

## Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación complementaria con énfasis en la percepción del beneficiario aplicada al programa Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FISM) ejercicio 2017	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 20/03/2018	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 15/06/2018	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: María Isela Vázquez Espinoza, Dirección de Seguimiento y Evaluación.	Unidad administrativa: Dirección General de Políticas Públicas del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Conocer la percepción de los beneficiarios directos de las obras realizadas con recursos del FAIS, con relación a los diversos aspectos de dicho Fondo antes, durante y después de la ejecución de las obras realizadas con los recursos del mismo.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar una valoración desde el punto de vista de la población atendida, de la actuación gestora y administrativa del FAIS del Gobierno Municipal con la finalidad de establecer retos en aquellos aspectos susceptibles de mejora, así como potenciar las habilidades y fortalezas que se detecten.</li><li>2. Conformar una agenda de mejoras que ofrezca retroalimentación y recomendaciones de política pública a los diversos actores, conforme a la percepción de los beneficiarios.</li><li>3. Verificar la correspondencia entre cobertura y satisfacción con relación al presupuesto aprobado para el ejercicio 2017, a la vez que se mide el grado de difusión del programa entre la población.</li><li>4. Valorar la satisfacción de la población beneficiaria con respecto a los tiempos de ejecución y la calidad de las obras.</li><li>5. Determinar las prioridades de la población atendida con relación a sus necesidades y a los tipos de obra de infraestructura que las satisfacen.</li><li>6. Identificar los mecanismos que utiliza la población beneficiaria para atraer el recurso y las obras hacia su comunidad.</li></ol>	

### 1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Para la evaluación complementaria se construyó un esquema teórico que organiza los aspectos sobre los cuales opinan los beneficiarios de las obras realizadas con recursos del Fondo analizado. Para recopilar dicha información se utilizaron cuatro técnicas o elementos: el análisis de gabinete, las entrevistas semiestructuradas, el grupo de enfoque y el estudio de caso. Para seleccionar a las personas informantes y colonias por visitar se utilizó el cuadrante de obras, que es un documento que compendia y sintetiza la información más relevante de todas las acciones realizadas con recursos del Fondo en ese ejercicio. De esa información, se trató de cubrir la mayoría de las comunidades, además de obtener una variedad amplia de tipos de obra y de perfiles humanos.

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios Entrevistas Formatos Otros Especifique:

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

1. Trabajo de gabinete. La compilación y estudio del material documental comprendió registros de índole institucional-administrativo, pero también incluyó información proveniente de la literatura, misma que brindó soporte analítico a la evaluación y permitió identificar y estructurar las acciones y componentes más relevantes del objeto de estudio.
2. Entrevistas a profundidad. Entrevistas semiestructuradas con 5 líderes locales o personas involucradas con la gestión de las obras, realizadas con el propósito de contar con información cualitativa que permitió al equipo evaluador trazar la ruta que siguieron y su grado de participación en el proceso.
3. Grupo de enfoque. Con apoyo de las dependencias involucradas se integró un grupo de 8 beneficiarios de las obras, reunidos en una sola sesión en la que se les pidió externar su opinión sobre diferentes aspectos del FAIS. Se buscó obtener su percepción basada en la experiencia y vivencias propias. La sesión del grupo de enfoque fue grabada.
4. Estudio de caso. Con ésta técnica se logró conocer a fondo aspectos esenciales y de alta preeminencia para el Gobierno Municipal, que revelaron la opinión de los beneficiarios en cuanto a las acciones, efectos intencionados y no intencionados de las mismas y además se recabaron sugerencias de los ciudadanos que permitirán elaborar una agenda o plan de trabajo con miras a la corrección de las situaciones susceptibles de mejora. Se seleccionaron diez beneficiarios de dos obras realizadas con el FAIS 2017, de acuerdo a criterios que se detallan en el documento final.

## 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

### 2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- Existe un fuerte arraigo de los beneficiarios en sus comunidades.
- Los líderes emergen de manera voluntaria y se muestran dispuestos a colaborar con el gobierno para cristalizar obras de infraestructura en beneficio de sus comunidades.
- Las actividades económicas o laborales pueden impulsar a los vecinos hacia el liderazgo.
- No existe un canal de comunicación efectivo entre el gobierno y los beneficiarios.
- Las relaciones interpersonales influyen en la efectividad de la comunicación.
- La participación ciudadana tiende a ser baja.
- Cuando emerge un tema que genera interés, existe alta capacidad de organización comunitaria.
- Existe la percepción de que el gobierno no socializa las obras.
- Se detectó un alto grado de desinformación entre los beneficiarios acerca de las obras.
- Hubo quejas sobre la ejecución de las obras que no fueron atendidas.
- El trato de los servidores públicos se pondera favorablemente por los ciudadanos.
- Los beneficiarios legitiman las obras realizadas, ya que reconocen que las mismas eran necesarias y urgentes.
- Existe una percepción positiva sobre la calidad de los materiales utilizados en las obras, así como de su funcionamiento final.
- En general, el tiempo de ejecución se percibe como excesivo, sin embargo, existe alta tolerancia de los beneficiarios, ya que reconocen que los beneficios son permanentes.
- No existe una tendencia marcada en la percepción acerca de la utilidad de las obras.
- Las modificaciones en las rutinas de los beneficiarios fueron en lo general positivas.
- Hubo casos en los que las obras redundaron en un detrimento de la calidad de vida.
- Las obras de pavimentación mejoran la percepción de seguridad en las comunidades.
- Las obras generaron efectos no intencionados, tanto positivos como negativos.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

- Los vecinos tienen claros cuáles son los medios existentes para solicitar obras y servicios y los utilizan, aunque dan preferencia a la comunicación escrita (cartas y oficios).
- No existió oposición alguna por parte de los vecinos para la realización de las obras del FAIS, lo que habla de su aceptación social.
- El trato que brindan los funcionarios y empleados municipales a los beneficiarios de las obras es calificado por ellos como bueno.
- Los beneficiarios consideran que las obras realizadas con el Fondo eran urgentes y necesarias, lo que les da soporte en la comunidad.
- Los beneficiarios perciben que las obras se realizaron con buenos materiales y que funcionan adecuadamente.
- La mayoría de opiniones coincide en que las obras del FAIS resolvieron una necesidad y tuvieron efectos positivos, que van desde el bajo impacto, hasta un cambio radical en la calidad de vida de los beneficiarios

2.2.2 Oportunidades:

- Se observó un buen arraigo de los vecinos en la comunidad; muchos de ellos han vivido la mayor parte de sus vidas en la misma colonia.
- Los liderazgos emergen de manera voluntaria, motivados en algunos casos por un interés particular, relacionado siempre a la búsqueda de mejores condiciones de vida. Asimismo, están dispuestos a invertir parte de su tiempo en actividades a favor de la dotación de servicios en sus colonias y en lo general, se muestran participativos cuando se les facilita la comunicación con funcionarios y personal del Municipio.
- Las diferentes técnicas utilizadas dan cuenta del fenómeno de que a mayores carencias en la colonia, mayor es el grado de participación vecinal.

2.2.3 Debilidades:

- Las sesiones informativas con los vecinos sobre las obras del FAIS son insuficientes y poco difundidas.
- No se le dio seguimiento a las quejas sobre las obras realizadas por escrito o directamente con funcionarios municipales.
- Se detectó la inexistencia de un canal de comunicación entre el Gobierno Municipal y los beneficiarios durante la obra, por lo que estos establecen comunicación directamente con los contratistas u obreros para conocer los pormenores de la misma.

#### 2.2.4 Amenazas:

- Se detectaron casos en los que las obras empeoraron la calidad de vida de los beneficiarios, dado que las obras no concluyeron correctamente y dejaron peor la infraestructura con la que antes contaban; esto ocasionó que la percepción favorable que se dio entre los beneficiarios al iniciar la obra, transmutara en percepción negativa.
- En los casos en los que el tiempo de ejecución de la obra es prolongado, la percepción se torna negativa.
- Se detectaron algunos efectos negativos no intencionados de las obras, por ejemplo, algunos negocios tuvieron que cerrar definitivamente ante la disminución de ventas derivada de la inconclusión de obras o su prolongada ejecución.
- En varios casos, el acta de entrega-recepción ha derivado en un incentivo negativo para el contratista, quien tiene la posibilidad de legitimar en cierto modo una pobre ejecución con solo conseguir una firma.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

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

La percepción ciudadana sobre las obras realizadas con el “Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal” (FAIS) es de claros oscuros. Por un lado, los beneficiarios están ávidos de la realización de obras de infraestructura en sus comunidades, ya que éstas representan una mejoría en su calidad de vida, y por ello observan una percepción favorable a su construcción, además de que tienden a minimizar los pormenores y molestias causados por la ejecución de las mismas, pues saben que son necesarios, inevitables y temporales. Sin embargo, se encontró que la percepción favorable inicial tiende a tornarse negativa si las contrariedades generadas por la obra son relevantes, su tiempo de ejecución es prolongado o los resultados finales no son los que el beneficiario hubiese esperado.

#### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Reconfigurar los mecanismos de entrega-recepción de las obras: es necesario rediseñar las actas de entrega-recepción, elevar su confiabilidad y medir aspectos básicos de percepción sobre la calidad, funcionamiento y utilidad de las obras.

Crear la figura Enlace FAIS: acción que permite concentrar las quejas, denuncias y observaciones de los beneficiarios en una figura con facultades de coordinación entre dependencias, para dar mejor seguimiento a los beneficiarios y sus necesidades.

Proyectar posibles efectos no intencionados: analizar ejercicios anteriores para detectar posibles resultados imprevistos y evitar o disminuir afectaciones como las que se encontraron en al evaluación.

Institucionalizar la comunicación previa al inicio de la obra: garantizar que los beneficiarios reciben la información acerca de la obra que se va a realizar en su comunidad.

Promover los mecanismos vigentes de participación ciudadana en el Municipio: fomentar la organización de comparecencias y audiencias públicas, así como asambleas ciudadanas para dar mejor seguimiento a las obras.

Involucrar como enlaces a los liderazgos formales de las comunidades: delegar actividades a los liderazgos vecinales, tales como la socialización de las obras, la distribución de material informativo, instalación de los buzones de quejas, entre otros.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Dr. Alberto Arellano Ríos.

4.2 Cargo: Profesor-investigador.

4.3 Institución a la que pertenece: El Colegio de Jalisco.

4.4 Principales colaboradores: Mtro. Santos Joel Flores Ascencio, Mtro. Roberto Iván Piedra

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: betoarellano14@hotmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): 3311055086

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

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Fondo de Aportaciones para la Infraestructura

5.2 Siglas: FAIS

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque con las áreas de Políticas Públicas, Tesorería, Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad y la Contraloría Ciudadana.

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

Poder Ejecutivo   Poder Legislativo   Poder Judicial   Ente Autónomo

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Federal   Estatal   Local

5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los)

5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):

Dirección General de Políticas Públicas

Tesorería Municipal

Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad

Contraloría Ciudadana.

5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

- Tesorero Municipal: L.C.P José Alejandro Ramos Rosas  
alejandro.rosas@tlaquepaque.gob.mx (33) 3124-4214
- Coordinador General de Gestión Integral de la Ciudad: Arq. Ricardo Robles Gómez  
ricardo.robles@tlaquepaque.gob.mx (33) 3635-0015 ext. 2401
- Contralor General: Lic. Luis Fernando Ríos Cervantes  
fernando.rios@tlaquepaque.gob.mx (33) 1057-6061
- Directora General de Políticas Públicas: Mtra. María Agustina Rodríguez Mora  
mariagustinarod@hotmail.com (33) 3562-7011

## 6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa      6.1.2 Invitación a tres      6.1.3 Licitación Pública Nacional  
6.1.4 Licitación Pública Internacional      6.1.5 Otro: (Señalar)

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección General de Políticas Públicas

6.3 Costo total de la evaluación: \$250,000.00 IVA incluido.

6.4 Fuente de Financiamiento : Directa

## 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación: En proceso de publicación.

7.2 Difusión en internet del formato: En proceso de publicación.