzar los objetivos del programa, la información de las variables se encuentra disponible de forma fácil y aporta datos suficientes para evaluar el desempeño y cumplimiento de las actividades realizadas en este programa. **Ver Anexo 4 “Indicadores”.**

12. Las metas de los indicadores de la MIR del Pp tienen las siguientes características:

- Cuentan con unidad de medida.
- Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, las metas de los indicadores planteadas para el ejercicio fiscal en curso son congruentes y retadoras respecto de la tendencia de cumplimiento histórico de metas y la evolución de la asignación presupuestaria.
- Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el Pp.

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del Pp tienen las características establecidas.



Análisis: Las metas de los indicadores de la MIR equivalen al dato cuantitativo, es decir, el valor numérico a alcanzar en el periodo de referencia, dichas metas cuentan al 100% con las características mencionadas en la pregunta, toda vez que cuentan con Unidad de Medida, están orientadas a impulsar el desempeño, ya que son congruentes respecto del cumplimiento histórico, así como son factibles de alcanzar en el periodo que se establecen. **Ver Anexo 5 “Metas del Programa”.**

E) Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros Pps municipales.

13. ¿Con cuáles Programas presupuestarios y en qué aspectos el Pp evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Respuesta: No Aplica

Análisis: De acuerdo a la revisión que se realizó a la Estructura Programática Presupuestal del ejercicio fiscal 2021, el Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO presenta complementariedad y/o coincidencias con otros Programas presupuestarios. **Ver Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre Programas presupuestarios”.**

Módulo 2. Planeación y orientación a resultados

A) Instrumentos de planeación

14. La Dependencia Administrativa responsable de la ejecución del Pp cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del Pp.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.



Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El plan estratégico tiene una de las características establecidas.

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” no cuenta con un plan estratégico a mediano y largo plazo, la documentación que entregó como evidencia la Coordinación de Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras cuenta como un plan a corto plazo, ya que el periodo de ejecución es anual. Dicho plan fue el Programa Anual del ejercicio fiscal 2021, el cual comprende varios formatos, denominados PbRMs, los cuales se mencionan a continuación:

- PbRM-01a “Dimensión Administrativa del Gasto”
- PbRM-01b “Descripción del Programa presupuestario”
- PbRM-01c “Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto”
- PbRM-01d “Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos”
- PbRM-01e “Matriz de Indicadores para Resultados”
- PbRM-02a “Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto”

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras idear una estrategia para contemplar el largo plazo en el plan estratégico, es decir, que trascienda la actual administración municipal.

15. ¿Existe un plan estratégico de la Dependencia Administrativa ejecutora del Pp que cumpla con las siguientes características?:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Es conocido por los responsables de los principales procesos del Pp.
- c) Tiene establecidas sus metas que contribuyan al logro de los objetivos del Pp, a través de la entrega o generación de sus componentes.
- d) Se revisa y actualiza periódicamente.



Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Análisis: Como se mencionó en la respuesta de la pregunta anterior, el Plan estratégico de la Coordinación es su Programa Anual del ejercicio fiscal 2021, el cual cumple con las cuatro características que solicita la pregunta, esto porque el Programa Anual permite traducir las estrategias de planeación del desarrollo económico y social del municipio en objetivos y metas de corto plazo, “asignando recursos humanos, materiales y financieros para su ejecución, definiendo responsables, calendarizando el cumplimiento de actividades y previendo la temporalidad para la ministración de esas provisiones económicas necesarias para cumplir en tiempo y forma.” Así mismo. Dichos formatos son conocidos por los responsables, se revisa y/o actualizan cada trimestre (de acuerdo al avance numérico que se tenga) y se actualizan cualitativa y cuantitativamente al inicio de cada año.

B) De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación.

16. ¿El Pp utiliza información derivada de análisis externos (evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes)?

- a) De manera regular, es decir, se consideran como uno de los elementos para la toma de decisiones sobre los cambios al Pp.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento institucional.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensuada, participan operadores, directores y personal de la Dirección de Innovación Gubernamental.



Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de análisis externos (evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros relevantes, por lo que se considera información inexistente.

17. Si el Pp fue sujeto de evaluación externa en los últimos tres años, ¿qué porcentaje del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) han sido solventados de acuerdo con lo establecido en el Convenio para la mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales?

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, por lo que NO existen Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) previos a esta evaluación. **Ver Anexo 7 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”.**

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo, que a la fecha se han implementado, provenientes del Seguimiento a Resultados y Recomendaciones derivadas del proceso de evaluación a los Pps de la Administración Pública Municipal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años. **Ver Anexo 8 “Resultados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”.**

19. ¿Qué recomendaciones de la (s) evaluación (es) externa (s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?



Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones externas. Ver Anexo 9 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”.

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al Pp y de su experiencia en la temática ¿qué temas del Pp considera importante evaluar mediante instancias externas?

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones externas.

C) De la Generación de la Información.

21. El Pp recolecta información acerca de:

- a) La contribución del Pp a los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal al que se alinea.
- b) Los tipos y en su caso el monto o cantidad de apoyo otorgados en el tiempo a la población o área de enfoque beneficiaria.
- c) Las características socioeconómicas de la población o área de enfoque beneficiaria.
- d) Las características de la población o área de enfoque que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población o área de enfoque beneficiarias.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none">• El Pp recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.

Análisis: La información que recolecta con frecuencia es la equivalente al inciso a), únicamente, es decir, sobre su contribución a los objetivos del *Plan de*



Desarrollo Municipal, Gobierno de Chalco 2019-2021, al cual se encuentra alineado. Lo anterior para documentar tanto su vinculación y desempeño en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de Planes de Desarrollo y COPLADEMUN que el COPLADEM (Comité para el Desarrollo del Estado de México) dispone a los Municipios para dar seguimiento del avance de las acciones y evaluar los Planes de Desarrollo.

Para el caso del inciso b), igualmente se recolecta información sobre el tipo de apoyo otorgado en los Libros de Gobierno, los cuales son documentos físicos que se utilizan para registro y control, así como para una búsqueda posterior oportuna, mismos que se dividen de acuerdo al servicio otorgado por la Coordinación, por tal motivo, se encuentran en el nivel 2.

En cuanto al inciso c), NO es necesario recolectar información socioeconómica del área de enfoque beneficiada, así como tampoco de las características del área de enfoque no beneficiada para fines de comparación, ya que no son relevantes para llevar a cabo las actividades propias del Pp, por tal motivo no hay recomendaciones en esta pregunta.

22. El Pp recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">• La información que recolecta el Pp cuenta con cuatro de las características establecidas.

Análisis: La información que recolecta para monitorear su desempeño está basada en los formatos del Programa basado en Resultados Municipales



(PbRMs), a través de los cuales se miden los indicadores de desempeño, con base en el logro de sus objetivos.

La información es oportuna, del mismo modo son confiables, toda vez que cuentan con un Manual para su elaboración, también están actualizados ya que el periodo para su revisión es trimestral, semestral y anual, y están disponibles públicamente en la página web del gobierno de Chalco, por lo que la información está disponible para su seguimiento.

La característica con la que no cuentan es que estén sistematizados, como ya se mencionó en preguntas anteriores, existen Libros de Gobierno donde se registra el tipo de servicio, pero sólo se encuentran físicos, no hay una base de datos que de soporte digital a la información.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras recolectar la información que se registra en los Libros de Gobierno en una base de datos para almacenar la información de forma electrónica.

Módulo 3. Cobertura y focalización

A) Análisis de cobertura

23. El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo o área de enfoque con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del Pp.

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.



Análisis: La estrategia de cobertura del Pp se justifica en el formato “PbRM-02a Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto”, en el cual se visualiza la cantidad programada anual de cada una de las metas de actividad del Pp, desglosado por trimestre, el cual no incluye la definición de la Población Objetivo, aunque se puede interpretar, así mismo sí especifica las metas cuantitativas de cobertura anual, abarcando un horizonte únicamente de corto, así mismo es congruente con el diseño y el diagnóstico, toda vez que se vinculan los objetivos y las metas, por tal motivo cuenta con tres de las características descritas.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras incluir la definición de la Población Objetivo en los formatos que sirven de evidencia como estrategia de cobertura, así como idear una estrategia para que abarque un horizonte de largo plazo, es decir que trascienda la administración municipal.

24. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo, ya que toma como base los resultados del año inmediato anterior, y con base en esos datos se programa para el siguiente año, en relación de que los ciudadanos son los que acuden a obtener el servicio y no se les niega bajo ningún criterio. Por lo anterior, no se emiten recomendaciones en esta pregunta.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del Pp?

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” en su formato “PbRM-02a Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto”, registra 7 Metas de Actividad. Este formato justifica cuantitativamente la Población Objetivo y la Población Atendida.



En dicho formato se calendariza de forma trimestral las actividades del proyecto y en el formato “PbRM-08b Reporte de Avance Trimestral” se reporta lo real, en el cual se muestra que se programó atender a 5,985 personas, alcanzando atender 5,100, es decir que se cubrió en un 85% con lo programado. Ver Anexo 10 “Evolución de la Cobertura” y en el Anexo 11 “Información de la Población Atendida”.

Módulo 4. Operación

A) Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normativa aplicable

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del Pp para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del Pp), así como los procesos clave en la operación del Pp.

Análisis: Los procesos claves en la operación del Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO están documentados en el *Manual de Procedimientos de la Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras*, ya que sólo refieren los que se relacionan con la calificación de faltas administrativas. Por tal motivo NO se anexan los diagramas de flujo que describen los procesos generales del Pp. Ver Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”.

Solicitud de apoyos

27. ¿El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, servicios, acciones o proyectos, así como las características de la población, usuarios o área de enfoque solicitantes?

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none">El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, pero no las características de los solicitantes.



Análisis: La información que permite conocer la demanda total del servicio que brinda el Pp son los Libros de Gobierno, los cuales son:

1. Libro de Gobierno de Mediación - Conciliación;
2. Libro de Gobierno de Invitaciones; y
3. Libro de Gobierno de Percances Automovilísticos.

Cabe mencionar que no todos están sistematizados, los únicos que se registran en una base de datos digital son:

1. Libro de Gobierno de Percances Automovilísticos; y
2. Libro de Gobierno de Mediación - Conciliación.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras realizar un proceso de sistematización de toda la información obtenida, es decir de todos los Libros de Gobierno, en un lapso de tiempo determinado, para organizarla y facilitar el análisis para mejorar los servicios y para resguardo de la información.

28. Los procedimientos del Pp para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, servicios, acciones o proyectos cuentan con las siguientes características:

- a) Corresponden a las características de la población o área de enfoque objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población o área de enfoque objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del Pp.

Respuesta: Información Inexistente

Análisis: Existen procedimientos para registrar y dar trámite a los servicios que otorga la Coordinación aunque no están documentados, es así que, los procedimientos que se vinculan al Pp “Mediación y Conciliación Municipal” no se encuentran registrados en el *Manual de Procedimientos de la Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras*, por tal motivo no



cumplen con ninguna de las características que solicita la pregunta y se considera información inexistente.

29. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, servicios, acciones o proyectos que cumplan con los siguientes aspectos?

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las Dependencias Administrativas ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta: Información Inexistente

Análisis: Existen procedimientos para registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios que otorga la Coordinación, aunque no están documentados, es así que, los procedimientos que se vinculan al Pp “Mediación y Conciliación Municipal” no se encuentran registrados en el *Manual de Procedimientos de la Coordinación de la Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras*, por tal motivo no se cuenta con mecanismos documentados para verificarlos.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras realizar un proceso de sistematización de la información obtenida de los Libros de Gobierno, así mismo se recomienda que adicionen en su Manual de Procedimientos los que se vinculan con los componentes de la MIR es decir aquellos que versan sobre la mediación y conciliación.

Selección de beneficiarios y/o proyectos

30. Los procedimientos del Pp para la selección de sus beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.



- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las Dependencias Administrativas ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO hace selección de beneficiarios, ya que por la naturaleza del mismo el ciudadano que requiere el servicio, él mismo acude para solicitar la mediación-conciliación para la solución de su problema de manera pacífica.

31. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de sus beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos y; cumplen con las siguientes características?:

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos del Pp.
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las Dependencias Administrativas ejecutoras del Pp.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del Pp responsables del proceso de selección de beneficiarios, usuarios, área de enfoque y/o proyectos.

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO hace selección de beneficiarios, ya que por la naturaleza del mismo el ciudadano que requiere el servicio, él mismo acude para solicitar la mediación-conciliación para la solución de su problema de manera pacífica.



Tipos de apoyos, servicios y/o proyectos

32. ¿Los procedimientos para otorgar los apoyos servicios y/o aprobar proyectos destinados a la población objetivo, usuarios o área de enfoque, cumplen con las siguientes características?:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las Dependencias Administrativas ejecutoras del Pp.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del Pp.

Respuesta: Información Inexistente

Análisis: Existen procedimientos para otorgar el servicio que otorga el Pp “Mediación y Conciliación Municipal” aunque no están documentados en su *Manual de Procedimientos*, por tal motivo no se cumple con ninguna de las características de la pregunta.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras agregar los procedimientos de los servicios que faltan en su Manual de Procedimientos.

33. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, servicios o selección de proyectos destinados a la población objetivo, usuarios o área de enfoque y cumplen con las siguientes características?:

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del Pp.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas Dependencias Administrativas ejecutoras del Pp.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del Pp.



Respuesta: Información Inexistente

Análisis: Existen procedimientos para otorgar el servicio del Pp “Mediación y Conciliación Municipal” aunque no están documentados en su *Manual de Procedimientos*, por tal motivo no se cumple con ninguna de las características de la pregunta.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras actualizar su Manual de Procedimientos para agregar los procedimientos de los trámites y servicios que faltan.

Ejecución

34. ¿Los procedimientos de ejecución de acciones o proyectos dirigidos a la población objetivo, usuarios, o área de enfoque, cumplen con las siguientes características?:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las Dependencias Administrativas ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del Pp.

Respuesta: Información Inexistente

Análisis: Existen procedimientos de ejecución de acciones o proyectos del Pp “Mediación y Conciliación Municipal” aunque no están documentados en su *Manual de Procedimientos*, por tal motivo no se cumple con ninguna de las características de la pregunta.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras actualizar su Manual de Procedimientos para agregar los procedimientos de los trámites y servicios que faltan y que se vinculen con el Pp “Mediación y Conciliación Municipal”.



35. ¿El Pp cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones y/o proyectos y; tienen las siguientes características?:

- a) Permiten identificar si las acciones y/o proyectos se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del Pp.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las Dependencias Administrativas ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del Pp.

Respuesta: Información Inexistente

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO cuenta con mecanismos documentados que verifiquen el debido proceso para todos sus trámites y servicios, por lo que se considera información inexistente.

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras actualizar su Manual de Procedimientos para agregar los procedimientos de los trámites y servicios que faltan., de esta manera, estandarizarlos y contar con mecanismos documentados para dar seguimiento.

B) Mejora y simplificación regulatoria

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo del Pp se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar los procesos en beneficio de la población, usuarios o área de enfoque de los solicitantes?

Respuesta: No Aplica

Análisis: No ha habido cambios sustantivos en los últimos tres años en la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp “Mediación y Conciliación Municipal”.



Organización y gestión

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la Dependencia Administrativa responsable del Pp en la transferencia de recursos a las unidades ejecutoras y/o para la entrega de apoyos, generación de proyectos, obras o componentes dirigidos a la población objetivo, usuarios o área de enfoque y, en su caso, qué estrategias se han implementado para superar estos problemas

Respuesta: No Aplica

Análisis: La Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO transfiere recursos a otras unidades ejecutoras, ni a los usuarios.

C) Eficiencia y economía operativa del Programa presupuestario

Registro de operaciones programáticas presupuestales

38. ¿El Pp identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece, y los desglosa en las siguientes categorías?:

- a) Gastos en operación: Directos e Indirectos.
- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.



Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">El Pp identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Análisis: El Pp “01030903 Mediación y Conciliación Municipal” identifica y cuantifica los gastos para generar los componentes que ofrece en las siguientes categorías:

Py “010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal”:

- Total del capítulo 1000, que se refiere a los servicios personales:
\$4,270,400.19
- Total del capítulo 2000, que se refiere a los materiales y suministros:
\$66,948.46
- Total del capítulo 3000, que se refiere a los servicios generales:
\$210,806.99

Con un gasto de operación directos de **\$4,548,155.64** (que es la suma total de los capítulos anteriores). **Ver Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”.**

Economía

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del Pp y qué proporción del presupuesto total del Pp representa cada una de las fuentes?

Análisis: Las fuentes de financiamiento para la operación del Pp “Mediación y Conciliación Municipal” proceden de Recursos Propios (R.P.) del municipio, los cuales representan el **0.32%** respecto del presupuesto total del ejercicio fiscal 2021.

D) Sistematización de la Información y de los procesos

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el Pp tienen las siguientes características:



- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">• Los sistemas o aplicaciones informáticas del Pp tienen tres de las características establecidas.

Análisis: Como se mencionó en respuestas anteriores los Libros de Gobierno sistematizados son:

1. Libro de Gobierno de Percances Automovilísticos; y
2. Libro de Gobierno de Mediación - Conciliación;

Por lo cual cumplen con las características del inciso a), c) y d).

Recomendación:

Se recomienda a la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras establecer la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables de los Libros de Gobierno que se encuentran en bases de datos digitalizados.

E) Cumplimiento y avance en los indicadores de desempeño

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del Pp respecto de sus metas?

Análisis: La valoración que se hace de los indicadores por nivel de objetivo con respecto a sus metas se realiza de acuerdo a la siguiente ponderación:



- Óptimo, de 90% al 110% de avance (señala que los Indicadores de Desempeño Estratégicos o de Gestión tuvieron un avance aceptable).
- Aceptable, de 50% al 89% de avance (refleja que los Indicadores de Desempeño Estratégicos o de Gestión fueron parcialmente cumplidos).
- Deficiente, de 0% al 49% de avance (indica que los Indicadores de Desempeño Estratégicos o de Gestión tuvieron bajo o nulo avance).

Ver Anexo 14 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”.

F) Rendición de cuentas y transparencia

42. ¿El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características?:

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del Pp, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normativa aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Pp propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normativa aplicable.

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none">• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, ya que el Gobierno de Chalco cuenta con una página web oficial, a través de la cual no solo representa la posibilidad de agilizar gestiones y trámites sino que también acerca información de interés a la ciudadanía, a través de diversos



documentos, los cuales se publican para transparentar los resultados del Pp, esto cumpliendo con dos de las características que solicita la pregunta.

Módulo 5. Percepción de la Población Atendida

43. ¿El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características?:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta: Información Inexistente

Análisis: La Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida. **Ver Anexo 15. “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida” con las principales características de los instrumentos.**

Módulo 6. Medición de Resultados

44. ¿Cómo documenta el Pp sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?:

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas municipales, estatales, nacionales o internacionales que muestran el impacto de Pps similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.



Respuesta: inciso a)

Análisis: La Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras documenta los resultados del Pp con indicadores de la MIR, a través del formato “**PbRM-01d Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión 2021**”, mismo que reporta sus resultados, trimestralmente (mediante los formatos PbRM-08b y PbRM-08c), dichos resultados se visualizan en los Reportes de Avance Trimestral de Indicadores Estratégicos o de Gestión.

45. En caso de que el Pp cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: Sí	
Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">• Hay resultados positivos del Pp a nivel de Fin y de Propósito.• Los resultados son suficientes para señalar que el Pp cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

Análisis: De acuerdo a la ponderación que se describió en la respuesta de la pregunta 41 y que se muestra en los reportes de Avance Trimestral de Indicadores Estratégicos o de Gestión, los resultados de los indicadores son los siguientes:

- Indicador para medir el Fin: Tasa de variación de los convenios, siendo su porcentaje de avance anual de 77.87%, lo cual representa un avance aceptable.
- Indicador para medir el Propósito: Tasa de variación en la Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación, siendo su porcentaje de avance anual de 85.51%, lo cual representa un avance aceptable.

46. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del Pp, inciso b) de la pregunta 44, ¿dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características?:



- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Pp.
- c) Dados los objetivos del Pp, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Pp.

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficinas Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones externas que no sean de impacto por lo que no se han identificado hallazgos relacionado con el Fin y el Propósito.

47. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del Pp, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficinas Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones externas diferentes a evaluaciones de impacto, por lo que no se han identificado hallazgos ni se han reportado resultados.

48. En caso de que el Pp cuente con información de estudios o evaluaciones, incluyendo auditorias al desempeño u otra información relevante que muestren impacto de Pp similares, inciso c) de la pregunta 44, ¿dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características?:

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) Las metodologías aplicadas son acordes a las características del Pp y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.



- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO cuenta con información de estudios o evaluaciones (como auditorías al desempeño), por lo que la pregunta no aplica.

49. En caso de que el Pp cuente con información de estudios o evaluaciones estatales, nacionales o internacionales, incluyendo auditorías de desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros relevantes que muestran impacto de Pps similares ¿qué resultados se han demostrado?

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO cuenta con información de estudios o evaluaciones estatales, nacionales o internacionales, por lo que nunca se han reportado resultados.

50. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones de impacto, ¿con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones?:

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del Pp y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.



Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones de impacto, por lo que la pregunta no aplica.

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta: No Aplica

Análisis: El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras NO ha sido sujeto de evaluaciones de impacto, por lo que la pregunta no aplica.



Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortalezas y Oportunidades			
Módulo 1. Diseño del programa	<p>El Pp cuenta con una justificación teórica, la cual tiene como objetivo prevenir la violencia y solucionar conflictos.</p> <p>El Propósito del Pp está vinculado a uno de los objetivos del <i>Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021</i>, el cual es: "Promover en la población la figura de la Mediación como alternativa a la solución de conflictos".</p> <p>El objetivo del Pp se vincula al objetivo del Plan Nacional de Desarrollo, al Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 y al del Plan de Desarrollo Municipal, Gobierno de Chalco 2019-2021.</p> <p>El Pp está vinculado indirectamente a un Objetivo de Desarrollo Sostenible, el cual es: "16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas".</p> <p>El Pp cuenta con Libros de Gobierno, los cuales permiten conocer quiénes reciben los apoyos.</p> <p>El Pp cuenta con un documento normativo en el que es posible identificar el resumen narrativo de la MIR.</p> <p>Las Fichas técnicas de los Indicadores del Pp cuentan al 100% con las características establecidas.</p> <p>Las metas de los indicadores de la MIR cuentan al 100% con las características establecidas.</p>	<p>Preguntas 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12 y 13.</p>	<p>Implementar mecanismos documentados para depurar y/o actualizar sus registros físicos y sistematizados.</p> <p>Definir un periodo de revisión para conocer la evolución de la problemática.</p> <p>Realizar un proceso de sistematización de toda la información obtenida, en un lapso de tiempo determinado, para organizarla y facilitar el análisis para mejorar el servicio.</p>



Debilidad o Amenaza			
Módulo 1. Diseño del programa	<p>El Pp no identifica en un documento propio el problema que busca resolver.</p> <p>El Pp carece de un diagnóstico propio del problema que atiende.</p> <p>El Pp no identifica a su población potencial y objetivo, ya que no se cuenta con una metodología para su cuantificación.</p>	Preguntas 1, 2, 7 y 9.	<p>Elaborar un diagnóstico del Pp, considerando datos actualizados; definición del problema que atiende el Pp con sus respectivas causas y efectos, mencionando la cuantificación y características de la población que presenta el problema, ubicación territorial, así como especificar el plazo para su actualización.</p> <p>Elaborar una metodología para cuantificar la población objetivo y definir un plazo para su revisión.</p>
Fortalezas y Oportunidades			
Módulo 2. Planeación y orientación a resultados	<p>El Plan estratégico del Pp, los formatos que componen el Programa Anual, se revisan y actualizan periódicamente.</p> <p>El Pp recolecta información acerca de la contribución a los objetivos del PDM.</p>	Preguntas 15 y 21	



	El Pp recolecta información para monitoreas su desempeño.		
Debilidad o Amenaza			
Módulo 2. Planeación y orientación a resultados	<p>El Pp cuenta con una serie de formatos que se incluirían como plan estratégico, aunque no abarca corto ni largo plazo.</p> <p>El Pp no ha sido sujeto de análisis externos. Es la primera evaluación que se le aplica.</p> <p>El Pp no ha identificado Aspectos Susceptibles de Mejora en los últimos tres años.</p>	Preguntas 14, 16, 17, 18, 19, 20, 22.	<p>Elaborar una estrategia para contemplar el largo plazo en el plan estratégico, es decir, que trascienda la actual administración municipal.</p> <p>Solventar los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de esta evaluación de tipo Consistencia y Resultados.</p> <p>Recolectar la información que se registra en los Libros de Gobierno en una base de datos para almacenar la información de forma electrónica.</p>
Fortalezas y Oportunidades			
Módulo 3. Cobertura y focalización	Los formatos de los PbRMs, los cuales funcionan como estrategia de cobertura anual, son congruentes con el diseño del Pp.	Pregunta 23	Trabajar una visión de plan estratégico que abarque el mediano y el largo plazo, con este último, trascender la actual administración municipal.
Debilidad o Amenaza			
Módulo 3. Cobertura y focalización	<p>La estrategia de cobertura del Pp no contempla el mediano y largo plazo.</p> <p>El Pp no cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo.</p>	Pregunta 24 y 25	<p>Establecer una estrategia de cobertura que contemple el largo plazo para controlar los resultados de las acciones, así como mantenerlas.</p> <p>Justificar su población objetivo con criterios específicos que eleven el desempeño del Pp.</p>



Fortalezas y Oportunidades			
Módulo 4. Operación	<p>El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos.</p> <p>Existen formatos definidos para los procedimientos del Pp para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios.</p> <p>El Pp identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece, así como sus fuentes de financiamiento.</p> <p>Los indicadores de la MIR del Pp muestran un avance óptimo.</p> <p>El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas actualizados y públicos.</p>	Preguntas 38, 39, 41 y 42	Definir y documentar el proceso general propuesto, así como su diagrama de flujo para apoyo y soporte del Pp,
Debilidad o Amenaza			
Módulo 4. Operación	<p>El Pp no identifica su proceso general para cumplir con sus componentes.</p> <p>El Pp no cuenta con mecanismos documentados para verificar sus procedimientos.</p> <p>El Pp no cuenta con mecanismo documentados para verificar el procedimiento para la selección de sus áreas de enfoque.</p> <p>El Pp no cuenta con procedimientos para otorgar los servicios destinados a sus áreas de enfoque, por lo tanto, tampoco cuenta con mecanismos documentados para verificarlos.</p> <p>El Pp no tiene sistematizados todos su Libros de Gobierno.</p>	Preguntas 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35.	<p>Actualizar el Manual de Procedimientos de la Coordinación para adicionar los procedimientos generales y claves que faltan describir, y de esta manera establecer los mecanismos documentados para verificarlos.</p> <p>Realizar un proceso de sistematización de toda la información obtenida, es decir de todos los Libros de Gobierno, en un lapso de tiempo determinado, para organizarla y facilitar el análisis para mejorar los servicios y para resguardo de la información.</p>
Fortalezas y Oportunidades			
Módulo 5. Percepción de la Población atendida	No hay fortalezas en este apartado ya que el Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción.	Pregunta 43	



Debilidad o Amenaza			
Módulo 5. Percepción de la Población atendida	El Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida	Pregunta 43	Implementar un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población beneficiada.
Fortalezas y Oportunidades			
Módulo 6. Medición de resultados	El Pp documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR, dichos resultados son positivos y suficientes para argumentar que el Propósito contribuye al cumplimiento del Fin.	Preguntas 44 y 45	
Debilidad o Amenaza			
Módulo 6. Medición de resultados	El Pp no ha sido sujeto de evaluaciones externas de ningún tipo, ni de estudios estatales, por lo que no cuenta con hallazgos ni otra información relevante que muestren el impacto del mismo.	Preguntas 46, 47, 48, 49, 50 y 51.	



Ficha Técnica de la Dirección de Innovación Gubernamental

Nombre de la instancia evaluadora:	Dirección de Innovación Gubernamental
Nombre del coordinador de la evaluación:	Lic. Oscar Fernando Gutiérrez Torres, Director de Innovación Gubernamental.
Nombres de los principales colaboradores:	<ul style="list-style-type: none">• Humberto Morales Ríos• Cinthya Granados Rojas• Lourdes Páez López
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Coordinación de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:	Mtra. Elizabeth Zárate Sánchez, Coordinadora de las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras.
Forma de contratación de la instancia evaluadora:	No aplica
Costo total de la evaluación:	No aplica
Fuente de financiamiento	No aplica



CONCLUSIONES

La presente evaluación de tipo Consistencia y Resultados que se aplicó al Programa presupuestario (Pp) 01030903 “Mediación y Conciliación Municipal”, que ejecutó la Coordinación de las Oficinas Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras en el ejercicio fiscal 2021, tiene la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

La metodología que se empleó fue la propuesta por el CONEVAL, la cual consiste en el análisis de seis módulos temáticos: Diseño; Planeación y Orientación a Resultados; Cobertura y Focalización; Operación; Percepción de la Población Atendida y Medición de Resultados. Cada tema fue analizado respondiendo 51 preguntas específicas sustentadas con evidencia documental; de las cuales 34 se respondieron mediante un esquema binario (sí/no) y seleccionando un nivel (de 1 a 4), de acuerdo a las características que solicitaba cada pregunta, y 17 sin niveles de respuesta.

De esta manera y luego de analizar las evidencias documentales de la Coordinación para sustentar sus respuestas, se determinó un promedio, de acuerdo a los niveles obtenidos (en las preguntas de esquema binario).

Módulo de la evaluación	Nivel promedio (máximo 4)	Justificación (breve descripción de las causas que establecieron el nivel)
1. Diseño del Programa	De las 9 preguntas binarias se sustentaron 7, logrando un nivel promedio de 2.5	El Pp tiene identificada su problemática, sin embargo, existe incertidumbre para identificar la población potencial y objetivo, ya que no existen criterios para definirlos. El Pp no tiene todos sus Libros de Gobierno sistematizados.
2. Planeación y Orientación a Resultados	De las 6 preguntas binarias se sustentaron 4, logrando un nivel promedio de 1.6	El Pp no cuenta con un plan estratégico a mediano y largo plazo. El sujeto evaluado da seguimiento a sus actividades, mismas que contribuyen al desempeño y cumplimiento de la MIR.
3. Cobertura y Focalización	De 1 pregunta binaria se sustentó 1, logrando un nivel promedio de 1.0	El Pp establece metas de cobertura anual. El Pp no cuenta con alguna estrategia de cobertura de mediano y largo plazo.
4. Operación	De las 12 preguntas	El Pp no identifica su proceso general en su manual de procedimientos.



	binarias se sustentaron 4, logrando un nivel promedio de 0.91	<p>El Pp identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar sus componentes y los desglosa en servicios personales (capítulo 1000), materiales y suministros (capítulo 2000) y servicios generales (capítulo 3000).</p> <p>El sujeto evaluado realiza de manera trimestral los reportes de avances de la MIR, mismos que mostraron un desempeño óptimo.</p>
5. Percepción de la Población Atendida	De 1 pregunta binaria no se sustentó ninguna, logrando un nivel promedio de 0	El Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.
6. Medición de Resultados	De las 5 preguntas binarias se sustentó 1, logrando un nivel promedio de 0.8	<p>El Pp documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR, dichos resultados son positivos.</p> <p>El Pp no ha sido sujeto de evaluaciones externas de ningún tipo, por tal motivo no ha identificado hallazgos relacionados con su Fin y Propósito.</p>
De 34 preguntas binarias totales de la evaluación, se sustentaron 17.		

Derivado de lo anterior, se concluye que el Pp 01030903 “Mediación y Conciliación Municipal” presenta áreas de oportunidad de mejora; en términos de planeación estratégica, el Pp no cuenta con un diagnóstico, por tanto, es indispensable contar con un diagnóstico propio del Pp, mismo que refleje la situación o estado en el que se encuentra el problema o área de enfoque, de esta manera se podrán dirigir de mejor manera las acciones que se lleven a cabo. También deberán considerarse la identificación y cuantificación de la población potencial y objetivo, con datos actualizados y con criterios claros y definidos.

Así mismo, la estrategia de cobertura del Pp no logra identificar la población potencial y objetivo, solo programa las actividades a realizar, pero sin criterios justificables, además se identificó que el Pp no ha logrado formular un plan estratégico con metas que vayan más allá de los objetivos anuales, es decir que contemple el mediano y largo plazo.



Por otro lado, el Pp, aunque cuenta con procedimientos generales y claves, no los tiene documentados, es decir, en su Manual de Procedimientos. Y, finalmente, se identificó que el Pp no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.



ANEXOS



Anexo 1

“Metodología para la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo”

La Población Objetivo y la Población Atendida del Pp “Mediación y Conciliación Municipal” son aquellas personas que tienen conflictos y controversias, dentro del Municipio de Chalco aunque no precisamente radiquen en él, así como también quiénes cometan faltas administrativas y a todos aquellos a quienes se les brinda asesorías en materia jurídica para atender dichos conflictos, todos los que se ven involucrados dentro de un hecho de tránsito y los que solicitan actas informativas en sus diferentes modalidades.

Para identificar y diferenciar ambas poblaciones, se basaron en el formato “PbRM-01c Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto”, el cual tiene como propósito establecer las acciones sustantivas para cada proyecto, mismas que reflejan la diferencia entre el cumplimiento alcanzado durante el ejercicio fiscal 2021 y las cifras programadas en el ejercicio fiscal 2022.

El llenado de este formato es responsabilidad de la Dependencia Administrativa ejecutora, en coordinación con la Dirección de Innovación Gubernamental (equivalente a la UIPPE). Para apoyar este proceso se consideran los datos cuantitativos de años anteriores.

En el formato se puede visualizar una columna denominada “Metas de actividad”, la cual a su vez se divide en los ejercicios fiscales anterior y actual, es decir 2021 y 2022, respectivamente. El año 2021 se divide en “programado” y “alcanzado”, apartados que cuantifican las poblaciones potencial y objetivo. Aunque cabe mencionar que, no existe una metodología cualitativa que describa las poblaciones objetivo con criterios claros, cómo lo son el tipo de faltas administrativas en las que incurren los ciudadanos, las comunidades con más faltas y/o rango de edades. Por lo que se hacen las recomendaciones pertinentes en los apartados destinados a ello.



Anexo 2

“Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”.

El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO sistematiza toda la información que se registra en los Libros de Gobierno, por tal motivo tampoco existe un procedimiento para su actualización. Por lo anterior, se han emitido las recomendaciones pertinentes en el desarrollo del cuestionario de la evaluación.



Formato del Anexo 3

“Matriz de Indicadores para Resultados del Programa”

Nombre del Programa:	“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Presidencia
Unidad Responsable:	Coordinación de Oficialía Mediadora-conciliadora y Calificadoras
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2021

Nivel de objetivo	Resumen Narrativo
Fin	Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadoras de la autoridad municipal.
Propósito	La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.
Componentes	1. Mecanismos para la recepción de las quejas vecinales establecidos para dirimir conflictos y controversias entre la población.
	2. Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.
	3. Mecanismos aplicados para calificar y sancionar faltas administrativas.
Actividades	1.1. Citación a las partes vecinales en conflicto para dirimir diferendos e inconformidades 2.1. Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto 2.2. Expedición de actas informativas a la ciudadanía 2.1. Sanciones procedentes de las faltas administrativas contempladas y calificadas en el Bando Municipal 2.2. Expedición de recibos oficiales por concepto de multas conforme al marco jurídico aplicable 2.3. Otorgamiento de boletas de libertad



Formato del Anexo 4 “Indicadores”

Nombre del Programa:	“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Presidencia
Unidad Responsable:	Coordinación de Oficialía Mediadora-conciliadora y Calificadoras
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2021

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual	((Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual/Convenios y actas por faltas administrativas en el año inmediato anterior)-1) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Descendente
Propósito	Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación municipal del año actual	(población atendida a través de la mediación y conciliación municipal del año actual/ Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación municipal en el año anterior)-1*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente	Quejas vecinales atendidas	Quejas vecinales atendidas / Quejas vecinales recibidas) *100	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente	Conflictos y Controversias dirimidas	(Conflictos y controversias dirimidas/Total de conflictos y controversias registrados) *100	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente	Número de Sanciones por faltas administrativas calificadas	(número de sanciones por faltas administrativas/Total de faltas administrativa calificadas) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Descendente
Actividad	Citas atendidas de las partes vecinales en conflictos	(Citas atendidas de las partes vecinales en conflicto/citas emitidas a partes vecinales en conflicto) *100	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Audiencias de las partes vecinales en conflicto	(Audiencias de las partes vecinales en conflicto/Citatorios enviados a las partes vecinales en conflicto) *100	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Actas informativas expedidas a la ciudadanía	(Actas informativas expedidas a la ciudadanía/Total de solicitudes recibidas) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Número de sanciones por faltas administrativas calificadas	(número de sanciones por faltas administrativas/Total de faltas administrativa calificadas) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Descendente



Actividad	Recibos oficiales expedidos	(Recibos oficiales expedidos/Recibos oficiales ante la Tesorería Municipal) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Otorgamiento de boletas de libertad	(Boletas de libertad otorgadas/Total de infracciones calificadas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Descendente



Formato del Anexo 5 “Metas del programa”

Nombre del Programa:	“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Presidencia
Unidad Responsable:	Coordinación de Oficialía Mediadora-conciliadora y Calificadoras
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2021

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Tasa de variación de los convenios y faltas administrativas registradas en oficialías	1,900	Convenio/Acta	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
Propósito	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	5,500	Habitante	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
Componente	Porcentaje de quejas vecinales atendidas	350	Queja	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
	Porcentaje de conflictos y controversias dirimidas	150	Convenio	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
	Porcentaje de actas circunstanciadas de hechos concluidas.	1,750	Acta	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
Actividad	Porcentaje en la citación a las partes vecinales	350	Registro	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de	Ninguna



	en conflicto.					histórico.		los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	
	Porcentaje de audiencias entre las partes en conflicto desahogadas.	360	Audiencia	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
	Porcentaje de actas informativas expedidas a la ciudadanía.	1,750	Acta	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
	Porcentaje de sanciones procedentes por faltas administrativas calificadas.	1,750	Falta	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
	Porcentaje de recibos oficiales por concepto de multas expedidos.	550	Recibo	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna
	Porcentaje de boletas de libertad otorgadas	1,600	Boleta	En relación al indicador	Sí	Se realizó un análisis del desempeño histórico.	Sí	Se realizó un análisis de las necesidades de los usuarios y de la capacidad de respuesta de la Coordinación.	Ninguna



Formato del Anexo 6

“Complementariedad y coincidencias entre Programas presupuestarios municipales”

El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” no presenta complementariedad ni coincidencias con otros programas presupuestarios que se hayan ejecutado en el ejercicio fiscal 2021, por lo que no se ha incluido el anexo.

Formato del Anexo 7

“Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, por lo que no se ha incluido el anexo.

Formato del Anexo 8

“Resultados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, por lo que no se ha incluido el anexo.

Formato del Anexo 9

“Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”

El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, por lo que no se ha incluido el anexo.



Formato del Anexo 10 “Evolución de la Cobertura”

Nombre del Programa:	“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Presidencia
Unidad Responsable:	Coordinación de Oficialía Mediadora-conciliadora y Calificadoras
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2021

Meta de Actividad		Meta de Actividad		% de avance
	Cantidad		Cantidad	
Dirimir conflictos y controversias de conformidad al marco jurídico aplicable	150	Dirimir conflictos y controversias de conformidad al marco jurídico aplicable	158	105
Emitir boletas para sancionar faltas administrativas	2,100	Emitir boletas para sancionar faltas administrativas	1,685	80
Realizar pláticas de sensibilización en materia de violencia y prevención del delito	20	Realizar pláticas de sensibilización en materia de violencia y prevención del delito	20	100
Expedir actas informativas a la ciudadanía	1,900	Expedir actas informativas a la ciudadanía	1,671	87
Difundir a través de trípticos los servicios que otorga la Oficialía.	2,000	Difundir a través de trípticos los servicios que otorga la Oficialía.	2,000	100
Brindar asesorías en materia jurídica para tender conflictos	850	Brindar asesorías en materia jurídica para tender conflictos	550	64
Atender quejas vecinales	350	Atender quejas vecinales	303	86



Formato del Anexo 11 “Información de la Población Atendida”

Nombre del Programa:	“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Presidencia
Unidad Responsable:	Coordinación de Oficialía Mediadora-conciliadora y Calificadoras
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2021

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 - 5 años y 11 meses	Niñas y niños 6 - 12 años y 11 meses	Adolescentes 13 - 17 años y 11 meses	Jóvenes 18 - 29 años y 11 meses	Adultos 30 - 64 años y 11 meses	Adultos mayores > 65 años	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad
15	México	9	Chalco	-	Chalco	5,100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Formato del Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” que ejecuta la Coordinación de Oficialías Conciliadoras, Mediadoras y Calificadoras no registra sus procedimientos generales en su Manual de Procedimientos, por tal motivo no se anexan los diagramas de flujo.



Formato del Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”.

Nombre del Programa:	“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Presidencia
Unidad Responsable:	Coordinación de Oficialía Mediadora-conciliadora y Calificadoras
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2021

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
1000: Servicios personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	2,640,084.00	Recurso propio
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	0.00	
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	836,591.00	Recurso propio
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	667,898.19	Recurso propio
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	125,827.00	Recurso propio
	1600	PREVISIONES	0.00	
	1700	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	0.00	
	Subtotal de Capítulo 1000			\$ 4,270,400.19
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACION, EMISION DE DOCUMENTOS Y ARTICULOS OFICIALES	60,436.10	Recurso propio
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	0.00	
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	0.00	
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	1,102.00	Recurso propio
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	0.00	
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	0.00	



	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	3,871.50	Recurso propio
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	0.00	
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	1,538.86	Recurso propio
	Subtotal de Capítulo 2000		\$ 66,948.46	R.P.
3000: Servicios Generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	48,717.90	Recurso propio
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	50,227.99	Recurso propio
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SERVICIOS	0.00	
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	4,127.10	Recurso propio
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	0.00	
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD	0.00	
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	0.00	
	3800	SERVICIOS OFICIALES	0.00	
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	107,734.00	Recurso propio
	Subtotal de Capítulo 3000		\$ 210,806.99	R.P
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	0.00	
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	0.00	
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	0.00	
	4400	AYUDAS SOCIALES	0.00	
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	0.00	
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	0.00	
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	0.00	
	4800	DONATIVOS	0.00	
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	0.00	
	Subtotal de Capítulo 4000		\$ 0.00	
5000: Bienes Muebles e	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	0.00	



Inmuebles	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	0.00	
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTAL MEDICO Y DE LABORATORIO	0.00	
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	0.00	
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	0.00	
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	0.00	
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	0.00	
	5800	BIENES INMUEBLES	0.00	
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES	0.00	
Subtotal de Capítulo 5000			\$ 0.00	
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	0.00	
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	0.00	
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	0.00	
	Subtotal de Capítulo 6000			\$ 0.00
Elija por renglón el concepto de gasto del catálogo que despliega en la columna con el mismo nombre. En caso de que una partida no aplique elegir la opción 'No Aplica'.				
Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para clasificar cada concepto de gasto		
Gastos en Operación Directos	4,548,155.64	ES LA SUMA DE LOS CAPÍTULO: 1000, 2000 y 3000		
Gastos en Operación Indirectos	0.00			
Gastos en Mantenimiento	277,755.45	ES LA SUMA DE LOS CAPÍTULO: 2000 y 3000		
Gastos en capital	0.00			
Gasto Total	4,548,155.64	ES LA SUMA DE LOS CAPÍTULO: 1000, 2000 y 3000		
Gastos Unitarios				



Formato de Anexo 14

“Avance de los Indicadores respecto de sus metas”

Nombre del Programa:	“01030903 Mediación y Conciliación Municipal”
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Presidencia
Unidad Responsable:	Coordinación de Oficialía Mediadora-conciliadora y Calificadoras
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2021

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Convenios y actas por faltas administrativas registradas en Oficialías	Anual Estratégico Eficiencia	2100	1685	80.23	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Propósito	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de Mediación, Conciliación y Calificación Municipal	Anual Estratégico Eficiencia	5300	5118	96.57	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Componente 1	Porcentaje de quejas vecinales atendidas	Semestral Gestión Eficiencia	350	303	86.60	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Componente 2	Porcentaje de conflictos y Controversias dirimidas	Trimestral Gestión Eficiencia	150	158	105.3	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que



						sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Componente 3	Porcentaje de actas circunstancias de hechos concluidas	Semestral Gestión Eficiencia	2100	1685	80.23	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Actividad 1.1	Porcentaje de citas vecinales atendidas	Trimestral Gestión Eficiencia	350	314	89.71	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Actividad 2.1	Porcentaje de audiencias entre las partes en conflicto desahogadas	Trimestral Gestión Eficiencia	320	303	94.700	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Actividad 2.2	Porcentaje de actas informativas expedidas a la ciudadanía	Trimestral Gestión Eficiencia	1900	1672	88	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Actividad 3.1	Porcentaje de sanciones procedentes por faltas administrativas calificadas	Trimestral Gestión Eficiencia	2100	1685	80.23	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Actividad 3.2	Porcentaje de recibos oficiales por concepto de	Trimestral Gestión Eficiencia	650	538	82.77	La variación es en relación a lo programado en años anteriores.



	multas expedidos					Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.
Actividad 3.3	Porcentaje de boletas de libertad otorgadas	Trimestral Gestión Eficiencia	2100	1685	80.23	La variación es en relación a lo programado en años anteriores. Lo ideal es que sea menor así se está cumpliendo el propósito del Pp.

Formato del Anexo 15

“Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”

El Pp “Mediación y Conciliación Municipal” NO cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción población atendida.



BIBLIOGRAFÍA

Gobierno de Chalco (2019). *Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021*. Chalco, Estado de México: Innovación Gubernamental y Coordinación de Comunicación Social y Tecnologías de la información.

Gobierno de Chalco (2020). *Manual de Procedimientos de la Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras*. 1era Edición. No. 49, Vol. 2, Tomo 3, Chalco, Estado de México: Coordinación de Oficialía Mediadora-Conciliadora y Calificadoras.

Gobierno del Estado de México (2021). *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2021*. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, Secc. Primera, Toluca, Estado de México.

Gobierno de Chalco (octubre, 2022). <https://gobiernodechalco.gob.mx/>

Objetivos de Desarrollo Sostenible (octubre, 2022). <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Márquez, Ma. Guadalupe Algara y De Villa José Carlos (octubre, 2022), *Medios Alternos de Solución de Conflictos*, Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3568/15.pdf>



GOBIERNO DE
CHALCO

2022-2024

