



<b>Nombre del Programa Evaluado</b>	<b>Planeación y Administración Urbana</b>	
<b>Tipo de Evaluación realizada</b>	Evaluación de Procesos	
<b>Dependencia, Entidad O Tribunal Administrativo</b>	Secretaría de Desarrollo Sustentable	
<b>Año del Programa Anual de Evaluación (PAE)</b>	2020	
<b>Periodo de implementación de la Mejora en la Gestión:</b> <b>08 de Diciembre de 2020</b>	<b>Periodo de conclusión de implementación de la Mejora en la Gestión</b> <b>08 de Junio de 2021</b>	

### Recomendaciones de la Evaluación:

1. Desarrollar un procedimiento documentado de planeación estratégica y financiera para aplicar los recursos del Programa Planeación y Administración Urbana.
2. Desarrollar un procedimiento documentado para el diseño y mantenimiento de un Plan Estratégico Institucional (unificado con Misión, Visión, Valores y Objetivos) que contemple el mediano y largo plazo, los resultados que se quieren alcanzar e indicadores bien establecidos para su gestión, así como la asignación de plazos de revisión concretos.
3. En coordinación con la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado, completar el espacio destinado a la Descripción de los indicadores estratégicos y de gestión de los niveles de Fin, Propósito, Componentes y Actividades de la Ficha Técnica de Indicadores del Programa Planeación y Administración Urbana, eliminar el Componente C6 para ubicarlo en otro Programa y corregir los errores en la definición de indicadores, el establecimiento de metas y semaforización.
4. Actualizar, aplicando un enfoque de procesos, el Manual de Organización y de Servicios de la Secretaría de Desarrollo Sustentable con respecto a lo publicado en su Reglamento Interior y su reforma.
5. Elaborar a partir de un enfoque orientado a procesos y no a funciones, un Manual de Operaciones y Procedimientos a partir de una descripción detallada del proceso general del Programa Planeación y Administración Urbana.
6. Llevar a cabo en la definición de los nuevos procesos integrados en el Manual de Operación y Procedimientos del Programa Planeación y Administración Urbana, la medición de las capacidades por operación u actividad que permita conocer desde un enfoque del análisis de sus restricciones, requerimientos y condiciones, las asignaciones de recursos e insumos necesarios para producir bienes y servicios.
7. Implementar mecanismos de medición de la satisfacción de usuarios del Programa Planeación y Administración Urbana, que permita contar con información suficiente y clara respecto de las áreas de oportunidad de mejoramiento en su operación y la definición de nuevos proyectos.
8. En coordinación con la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado, publicar en los Reportes de Avance Físico Financiero del Programa Planeación y Administración Urbana hasta el nivel de Actividades, a efecto de mejorar su capacidad como instrumento de gestión y fortalecer la toma de decisiones del Ente Público.
9. Crear un portal web específico o abrir un espacio dentro del portal oficial de la Secretaría de Desarrollo Sustentable para la transparencia y la rendición de cuentas, que permita difundir a la



ciudadanía en general y a los Gobiernos Municipales, además de la información pertinente para la difusión y el acceso de los Programas de la dependencia, los gastos, procedimientos, marcos normativos y resultados alcanzados con la aplicación de recursos públicos en el Programa Planeación y Administración Urbana.

#### **Acciones a realizar para la implementación de la Mejora en la Gestión:**

La Secretaría de Desarrollo Sustentable publicará a la ciudadanía en general, de forma permanente y sistematizada, los resultados, las reglas de operación, la normatividad y los gastos realizados en el Programa Planeación y Administración Urbana. Lograr medir la percepción y el grado de satisfacción de los usuarios y beneficiarios del Programa Planeación y Administración Urbana por la falta de mecanismos de medición y valoración externa. Mejorar la localización de la información pública que presenta la Secretaría de Desarrollo Sustentable en los portales de transparencia estatal y consolidar el desarrollo de los procesos y procedimientos actuales.

#### **¿Cuál es la mejora en la Gestión resultado del seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la evaluación?**

Mejorar los procesos con una nueva cultura organizacional mejorando las perspectivas de cumplimiento de expectativas y satisfacción de usuarios y beneficiarios, crear una cultura de rendición de cuentas a través de la publicación de los gastos, procedimientos y resultados del Programa Planeación y Administración Urbana. Dar cumplimiento normativo en materia de transparencia y capitalizar el conocimiento del ámbito de la planeación urbana y la sustentabilidad para rediseñar exitosamente la estructura organizacional y las actividades operativas desarrolladas al interior de la Secretaría de Desarrollo Sustentable.

#### **¿Qué impacto tiene el mejoramiento de la gestión en la población objetivo del Programa?**

Esta respuesta se contestara al finalizar el seguimiento de ASM y estará sujeta a validación de la Coordinación de Monitoreo y Evaluación.

Norma Angélica Rangel Sevilla

Directora de Fortalecimiento Urbano