



**4.7.12.2.** Resumen ejecutivo en el que se describan los principales hallazgos y recomendaciones del evaluador; así como el seguimiento a la atención de las recomendaciones que se emitan derivado de las evaluaciones correspondientes.

**Formato libre**

HONORABLE AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DEL MUNICIPIO DE AZOYU, GUERRERO  
2021- 2024



**RESUMEN EJECUTIVO.**

**UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO.**



## Contenido.

INTRODUCCIÓN.....	3
RESULTADOS.....	4
Evaluación.....	4
HALLAZGOS.....	5
ATRIBUTOS DEL HALLAZGO.....	6
Condición.....	6
Criterio.....	6
Causa.....	6
Efecto.....	7
RECOMENDACIONES.....	8
FORMATO DE RECOMENDACIONES.....	9
Correspondiente al Programa Anual de Evaluaciones 2022.....	9
CONCLUSIÓN.....	10

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
  
 H. AYUNTAMIENTO  
 MUNICIPAL  
 CONSTITUCIONAL  
 AZOYU, GRO.  
 TESORERIA  
 MUNICIPAL  
 2021-2024

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
  
 H. AYUNTAMIENTO  
 MUNICIPAL  
 CONSTITUCIONAL  
 AZOYU, GRO.  
 PRESIDENCIA  
 MUNICIPAL  
 2021-2024

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
  
 H. AYUNTAMIENTO  
 MUNICIPAL  
 CONSTITUCIONAL  
 AZOYU, GRO.  
 SINDICATURA  
 MUNICIPAL  
 2021-2024

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
  
 H. AYUNTAMIENTO  
 MUNICIPAL  
 CONSTITUCIONAL  
 AZOYU, GRO.  
 COMISAR DEL ORGANO  
 CONTROL INTERNO  
 MUNICIPAL  
 2021-2024



## INTRODUCCIÓN.

El inicio de la actual administración municipal para el periodo 2021– 2024 presupone un replanteamiento de las directrices con las que el Gobierno de Azoyú ha venido atendiendo el replanteamiento de la sociedad. Ante la constante creciente de la población, las necesidades de urgencia que se generan a través del paso del tiempo y en donde la sociedad demanda de manera constante la pronta atención de sus representantes, exige, por tanto, un gobierno dinámico, cercano a la gente, capaz de garantizar el cumplimiento de las demandas específicas de la sociedad de manera responsable.

Por tanto, como parte de este Gobierno Municipal, fungiendo como uno de los órganos de trabajo que se desprenden de la máxima autoridad, el Ayuntamiento de Azoyú, esta Unidad Administrativa debe de plantearse un esquema de trabajo, mediante el cual, en el ámbito de competencia que le corresponde conocer, se aporten los elementos administrativos, legales y normativos necesarios para garantizar la adecuada y eficiente prestación de servicios públicos a las distintas localidades del Municipio y promover, por su cuenta, la permanente actualización tanto del marco normativo que los regula, como los mecanismos y proyectos que puedan implementarse, en la búsqueda de certificar a los servicios públicos sustentables y de primera calidad.

La Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño es la encargada de crear los métodos de medición ajustables a los diversos programas que conforman el H. Ayuntamiento Municipal Constitucional de Azoyú, Guerrero, a través del análisis costo-beneficio, revisiones sectoriales específicas y auditorías internas, periódicas aplicables a través de un cronograma de actividades que deberá aplicarse como establecido con el fin de propiciar los mejores resultados provenientes del ejercicio público municipal diario.

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TESORERIA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
PRESIDENCIA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
SECRETARÍA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TITULAR DEL ORGANÓ  
DE CONTROL INTERNO  
MUNICIPAL  
2021



## RESULTADOS.

Con el fin de llevar a cabo el seguimiento necesario con respecto a las evaluaciones, auditorías internas y cuestionarios internos realizados por la Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño, se presenta el siguiente reporte Anual de evaluaciones las cuales cuentan con la información necesaria para realizar y llevar a cabo las actualizaciones en cuanto a la información para optimizar la prestación de servicios que propicie el adecuado desarrollo de las actividades de cada Unidad Administrativa y a su vez cubra las necesidades que la población tiene con respecto a su situación social actual.

### Evaluación.

La necesidad de establecer las políticas y lineamientos para el ordenamiento territorial de los asentamientos humanos y la regulación de los servicios ofrecidos del municipio, además, de la creación de espacios públicos adecuados para la recreación sana y esparcimiento seguro de los ciudadanos, contar con calles debidamente pavimentadas, avenidas y carreteras dignas propiciadoras del libre tránsito y transporte, sin dejar a un lado la importancia dentro del fomento, desarrollo y esfuerzo de prácticas sustentables que garanticen un entorno de vida equilibrado con la naturaleza.

En general podemos indicar como prioridad los siguientes puntos:

- ✓ Inconsistencia en la cadena de valor dentro de la administración.
- ✓ Inobservancia del marco normativo aplicable.
- ✓ Incumplimiento de las expectativas de los clientes y/o usuarios.
- ✓ Deficiencia en el servicio de los proveedores.
- ✓ Falta de información del desempeño.
- ✓ Baja productividad.
- ✓ Cultura organizacional débil.
- ✓ Necesidad de actualizar los sistemas.
- ✓ Generación de bienes y servicios con calidad.
- Urgencia de replantear los procesos centrales.
- Necesidad de redefinir el enfoque estratégico.



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
**TESORERIA  
MUNICIPAL**  
2021-2024



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
**PRESIDENCIA  
MUNICIPAL**  
2021-2024



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
**SINDICATURA  
MUNICIPAL**  
2021-2024



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
**TITULAR DEL ORGANISMO  
DE CONTROL INTERNO  
MUNICIPAL**  
2021-2024



## HALLAZGOS.

Dentro de este concepto, encontramos situaciones deficientes y relevantes que se determinan por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría en las unidades administrativas examinadas, pues un hallazgo es la base para una o más conclusiones, recomendaciones y disposiciones, pero estas no constituyen parte del mismo. Si los hallazgos y conclusiones no están claramente separados, podría ser imposible para el Presidente Municipal y los evaluados comprender cuando el informe se refiere a las respuestas dadas por los entrevistados o a los puntos de vista del titular de la instancia técnica de Evaluación.

Dentro de los principales hallazgos de esta Unidad Técnica de Evaluación al desempeño podemos incluir lo siguiente:

Al llevar a cabo la adecuada planificación de las actividades correspondientes, se asegura que la evaluación al desempeño pueda lograr los resultados previstos, aumenta los efectos deseables, previene reduce efectos no deseados, logra la mejora. Y lo dispuesto a planificar deberá abordar riesgos y oportunidad a manera de integrar e implementar las acciones dentro de los procesos y evaluar la eficacia de las acciones.

Al establecer los objetivos deben contener coherencia con las políticas internas, ser medibles, tener en cuenta los requisitos aplicables, ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción de los ciudadanos, ser objeto de seguimiento, comunicación y actualización según sea la necesidad.

Sin embargo aún significa un área de oportunidad para los titulares de área.

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TESORERÍA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
PRESIDENCIA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
SINDICATURA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TITULAR DEL ÓRGANO  
DE CONTROL INTERNO  
MUNICIPAL  
2021-2024



## ATRIBUTOS DEL HALLAZGO.

### Condición.

Dentro los principales criterios evaluados podemos indicar que no se está cumpliendo con la aplicación de los procesos de egresos de recurso, en donde de acuerdo a lo establecido toda salida de efectivo deberá estar sustentada debidamente con la evidencia fotográfica, documental y al carecer de dicho sustento documental, la adecuada comprobación de los gastos no puede ser llevada a cabo dentro de lo establecido como reglamento interno.

### Criterio.

- ✓ Uso de Reglamentos Operativos: Dentro de este rubro localizamos la clara falta de aplicación de los reglamentos internos, los cuales incluyen la información necesaria para llevar a cabo un ejercicio correcto de las actividades inherentes a cada Unidad Administrativa.
- ✓ Indicadores de Gestión: El uso de estos es responsabilidad de la Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño, sin embargo el seguimiento de resultados también es del interés de los titulares de área, siendo ellos los responsables del mejoramiento y/o regulación de resultados.
- ✓ Experiencia Administrativa: Valorando la calidad del trabajo administrativo, podemos percatarnos de la clara falta de experiencia en lo que al ámbito público se trata.

### Causa.

Dentro las principales causas por las cuales valoramos el incumplimiento de la Normativa Interna, Manual de Procedimientos y necesidad de experiencia, pudiera deberse a la escasas de concientización con respecto a la importancia contenida en el conocimiento, aplicación y acercamiento hacia la información que propicie el correcto desarrollo municipal.





**Efecto.**

El cual pudiera representarse en graves pérdidas económicas, las cuales no tienen que ver con el desvío de recursos y/o robo directo de fondos, sin embargo el pobre desempeño institucional será el generador de esta pérdida pudiéramos decir de una manera indirecta y directa siendo los servidores públicos, los principales actores de la administración pública, así como el resultado negativo a la hora del alcance de metas y objetivos.

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TESORERIA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
PRESIDENCIA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
SINDICATURA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TITULAR DEL ORGANO  
DE CONTROL INTERNO  
MUNICIPAL  
2021-2024



## RECOMENDACIONES.

Las áreas titulares del H. Ayuntamiento Municipal deberán demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que, se determinen, se comprometan y cumplan los requisitos de los ciudadanos, con esto se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del ciudadano usuario, a fin de mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Las supervisiones presenciales sirven como un medio de evaluación para identificar y corregir las áreas de oportunidad dentro de la prestación de servicios por parte de los servidores públicos, de igual forma permite felicitar y motivar el buen trato, con tal de asegurar la satisfacción ciudadana ante una sociedad que cada día exige mayores y mejores condiciones de atención, la Unidad Técnica de evaluación al Desempeño

Este proyecto de evaluaciones Internas promueve la adopción de un enfoque de procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de Evaluación al Desempeño, con el fin de aumentar la satisfacción de la ciudadanía ante la prestación de servicios públicos ofrecidos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como es planteado dentro de la Programación Operativa Anual 2022, contribuye a la eficacia y eficiencia de la administración 2021 – 2024 en el logro de sus resultados previstos. Así que este enfoque permite a la administración controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos internos de modo que se pueda mejorar el desempeño general de la administración.

Queda claro cuál es el trabajo del responsable de la Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño dentro de los procesos, debido a que es su deber demostrar liderazgo y compromiso con respecto a la aplicación del Programa Operativo Anual 2022.

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TESORERIA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
PRESIDENCIA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
SINDICATURA  
MUNICIPAL  
2021-2024

  
H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYU, GRO.  
TITULAR DEL ORGANOS  
DE CONTROL INTERNO  
MUNICIPAL  
2021-2024

## FORMATO DE RECOMENDACIONES.

Correspondiente al Programa Anual de Evaluaciones 2022

TIPO DE EVALUACIÓN.	HERRAMIENTA.	AMBITO DE APLICACIÓN.	RECOMENDACIONES.
Cualitativa	Cuestionario Interno.	PMD	A efectos del pleno conocimiento de metas y objetivos contenidos en el Plan Municipal de Desarrollo con el fin de procurar el adecuado ejercicio direccionado hacia el cumplimiento de los mismos, recomendamos la lectura, estudio y comprensión de dicho documento, a fin de encaminar la consecución de objetivos en lugar de laborar por ocurrencia.
Cualitativa	Cuestionario Interno	Operación Interna.	Esta Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño recomienda la aplicación de la operativa correspondiente a fin de optimizar el ejercicio público así como aportar la adecuada resolución de necesidades ciudadanas de manera oportuna y precisa.
Cualitativa	Cuestionario Interno	Aplicación de la Normativa.	El total apego a este documento de regulación interna procurará el correcto desempeño de las Unidades Administrativas, así como el ejercicio del servicio público dentro de la ley, a fin de evitar caer en incidencias que se presten a consecuencias negativas que afecten el buen funcionamiento municipal, es por ello que recomendamos ampliamente el conocimiento y total apego a la Normativa Interna aplicable en todos los sentidos.
Cuantitativa	Indicadores de Desempeño.	Financiera.	El total apego a la Programación Operativa anual en cuanto al presupuesto se refiere es de vital importancia para evitar pérdidas innecesarias de dinero, así como para efectos de estipular el tipo de gasto, cantidad y dirección del mismo, recomendamos apegarse totalmente a la distribución del gasto establecida en el POA a fin de ejercer el recurso financiero de manera óptima.
Cuantitativa	Indicadores de Desempeño.	Eficacia.	El ejercicio de las actividades a través del establecimiento de los días para su ejecución será de basta importancia a la hora de administrar el tiempo y concientizar el ejercicio público.
Cuantitativa	Indicadores de Desempeño.	Impacto.	El establecimiento de la lista de los beneficiados gracias a la creación de un programa y/o el periódico diario será el generador de los resultados esperados por el Ayuntamiento Municipal, así como la evidencia del funcionamiento del mismo por lo que recomendamos un establecimiento adecuado de los beneficiados.

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYU, GRO. TESORERIA MUNICIPAL 2021-2024

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYU GRO. PRESIDENCIA MUNICIPAL 2021-2024

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYU GRO. SINDICATURA MUNICIPAL 2021-2024

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYU GRO. TITULAR DEL ORGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL 2021-2024

## CONCLUSIÓN.

La eficiencia en el control de gestión de los servicios públicos municipales, está ligada directamente al incremento en la demanda de dichos servicios, a la educación del personal administrativo y de la población, así como el alcance que se tenga de las tecnologías y finalmente a la incorporación de los sistemas de información, sin dejar a un lado la participación del ciudadano, para que el gobierno se involucre y procure dicha participación.

La adecuada implementación de los servicios públicos, como una herramienta alterna para el control de gestión de los servicios municipales, busca incorporar de manera paralela a cada componente, involucrando a las autoridades y ciudadanos. Creando una cultura de interacción para el ciudadano y autoridades municipales, siendo la retroalimentación parte fundamental de la propuesta, así como dar seguimiento a los servicios prestados en cuestión para mejorar cada uno de ellos, o en su defecto proponer modificaciones a los mismos con el objetivo de eficiente el control de gestión.

Es importante conocer las necesidades básicas con las que cuenta el Municipio de Azoyú, con el objetivo de impulsar el desarrollo social y urbano del Municipio, además de propiciar la ejemplificación de cómo debería ser un municipio que podría presentar un índice muy alta de escasos y a su vez una alta conciencia social.



H. AYUNTAMIENTO  
MUNICIPAL  
CONSTITUCIONAL  
AZOYÚ, GRO.

INSTANCIA TÉCNICA  
AL DESEMPEÑO

LIC. JUVENAL HERNÁNDEZ ZAVALA.

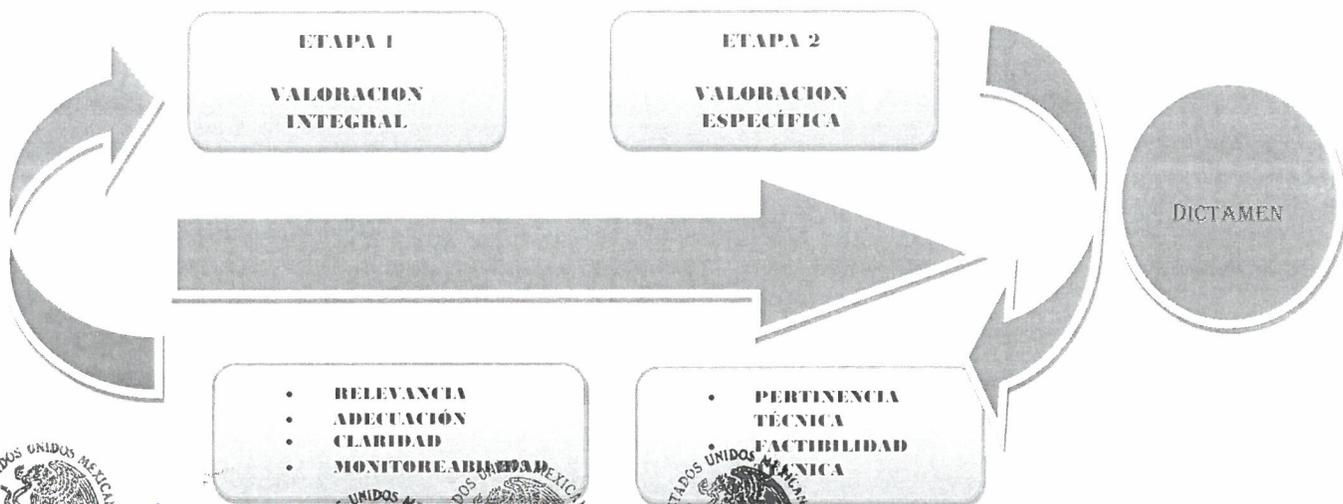
Titular de la Unidad Técnica de Evaluación al Desempeño.



## H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYÚ, GUERRERO 2021 - 2024

### PROCESO DE APROBACIÓN EN EL QUE SE DETERMINA SI LOS INDICADORES CUMPLEN CON LOS CRITERIOS MINIMOS DEL DISEÑO.

Con el objetivo de mejorar los indicadores de resultados, servicios y gestión y verificar si cumplen con los criterios mínimos necesarios para medir los objetivos a los cuales están asociados, en un punto determinado en el tiempo y nos proporcione un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas), reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados. El indicador se debe aplicar en la planeación y la programación, para utilizarse en el seguimiento y en la evaluación, por ello se someten a las siguientes etapas para su aprobación.



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYU, GRO.  
TESORERIA MUNICIPAL  
2021-2024

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYU, GRO.  
PRESIDENCIA MUNICIPAL  
2021-2024

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS  
H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYU, GRO.  
SINDICATURA MUNICIPAL  
2021-2024

Con este proceso de aprobación de indicadores se busca que los programas cuenten con indicadores relevantes para dar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos.

## H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL AZOYÚ, GUERRERO 2021 - 2024

**TABLA 1.- APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS MINIMOS DE DISEÑO**

Criterio	Nombre del indicador	Eje	Programa	¿Cumple con el criterio?	Justificación
¿El indicador es relevante?	Atencion a la sociedad	1.- Desarrollo Humano	2. Cuidado a la Salud Y Desarrollo Social	Si	El indicador proporciona informacion ciudadana y el adecuado cumplimiento de las solicitudes
¿El indicador es adecuado?	Atencion a la sociedad			Si	El indicador mide el cumplimiento por lo que efectivamnete es un indicador de eficacia
¿El indicador es claro?	Atencion a la sociedad			Si	El indicador MIDE LA ATENCIÓN BRINDADA HACIA LA SOCIEDAD, por lo que se podrá medir a través del porcentaje de atención a la sociedad.
¿El indicador es monitoreable?	Atencion a la sociedad			Si	Se pueden valorar los medios de verificacion, por lo que es consistente con la frecuebcia de medicion del indicador.

**TABLA 2.- APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CONSISTENCIAS**

Criterio	Nombre del indicador	Eje	Programa	¿Cumple con el criterio?	Justificación
El indicador es pertinente temáticamente?	Atencion a la sociedad	1.- Desarrollo Humano	2. Cuidado a la Salud Y Desarrollo Social	Si	Dada la informacion con que ahora cuenta el programa, el incremento de las solicitudes de atencion puede considerarse que es una variable aislada pero útil.
¿El indicador es factible técnicamente?	Atencion a la sociedad			Si	El indicador es factible técnicamente debido a que su metodo de calculo y medios de verificacion son tales con la que el indicador con que cuenta el programa.



VALIDO:  
  
 H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL  
 CONSTITUCIONAL  
 AZOYU, GRO.

C.P. EMILIANO SANTIAGO HERNANDEZ.  
 TITULAR DEL ORGANO DE CONTROL INTERNO.  
 2021-2024