

Evaluación de consistencia y orientación a
resultados del programa presupuestario E003

“Administración de los Fondos Federales y
Valores en Propiedad y/o Custodia del Gobierno
Federal”

Informe Final

Octubre de 2015

1. Resumen ejecutivo.

El objetivo de las Evaluaciones de Consistencia y Resultados consiste en proporcionar hallazgos y recomendaciones para fortalecer la arquitectura y mejorar la gestión de los programas presupuestarios, buscando alinearlos a la medición de sus resultados. Para lograrlo, se analiza y evalúa el programa desde 6 perspectivas: (1) Diseño, (2) Planeación y Orientación a Resultados, (3) Cobertura y Focalización, (4) Operación, (5) Percepción de la Población o Área de Enfoque atendida y (6) Medición de Resultados. Considerando lo anterior a continuación se presentan los principales resultados para cada una de las 6 perspectivas para el programa presupuestal E003 “Administración de los Fondos Federales y Valores en Propiedad y/o custodia del Gobierno Federal”.

(1) Diseño: Se identificó que tanto la necesidad que busca resolver el **programa E003**, como los servicios y funciones son una necesidad inherente del estado mexicano y de cualquier otro estado; razón por la cual no es necesario un diagnóstico o justificación de su existencia. Asimismo, el fin del Programa se vincula con el programa sectorial “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013- 2018” a través del objetivo 1 “ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico” y con el Programa Nacional de Desarrollo con el objetivo 4 de lograr un México Próspero, objetivo 4.1 “mantener la estabilidad macroeconómica del país” y estrategia 4.1.1. “Proteger las finanzas públicas ante riesgos del entorno macroeconómico”.

El área de enfoque objetivo del programa la constituyen el total de Unidades Administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y los órganos estatales y municipales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1° de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación (LSTF); y su intervención se encuentra justificada en la Constitución Mexicanaⁱ, en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendariaⁱⁱ y en las atribuciones conferidas a la Tesorería a través de la LSTF. Por otra parte, para la medición de los resultados del programa, se cuenta con una Matriz de Indicadores para los Resultados (MIR), la cual está diseñada de acuerdo a la normatividad aplicable y alineada a los objetivos sectoriales y transversales; asimismo, cuenta con la documentación correspondiente para su medición y seguimiento, como son: fichas técnicas de los indicadores y metas claras por cada indicador.

Por último, se identificó que no tiene duplicidad con ningún otro Programa Federal, siendo complementario y concurrente con todos los Programas Federales de acuerdo a lo establecido en la normatividad.

(2) Planeación y orientación a resultados, destaca que la Tesorería de la Federación durante el ejercicio fiscal evaluado, llevó a cabo un ejercicio de planeación estratégica para definir el plan de trabajo anual que documenta los proyectos que se llevarían a cabo durante el 2014 considerando metas de corto, mediano y largo plazo. Asimismo, la MIR es utilizada como una herramienta para medir el desempeño del programa E003, a través de 10 indicadores, los cuales son conocidos por todos sus colaboradores. La MIR cuenta con fechas de cumplimiento y con una estrategia de seguimiento trimestral de avances. El resultado de cada indicador que conforma la MIR, se recolecta y se valida por los responsables de cada proceso involucrado.

Adicional a la MIR, el programa ha estado sujeto a evaluaciones externas, de las que sobresalen las derivadas del Programa Anual de Evaluaciones de Programas Federales de la Administración Pública

ⁱ Artículos 25, 31,73 y 134

ⁱⁱ Artículo 51

Federal (PAE) y las de certificación de calidad ISO 9001:2008. De dichas evaluaciones se han identificado y documentado tanto recomendaciones como Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM); los cuales se solventaron durante el 2014 al 100%.

(3) Cobertura y focalización del programa, dado que los pagos y la recaudación del Gobierno Federal los lleva a cabo la Tesorería de la Federación, las metas de cobertura están establecidas de manera anual en la Ley de Ingresos de la Federación (LIF) y en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF). El área de enfoque potencial es la misma que el área de enfoque objetivo, está delimitada en la LSTF y cuenta con información consolidada y confiable, la cual está documentada en la normatividadⁱⁱⁱ del programa.

(4) Operación del programa, se encontró que éste se soporta principalmente en 3 procesos clave: i. *Operaciones de Ingreso de Tesorería*, ii. *Operaciones de Egresos de Tesorería* y iii. *Contabilidad y control operativo*, los cuales están alineados con las actividades establecidas en la MIR. Asimismo, el programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios; la información más relevante de pagos de tesorería, se encuentra en el Sistema de Administración Financiera Federal (SIAFF); la de los ingresos, en el sistema de Pago Electrónico de Contribuciones Federales (PEC); y la de la contabilidad y control operativo, en el Sistema Integral de Contabilidad de Fondos Federales (SICOFFE).

Los procedimientos relacionados con la recepción, registro y trámite de solicitudes, entrega de servicios, y con la ejecución de acciones para el cumplimiento de los servicios proporcionados por el programa, están adecuadamente documentados en los manuales de procedimientos, los cuales están elaborados con base en las guías establecidas por la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Estos manuales son conocidos por los operadores del programa y están apegados a la normatividad del mismo, además de que se difunden públicamente en la página WEB de la SHCP.

Es importante mencionar que el programa no tiene procedimientos documentados para la selección del área de enfoque, debido a que no cuenta con atribuciones definidas en la normatividad para realizar esta actividad. Esta selección se establece en la LIF, en el PEF, y en la LSTF.

Adicionalmente, los procedimientos clave están certificados bajo la norma ISO 9001:2008 y forman parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), sobre el que se realizan auditorías internas y externas de manera sistemática. La implementación de este sistema ha permitido que se documenten 111 mejoras en los procesos.

El programa opera con altos niveles de eficiencia y eficacia. Con respecto a la eficiencia, en 2014 se logró un gasto unitario por cada peso administrado de \$0.00030, lo que representa un gasto unitario por transacción de \$5.73 pesos. Con respecto a la eficacia, las metas establecidas en la MIR muestran niveles de cumplimiento por arriba del 97%, por lo que se puede concluir que el programa opera de forma adecuada.

(5) Percepción de la población atendida, se encontró que como parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), en 2014 se incorporaron instrumentos trimestrales para medir el grado de satisfacción del área de enfoque, el resultado promedio de los cuatro trimestres en 2014 fue de 94.16%, los cuales están alineados a cada proceso clave y a los de soporte.

ⁱⁱⁱ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2014, Catalogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014, Ley de Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento, Código Fiscal de la Federación y la Ley de Ingresos de la Federación.

Por último, en cuanto a la **(6) Medición de resultados**, puede subrayarse que el programa documenta sus resultados a través de los indicadores de la MIR y de estudios y evaluaciones que no son de impacto. Las evaluaciones tienen como objetivo valorar si la gestión operativa del programa es consistente y cumple con lo necesario para el logro de sus metas y objetivos; en este sentido, los resultados de dichas evaluaciones fueron satisfactorios para el programa y las recomendaciones y ASM generadas ya fueron atendidas en su totalidad durante el ejercicio 2014.

Como parte final de la evaluación se realizó un análisis FODA por perspectiva, donde se identificaron 14 fortalezas, 6 oportunidades, 4 amenazas y 2 debilidades de acuerdo a los criterios establecidos en los términos de referencia de la evaluación. Como resultado de la evaluación se generaron 7 recomendaciones: 1) Se recomienda a los operadores del programa dar seguimiento a la iniciativa de la nueva LTF hasta su publicación; 2) Se recomienda que los planes de trabajo se vinculen de manera explícita con los indicadores de la MIR y con los objetivos del SGC; 3) Incorporar como práctica la evaluación sistemática del control operativo, para lo que podría evaluarse la incorporación de una herramienta tecnológica de gestión de procesos (BPM-Business Process Management) que permita automatizar y monitorear el desempeño de los procesos; asimismo se recomienda realizar un análisis de posibles impactos en la operación del programa (BIA-Business Impact Analysis) con el fin de generar planes de acción que permitan afrontar las posibles eventualidades que obstruyan la continuidad operativa; 4) Se recomienda que la instancia evaluadora no se repitan en más de dos certificaciones consecutivas; 5) Incorporar al instrumento de medición de la satisfacción del cliente una nota de confidencialidad que dé certidumbre al usuario sobre el uso de la información compartida en el instrumento; 6) Utilizar herramientas tecnológicas para la aplicación encuestas de satisfacción, con el fin de sistematizar el proceso de levantamiento y automatizar el análisis de resultados; 7) Se considera que no es necesario realizar una evaluación de impacto, ya que ésta busca “determinar qué habría pasado con los beneficiarios si el programa no hubiera existido”; sin embargo, el servicio que otorga la Tesorería de la Federación al Gobierno Federal justifica su existencia y necesidad al ser inherente y exclusiva de cualquier estado. .

En conclusión, durante el proceso de evaluación y análisis se identificó que el programa está diseñado en función de la necesidad que atiende, y que además cuenta con mecanismos formales para la planeación de actividades y las herramientas utilizadas para este fin están adecuadamente documentadas y monitoreadas. El programa tiene claridad con respecto al área de enfoque a la que debe dar el servicio, y su operación está adecuadamente documentada en procesos y manuales de procedimientos, los cuales cuentan con mecanismos de verificación adecuados que permiten mantener la documentación actualizada e impulsan la mejora continua.

Asimismo, como resultado de la evaluación se identificó que el programa cuenta con niveles altos de eficiencia y eficacia que permiten el cumplimiento del mandato constitucional establecido para la Tesorería de la Federación.

Índice

1. Resumen ejecutivo.....	2
2. Introducción	10
3. Tema I: Diseño del programa.....	11
3.1 ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA	11
Pregunta 1: El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:.....	11
Pregunta 2: Existe un diagnóstico de la necesidad que atiende el programa que describa de manera específica:.....	13
Pregunta 3: ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?	15
3.2 ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS NACIONALES, A OBJETIVOS SECTORIALES Y/O A LOS OBJETIVOS DERIVADOS DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES TRANSVERSALES.	16
Pregunta 4: El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal:.....	16
Pregunta 5: El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal considerando que:.....	17
Pregunta 6: ¿Con cuáles objetivos, metas y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?.....	18
3.3 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO	19
Pregunta 7: Las poblaciones o áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:	19
Pregunta 8: Existe información que permita conocer quiénes reciben los servicios del programa (listado o padrón) o el destino de los recursos y resultado que se pretende obtener que:	21
Pregunta 9: Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.	23
3.4 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA LOS RESULTADOS	24
Pregunta 10: ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?	24
Pregunta 11: ¿El nivel de Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial, o en su caso, el objetivo transversal al cual está alineado?.....	25
Pregunta 12: Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:.....	26
Pregunta 13: Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:	27
3.5 ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y EN QUÉ ASPECTOS EL PROGRAMA EVALUADO PODRÍA TENER DUPLICIDAD, COMPLEMENTRIEDAD Y/O CONCURRENCIA	28
Pregunta 14: ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener duplicidad, complementariedad y/o concurrencia?.....	28

4. Tema II: Planeación y Orientación a Resultados.....	29
4.1 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN.....	29
Pregunta 15: La Unidad Responsable del programa cuenta con un programa o plan estratégico con las siguientes características:.....	29
Pregunta 16: El programa cuenta con programas o planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:.....	31
4.2 DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN .	33
Pregunta 17: El programa utiliza informes de evaluaciones externas:	33
Pregunta 18: Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos, institucionales, interinstitucionales e intergubernamentales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?	35
Pregunta 19: ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?	36
Pregunta 20: ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?	37
Pregunta 21: A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?.....	38
4.3 DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN.....	39
Pregunta 22: El Programa recolecta información acerca de:	39
Pregunta 23: El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:	41
5. Tema III: Cobertura y Focalización	43
5.1 ANÁLISIS DE COBERTURA.....	43
Pregunta 24: El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población o área de enfoque objetivo con las siguientes características:	43
Pregunta 25: ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.	45
Pregunta 26: A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población o área de enfoque objetivo y la población o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?.....	46
6. Tema IV: Operación	47
6.1 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE	47
Pregunta 27: Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa:.....	47
Solicitud de servicios.....	49

Pregunta 28: ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los o servicios y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)	49
Pregunta 29: Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios cuentan con las siguientes características:	51
Pregunta 30: El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios con las siguientes características:	53
Selección de la población objetivo, área de enfoque, intermediarios / beneficiarios y/o proyectos	55
Pregunta 31: Los procedimientos del programa para la selección de la población objetivo, área de enfoque, intermediarios / beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:.....	55
Pregunta 32: El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de la población objetivo, área de enfoque o intermediarios / beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:	56
Pregunta 33: Los procedimientos para otorgar servicios a los beneficiarios o áreas de enfoque tienen las siguientes características:.....	57
Pregunta 34: El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a beneficiarios o área de enfoque y tienen las siguientes características:	59
Ejecución	61
Pregunta 35: Los procedimientos de ejecución de acciones tienen las siguientes características:	61
Pregunta 36: El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones y tienen las siguientes características:.....	63
7.2 MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA	65
Pregunta 37 ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de solicitud de servicios a los solicitantes?	65
Pregunta 38: ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios, área de enfoque o intermediario/beneficiario y, en su caso, qué estrategias ha implementado?	67
7.3 EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA	68
Eficiencia y Eficacia	68
Pregunta 39: El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:.....	68
Economía.....	70
Pregunta 40: ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?.....	70
7.4 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	72
Pregunta 41: Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:	72
7.5 CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS	74
Pregunta 42: ¿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 programa respecto de sus metas?	74
7.6 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	76

Pregunta 43: El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:.....76

7. Tema V: Percepción de la población o área de enfoque atendida..... 78

Pregunta 44: El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población o área de enfoque atendida con las siguientes características: 78

8. Tema VI: Medición de resultados 80

Pregunta 45 ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?80

Pregunta 46: En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?82

Pregunta 47: En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) y recomendaciones relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:84

Pregunta 48: En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos y recomendaciones relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?.....86

Pregunta 49: En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:.....88

Pregunta 50: En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?89

Pregunta 51: En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:.....90

Pregunta 52: 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?91

9. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones. 92

10. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados. 97

11. Conclusiones..... 98

12. Bibliografía 100

13. Anexos..... 102

13.1 Anexo 1: Descripción general del programa 102

13.2 Anexo 2: Metodología para la cuantificación de las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo..... 106

13.3 Anexo 3: Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios 107

13.4 Anexo 4: Árbol de problemas y soluciones..... 107

13.5 Anexo 5: Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores de Resultados 108

13.6	Anexo 6: Indicadores.....	109
13.7	Anexo 7: Metas del programa	110
13.8	Anexo 8: Complementariedad y concurrencias entre programas federales.....	111
13.9	Anexo 9: Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora	112
13.10	Anexo 10: Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora	123
13.11	Anexo 11: Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas.	134
13.12	Anexo 12: Evolución de la cobertura.	134
13.13	Anexo 13: Información de la población o área de enfoque atendida.....	134
13.14	Anexo 14: Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves	135
13.15	Anexo 15: Gastos desglosados del programa.....	136
13.16	Anexo 16: Avance de los Indicadores respecto de sus metas	142
13.17	Anexo 17 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”	146
13.18	Anexo 18 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	151
13.19	Anexo 19 “Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados”	159
13.20	Anexo 20 “Valoración Final del Programa”	160
13.21	Anexo 21 “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”	162

2. Introducción

El Programa Anual de Evaluación del Ejercicio Fiscal 2015 de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (PAE 2015), en términos del numeral Décimo Sexto de los Lineamientos Generales para la Evaluación de dichos programas considera dentro de sus objetivos determinar los tipos de evaluación que se aplicarán a los programas presupuestarios, como parte de un proceso integral, gradual y útil para apoyar las decisiones en materia presupuestaria.

Derivado de lo anterior y considerando lo establecido en el Anexo 2: “Programas Federales Coordinados por la Secretaría de la Función Pública” del PAE 2015, el Programa presupuestal E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” está sujeto a una evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados.

La dependencia responsable del Programa Presupuestario E003 es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Tesorería de la Federación, área encargada de coordinar su implementación, la cual tiene como Fin de acuerdo a lo establecido en la MIR 2014 el “Contribuir a ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico mediante la administración eficiente, eficaz y transparente de los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal en cuentas de la Tesorería”.

La finalidad de la evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados al programa presupuestario E003, es proporcionar información que permita a sus administradores tomar decisiones a partir de hallazgos y recomendaciones dirigidas a fortalecer su arquitectura, y con ello mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores, sus instrumentos de planeación, procesos y demás herramientas necesarias para su funcionamiento.

El presente documento, de acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia, se divide en 6 temas y 52 preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro:

Temas	Preguntas	Total
Diseño	1-14	14
Planeación y Orientación a Resultados	15-23	9
Cobertura y Focalización	24-26	3
Operación	27-43	17
Percepción de la Población o Área de Enfoque	44	1
Medición de Resultados.	45-52	8

Adicionalmente se realizó un análisis FODA de cada sección de donde se generaron 10 recomendaciones que permitirán robustecer las acciones del programa. Por último se incorpora un capítulo de conclusiones que concentra los principales resultados de la evaluación

3. Tema I: Diseño del programa

3.1 ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

Pregunta 1: El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa 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.
- b) Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- c) Si el programa opera a través de un intermediario / beneficiario se definen claramente los criterios de su participación y obligaciones.
- d) Se define el bien o servicio que proporciona o produce el programa

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y
 - El problema cuenta con todas las características establecidas en la pregunta, y
 - El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.
- a) Dada la naturaleza del Programa presupuestario, la necesidad que éste resuelve no se formula como un hecho negativo. El Programa presupuestario a cargo de la Tesorería de la Federación busca dar cumplimiento a una función inherente del estado mexicano, y de cualquier otro, la cual queda establecida en los siguientes artículos de la Constitución mexicana: Art. 25^{iv}; Art.31^v; Art.73^{vi} y Art.134^{vii}, así como en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en su Art. 51.
- b) El área de enfoque al que atiende el programa es el Gobierno Federal, integrado por las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por los órganos estatales y municipales de acuerdo a lo establecido en la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación Artículo 1º “Esta Ley regula los servicios de Tesorería de la Federación, conforme a la Ley de Ingresos y al Presupuesto de Egresos de la Federación y a las demás disposiciones aplicables”.
- c) El programa opera a través de intermediarios (auxiliares) de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria Capítulo II, Artículo 51; en la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación Título primero, Capítulo único, Artículo 5º; y en los lineamientos de la Cuenta Única de Tesorería (CUT).
- d) Los servicios que proporciona el Programa presupuestario están establecidos en la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 51.

^{iv} “Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable... El Estado velará por la estabilidad de las finanzas públicas y del sistema financiero para coadyuvar a generar condiciones favorables para el crecimiento económico y el empleo... El Estado planeará, conducirá, coordinará y orientará la actividad económica nacional...”

^v “Son obligaciones de los mexicanos: ...IV. Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.”

^{vi} “El Congreso tiene facultad:...XXIX-W. Para expedir leyes en materia de responsabilidad hacendaria que tengan por objeto el manejo sostenible de las finanzas públicas en la Federación, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, con base en el principio establecido en el párrafo segundo del artículo 25...”

^{vii} Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados...El manejo de recursos económicos federales por parte de los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se sujetará a las bases de este artículo y a las leyes reglamentarias...Los servidores públicos de la Federación, los Estados y los municipios, así como del Distrito Federal y sus delegaciones, tienen en todo tiempo la obligación de aplicar con imparcialidad los recursos públicos que están bajo su responsabilidad,...”

Pregunta 2: Existe un diagnóstico de la necesidad que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación, características y ubicación territorial de la(s) población(es) o área de enfoque que presenta el problema o necesidad.
- c) Ubicación territorial de la(s) población(es), área(s) de enfoque que presenta el problema o necesidad.

Respuesta: No.

Dada la naturaleza del Programa presupuestario, de proporcionar un servicio al área de enfoque descrita en la pregunta anterior, con el objetivo de llevar a cabo una adecuada administración no es necesario un diagnóstico, ya que esta función es inherente del estado mexicano, y de cualquier otro estado, la cual queda establecida en los siguientes artículos de la Constitución mexicana: Art. 25^{viii}; Art.31^{ix}; Art.73^x y Art.134^{xi}. Es importante mencionar que los servicios de la Tesorería son necesarios dentro de cualquier gobierno.

Adicionalmente se incluye una breve descripción del origen y la misión de la TESOFE, con el fin de compartir un marco de referencia con respecto a la necesidad que atiende el programa:

1. El origen de la Tesorería de la Federación fue la respuesta a una necesidad inherente a toda administración pública. En 1824, entre otros departamentos y para el despacho de las nuevas funciones atribuidas a la Secretaria de Hacienda, se creó la Tesorería General de la Federación con el propósito de reunir en ella todos los elementos que hicieran posible conocer el estado de las rentas y gastos de la administración. Posteriormente, el 23 de mayo de 1910, la Tesorería General de la Federación cambia su nombre a Tesorería de la Federación (TESOFE), y el 16 de junio de ese mismo año se expide su Reglamento, en el cual se le adhiere la función de calificar las garantías que deban otorgarse para el cumplimiento de los contratos y demás obligaciones a favor del Gobierno Federal.
2. Con base en las atribuciones conferidas a la Tesorería de la Federación para dar cumplimiento a la necesidad mencionada, en el Manual de Organización de la Tesorería se define su misión como “Administrar los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal y proveer los demás servicios y funciones de tesorería, con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia, así como con una oportuna y confiable rendición de cuentas, para contribuir al equilibrio de las finanzas públicas y a la estabilidad económica del país”

^{viii} “Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable...”

^{ix} “Son obligaciones de los mexicanos: ...IV. Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.”

^x “El Congreso tiene facultad:...**XXIX-W**. Para expedir leyes en materia de responsabilidad hacendaria que tengan por objeto el manejo sostenible de las finanzas públicas en la Federación, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, con base en el principio establecido en el párrafo segundo del artículo 25...”

^{xi} Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados...”

Pregunta 3: ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta: No.

Dado que la gestión de los fondos federales es inherente del estado mexicano, y de cualquier otro estado, la cual se establece en los siguientes artículos de la Constitución mexicana: Art. 25^{xii}; Art.31^{xiii}; Art.73^{xiv} y Art.134^{xv}, no es necesario realizar un estudio para justificar el tipo de intervención que realiza el programa, por lo que no existe una justificación teórica o empírica documentada; en complemento, las atribuciones conferidas a la Tesorería de la Federación se establecen en la Ley del Servicio de la Tesorería de la Federación y Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en su Art. 51 y en el Manual de Organización de la Tesorería se define su misión como: "Administrar los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal y proveer los demás servicios y funciones de tesorería, con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia, así como con una oportuna y confiable rendición de cuentas, para contribuir al equilibrio de las finanzas públicas y a la estabilidad económica del país".

^{xii} "Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable..."

^{xiii} "Son obligaciones de los mexicanos: ...IV. Contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes."

^{xiv} "El Congreso tiene facultad:...XXIX-W. Para expedir leyes en materia de responsabilidad hacendaria que tengan por objeto el manejo sostenible de las finanzas públicas en la Federación, los Estados, Municipios y el Distrito Federal, con base en el principio establecido en el párrafo segundo del artículo 25..."

^{xv} Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados..."

3.2 ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS NACIONALES, A OBJETIVOS SECTORIALES Y/O A LOS OBJETIVOS DERIVADOS DE LOS PROGRAMAS ESPECIALES TRANSVERSALES.

Pregunta 4: El Fin del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal:

Respuesta: Sí, Nivel: 3

- El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Fin con los objetivo(s) del programa sectorial, nacional, institucional, regional y/o transversal, y
- Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.

De acuerdo con la Matriz de Indicadores para Resultados 2014, el Fin del Programa Presupuestario E003 “Administración de los Fondos Federales y Valores en Propiedad y/o Custodia del Gobierno Federal”, es “Contribuir a ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico mediante la administración eficiente, eficaz y transparente de los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal en cuentas de la Tesorería”. Este fin está vinculado con el objetivo 1 del programa sectorial “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018”: “Ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico”.

Con base en lo anterior, el Programa Presupuestario contribuye al objetivo 1 del PRONAFIDE al fomentar el desarrollo económico del país a través de la adecuada administración de los fondos y valores del Gobierno Federal; contribuyendo al mantenimiento de la estabilidad macroeconómica. Cabe resaltar que el logro del propósito coadyuva en el cumplimiento de alguna de las metas de los programas sectorial y transversal.

Pregunta 5: El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, y/o transversal considerando que:

a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial y/o transversal, por ejemplo: población o área de enfoque objetivo.

b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial y/o transversal.

Respuesta: Sí, Nivel 3

- El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, nacional, institucional, regional y/o transversal, y
- Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.

a) De acuerdo a los principios de la teoría macroeconómica, la política fiscal es una rama de la política económica que configura y administra el presupuesto del estado y sus componentes, lo que implica coadyuvar con el crecimiento de la economía garantizando la administración adecuada de los recursos del Estado.

El Programa E003 tiene como área de enfoque el Gobierno Federal, integrado por las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por los órganos estatales y municipales de acuerdo a lo establecido en la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación Artículo 1º, y su propósito es “Administrar con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia los fondos y valores de su propiedad y/o custodia del Gobierno Federal”; por otra parte el objetivo 1 sectorial de PRONAFIDE, consiste en “ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico”; por lo tanto el concepto de Administrar los fondos y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal se alinea al concepto de ejercer una política fiscal responsable.

b) El logro del propósito aporta en las estrategias y líneas de acción que buscan fortalecer los mecanismos existentes para preservar la estabilidad, protegiendo a las finanzas públicas de los riesgos del entorno macroeconómico, robusteciendo el marco institucional de la conducción de la política fiscal y la estructura de la deuda pública e instrumentando acciones para impulsar la productividad de la economía mexicana definidas en el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018.

Pregunta 6: ¿Con cuáles objetivos, metas y objetivos del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

Respuesta

Meta Nacional	Objetivos de la Meta Nacional	Estrategias del Objetivo de la Meta Nacional	Objetivo PRONAFIDE
México Próspero	Objetivo 4.1: Mantener la estabilidad macroeconómica del país.	Estrategia 4.1.1. Proteger las finanzas públicas ante riesgos del entorno macroeconómico.	Objetivo 1. Ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico.

El objetivo sectorial relacionado con el programa presupuestario es el objetivo 1: “Ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico” el cual esta vinculado con la meta Nacional “México Próspero”, y con el objetivo 4.1: “Mantener la estabilidad macroeconómica del país” del Plan Nacional de Desarrollo.

La justificación está definida en el PRONAFIDE, y es la siguiente:

La administración del Presidente Enrique Peña Nieto estableció un compromiso absoluto e irrenunciable con la estabilidad macroeconómica. La estabilidad económica y financiera representa un cimiento primordial sobre el cual se construye el desarrollo nacional. A través de la historia de México se ha formado un consenso político y social acerca de la necesidad de mantener la estabilidad y fortaleza macroeconómica de México. Así, nuestra economía tiene como fundamento una política fiscal prudente y responsable. En este sentido, las estrategias y líneas de acción buscan fortalecer los mecanismos existentes para preservar la estabilidad, protegiendo a las finanzas públicas de los riesgos del entorno macroeconómico, robusteciendo el marco institucional de la conducción de la política fiscal y la estructura de la deuda pública e instrumentando acciones para impulsar la productividad de la economía mexicana.

3.3 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE POTENCIAL Y OBJETIVO

Pregunta 7: Las poblaciones o áreas de enfoque, 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: 4

- El programa tiene definidas las poblaciones o áreas de enfoque (potencial y objetivo) intermediarios / beneficiarios, y
- Las definiciones cuentan con todas las características establecidas, y
- Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

Dada la naturaleza del programa presupuestario E003, el área de enfoque objetivo coincide con el área de enfoque potencial y se encuentran establecidas en los siguientes documentos normativos:

- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, donde se establece el total de las dependencias gubernamentales.
 - 2) Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, donde se establece el ejecutor del gasto.
 - 3) Catalogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014, donde se establecen las dependencias gubernamentales que reciben los fondos establecidos del ejercicio fiscal 2014.
 - 4) Ley de Ingresos de la Federación.
 - 5) Ley de Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento.
 - 6) Código Fiscal de la Federación.
-
- a) La unidad de medida del área de enfoque es el Gobierno Federal, integrado por las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por los órganos estatales y municipales, de acuerdo a lo establecido en los documentos normativos mencionados anteriormente.
 - b) Las unidades administrativas se encuentran cuantificadas en la Ley de Ingresos de la Federación y en el Catálogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014.
 - c) La metodología para la cuantificación del área de enfoque está delimitada en función de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, así mismo las fuentes de información para determinar el área de enfoque que están referidas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el Código Fiscal de la Federación y la Ley de Ingresos de la Federación.
 - d) El plazo para la revisión y actualización de las áreas de enfoque está determinado en la Ley de Ingresos de la Federación y el Presupuesto de Egresos de la Federación el cual se realiza cada año.

Pregunta 8: Existe información que permita conocer quiénes reciben los servicios del programa (listado o padrón) o el destino de los recursos y resultado que se pretende obtener que:

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

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- La información de los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos, cuenta con todas las características establecidas.
- a) Las características del Gobierno Federal, las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal están definidas en los siguientes documentos normativos:
- 1) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, donde se establece el total del Gobierno Federal, dependencias e gubernamentales.
 - 2) Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, donde se establece el ejecutor del gasto.
 - 3) Catálogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014, donde se establecen las dependencias gubernamentales que reciben los fondos establecidos del ejercicio fiscal 2014.
 - 4) Ley de Ingresos de la Federación.
 - 5) Código Fiscal de la Federación.
- b) Los servicios que otorga la Tesorería de la Federación están definidos en la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en el Capítulo II “De la Ministración, el Pago y la Concentración de los Recursos” - Artículo 51; en la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su reglamento; además de los Lineamientos CUT.
- c) La clave única contiene cinco dígitos, los dos primeros corresponden al ramo y los siguientes tres dígitos, que pueden ser numéricos y alfanuméricos, se refieren a la Unidad Administrativa, ambos componentes son únicos e irrepetibles.
- d) La responsabilidad de contar con mecanismos para la depuración y actualización de los beneficiarios a los que la TESOFE brinda un servicio, recae enteramente en el Gobierno Federal, integrado por las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por los órganos estatales y municipales.

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

Respuesta: No Aplica.

El área de enfoque del Programa Presupuestario E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” es el Gobierno Federal (tal y como lo señala la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación Artículo 1º); y su composición se encuentra definida en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Asimismo, dentro de las atribuciones de la Tesorería de la Federación, a cargo del Programa presupuestario en mención, no se encuentra la actividad de recolectar información socioeconómica de beneficiarios, lo que corresponde principalmente a los programas presupuestarios con un enfoque social y no de prestación de servicios como este.

Como sustento en la aseveración anterior, se revisaron los siguientes documentos normativos como lo son Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento, Reglamento Interior de la SHCP, Manual de Organización General de la SHCP, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y Lineamientos de la Cuenta Única de Tesorería –CUT, en los cuales no se menciona que dentro de sus atribuciones, se tenga que realizar la recolección de información de esta índole.

3.4 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA LOS RESULTADOS

Pregunta 10: ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.

La Matriz de Indicadores de Resultados 2014 del programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” cuenta con el resumen narrativo en un nivel 4 donde se identifican las Actividades, Componentes, Propósito y el Fin de la MIR siendo consistentes con lo siguiente:

- a) Con respecto al nivel Fin, el Numeral 13 de los “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios 2014 “, establece que los objetivos sectoriales deben ser incluidos en el nivel Fin de la Matriz de indicadores el cual se desprende del objetivo 1 del “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018” con la aprobación de la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED), la Dirección General de Recursos Financieros (DGRF) y del Órgano Interno de Control de la SHCP.
- b) Con respecto al nivel Propósito, dentro del Manual de Organización de la Tesorería de la Federación se establece como objetivo el administrar con eficiencia, eficacia y transparencia los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal, generando información oportuna y confiable para la toma de decisiones y la rendición de cuentas, el cual corresponde con el enunciado en la Matriz de Indicadores 2014 del programa presupuestario.
- c) Con respecto al nivel Componentes y Actividades de la Matriz de indicadores están establecidos en los Manuales de Procesos con los que cuenta la Tesorería de la Federación para cada una de las Unidades Administrativas y sus respectivas Direcciones, sus facultades y componentes a realizar.

Pregunta 11: ¿El nivel de Fin de la MIR incluye el objetivo sectorial, o en su caso, el objetivo transversal al cual está alineado? ^{xvi}

- a) Se incluyó en el resumen narrativo del Fin, la siguiente sintaxis: Contribuir + objetivo sectorial u objetivo transversal + mediante o a través + solución al problema (propósito del programa).
- b) En el caso de que el programa no se pudo alinear a un objetivo sectorial, incluyó el objetivo transversal.

Respuesta: Sí.

De acuerdo al Numeral 13 de los “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios 2014 “, se establece que los objetivos sectoriales deberán ser incluidos en el nivel Fin de la Matriz de indicadores. El Objetivo 1 del “Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018”, enuncia puntualmente el objetivo sectorial: “Ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico”

Así, el nivel Fin de la Matriz de Indicadores de Resultados se enuncia a continuación:

“Contribuir a + ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico + a través + de la administración eficiente, eficaz y transparente de los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal en cuentas de la Tesorería”,

La contribución del programa presupuestario E003 está en línea con los objetivos estratégicos del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018.

^{xvi} Este análisis se debe realizar con información de 2014, conforme a lo establecido en el Acuerdo 01/2013 por el que se emiten los Lineamientos para dictaminar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y los Lineamientos para el registro, revisión, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas Presupuestarios vigente.

Pregunta 12: Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa 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

Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal).

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las Características establecidas.

El programa cuenta con 10 indicadores; de los cuales la TESOFE tiene la responsabilidad de documentar la ficha técnica de 9, los cuales están adecuadamente documentados en la Matriz de Indicadores de Resultados de 2014 y cuentan con todas las características establecidas. El indicador de Fin “Requerimientos Financieros del Sector Público” no cuenta con ficha técnica en la MIR de la TESOFE dado que la responsabilidad de actualización recae en la “Unidad de Planeación Económica” de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Pregunta 13: Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- c) Cuentan con unidad de medida.
- d) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- e) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

La Tesorería de la Federación realizó ajustes a sus indicadores que permitieran establecer metas mejor orientadas a vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del programa como lo establece la Guía para la construcción de la Matriz de indicadores de resultados, y con base en: i) las recomendaciones establecidas en la “Evaluación de los procesos del programa presupuestario “Administración de los Fondos Federales y Valores en Propiedad y/o Custodia del Gobierno Federal”; y ii) los comentarios realizados en la minuta del 6 de marzo de 2014 para revisar la Matriz de Indicadores de Resultados realizada del Órgano Interno de Control de la SHCP (OIC), la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) y la Dirección General de Recursos Financieros (DGRF). Como resultado, de las recomendaciones se le realizaron mejoras a las fichas técnicas de los indicadores.

- c) Las fichas técnicas cuentan con una unidad de medida establecida.
- d) Las metas establecidas están orientadas a medir el desempeño enfocándose en ser más eficientes y eficaces, con excepción del indicador de “Porcentajes de proceso estratégicos” enfocado en medir un tema de calidad. Así mismo, por las características del Programa Presupuestario E003, las metas alineadas al marco legal son de eficacia, lo cual exige su cumplimiento total.
- e) Adicionalmente, al establecerse las metas, los responsables de cada indicador consideraron los plazos definidos, y los recursos humanos y financieros dedicados a su cumplimiento, asegurando así su factibilidad.

3.5 ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y EN QUÉ ASPECTOS EL PROGRAMA EVALUADO PODRÍA TENER DUPLICIDAD, COMPLEMENTRIEDAD Y/O CONCURRENCIA

Pregunta 14: ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener duplicidad, complementariedad y/o concurrencia?

Respuesta: Sí

El Programa E003 no tiene duplicidad con ningún otro Programa Federal, ya que de acuerdo con la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la TESOFE es la única instancia facultada normativamente para proveer los servicios de tesorería a nivel nacional.

El Programa es complementario y concurrente a todos los Programas Federales de acuerdo a lo establecido en la normatividad siguiente:

- 1) Ley del servicio de Tesorería de la Federación;
- 2) Código Fiscal de la Federación;
- 3) Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
- 4) Ley de Ingresos de la Federación;
- 5) Código Fiscal de la Federación;
- 6) Lineamientos de la Cuenta única de la Tesorería;
- 7) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

En estos se establecen los lineamientos tanto para la concentración como para el pago de recursos del Gobierno Federal. Por esto, para cumplir sus objetivos, todos los Programas Federales requieren de la función complementaria de la Tesorería, según lo establecido en el marco normativo.

Así pues, tanto la concentración de los recursos establecidos en la Ley de Ingresos de la Federación, como el pago de recursos a programas federales y sus beneficiarios, según lo establecido en el Presupuesto Federal, que son realizados únicamente por la Tesorería de la Federación, son los aspectos específicos en los que el programa E003 es complementario y concurrente, con todos los Programas Federales.

4. Tema II: Planeación y Orientación a Resultados

4.1 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

Pregunta 15: La Unidad Responsable del programa cuenta con un programa o 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 largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta: Sí. Nivel 4.

- El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

Como una de las buenas prácticas establecida por la Tesorería de la Federación, en 2014 llevó a cabo un ejercicio de planeación estratégica para definir el plan de trabajo anual; el detalle de este ejercicio se describe en la respuesta de la pregunta 16. Por otro lado, como herramienta de planeación estratégica utiliza la MIR.

- a) La planeación estratégica del programa y la definición, registro y seguimiento de los indicadores de la MIR se lleva a cabo mediante documentos institucionales; para el primero, la TESOFE definió de manera consensuada el mecanismo para la definición del plan estratégico anual; en el segundo caso, se toman como base los siguientes documentos:
 1. “Guía para la Construcción de Matriz de Indicadores para Resultados”
 2. “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios 2014”
- b) Dentro de la planeación estratégica de 2014, se definieron proyectos a cumplirse en el corto, mediano y largo plazo; en el caso de la MIR 2014, los objetivos estratégicos fueron construidos considerando el mediano y largo plazo y no son limitativos a la presente administración
- c) Como resultado de los instrumentos de planeación se definieron el propósito y el fin del programa, quedando de la siguiente forma :
 1. Propósito: “Administrar con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia los fondos y valores de su propiedad y/o custodia del Gobierno Federal”
 2. Fin: “Contribuir a ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico”
- d) En el caso del plan estratégico, se definieron fechas de cumplimiento y una estrategia de seguimiento trimestral de avances. Dentro de la MIR de la Tesorería de la Federación, se definieron 10 indicadores, los cuales permiten medir los avances del programa. Los indicadores relacionados con el propósito y fin son:
 1. Propósito:
 - i. Suma ponderada de los principales servicios para la administración de los fondos y valores del Gobierno Federal
 - ii. Porcentaje de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación que mantengan la certificación o se certifiquen bajo la Norma ISO 9001:2008
 2. Fin:
 - i. Requerimientos Financieros del Sector Público

Pregunta 16: El programa cuenta con programas o planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Respuesta: Sí. Nivel 4.

- Los programas o planes de trabajo anuales tienen todas las características establecidas.

La Tesorería de la Federación realiza planes de trabajo anualmente que documentan los proyectos que se llevarán a cabo en el corto, mediano y largo plazo. Durante el proceso de generación, cada área elabora una caratula por cada proyecto en donde se especifica lo siguiente:

1. Unidad Responsable
 2. Objetivo del proyecto
 3. Líderes del proyecto
 4. Participantes del proyecto
 5. Actividades principales
 6. Fecha de cumplimiento
 7. Medios de verificación
- a) La Coordinación de Asesores de la oficina de la C. Tesorera estableció el procedimiento en donde se encuentran los lineamientos a ser utilizados para la definición e integración de cada uno de los proyectos en el programa anual 2014, así como los mecanismos de control para su seguimiento; los cuales fueron aprobados por la Titular de la tesorería y los Titulares de cada área
- b) Sí son conocidos por los responsables, ya que en la caratula se define el líder y los participantes
- c) En el plan de trabajo anual, en la cartera de proyectos, se establecen los objetivos de cada uno de los proyectos que lo componen
- d) También se definen en el plan de trabajo, dentro de cada proyecto, los medios de verificación para cada una de las tareas que los componen. Además, se hacen revisiones trimestrales del avance de cada uno de los proyectos, quedando debidamente documentadas

4.2 DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

Pregunta 17: El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta: Sí. Nivel 4.

- El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.
- a) De manera regular el Programa presupuestario E003 ha sido sujeto a evaluaciones externas, principalmente derivadas del Programa Anual de Evaluaciones de Programas Federales de la Administración Pública Federal (PAE) y de la certificación de calidad en ISO 9001:2008 que desde 2011 mantiene en sus principales procesos. De estas evaluaciones, se han obtenido recomendaciones, cuya implementación se ha reflejado en cambios para hacer más eficiente y eficaz la operación del Programa presupuestario. Cabe señalar que este programa busca atender un mandato establecido en la Constitución. Por ejemplo, en 2013 se realizó la Evaluación de los Procesos del Programa Presupuestario E003, y cada año se lleva a cabo una de auditoría para mantener la certificación.
- b) Sí, en cada evaluación se utiliza el procedimiento establecido por las autoridades competentes y responsables de coordinar las evaluaciones. Por ejemplo, en la evaluación realizada en 2013, se utilizó el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario E003; mientras que las evaluaciones de la certificación se basan en lo establecido por la norma ISO.
- c) Sí, derivado de las evaluaciones se han emitido recomendaciones, de las cuales se desprenden Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que consideran hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en la evaluación externa. El cumplimiento de las ASM ha coadyuvado en el logro de las metas y objetivos del programa de una manera más eficiente, mejorando la gestión del mismo, y facilitando la toma de decisiones.
- d) Las evaluaciones se realizan mediante una cuidadosa revisión de documentos y reportes, así como entrevistas y auditorías a personal clave ligados al programa o a los procesos con el fin de conocerlos con mayor detalle y así emitir recomendaciones que permitan mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión. En el caso de la evaluación realizada el programa en 2013, tal y como se estableció en los Términos de Referencia, fue necesaria la revisión y aprobación de cada uno de los entregables por parte de la Unidad de Evaluación y Planeación de la Secretaría de Hacienda.

Pregunta 18: Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos, institucionales, interinstitucionales e intergubernamentales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta: Nivel 4.

- Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

El programa E003 cuenta con 11 Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de las recomendaciones de la Evaluación de los Procesos realizada en 2013, siendo ésta la única evaluación externa realizada en los últimos 3 años, los cuales quedaron clasificados de la siguiente manera:

Clasificación ASM	Número de ASM	Porcentaje de ASM Solventados
Específicos	10	100%
Institucionales	1	100%

Cabe destacar que la recomendación “ISI1: Incluir dentro de la metodología de asignación de recursos tecnológicos a las áreas de la SHCP, la prioridad para atender las necesidades de la Tesorería con respecto a las demás áreas, considerando la naturaleza de la TESOFE como Programa Presupuestario, su volumen transaccional y la importancia para la APF” no fue aceptada. Lo anterior debido a que esta quedó bajo la responsabilidad de la Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información, quien informó que a partir de Agosto de 2012 ya cuenta con una metodología (MAAGTICSI) que atiende a lo señalado en la recomendación. La justificación está detallada en el Documento de Opinión (posición Institucional).

Dentro del Anexo 9 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora” se encuentran los detalles de cada uno de los ASM.

Adicionalmente, a los ASM, es de destacar que la Tesorería a través de su Sistema de Gestión de Calidad, de 2011 a la fecha ha documentado 139 mejoras, de las cuales 16 están en proceso de implementación.

Pregunta 19: ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Respuesta:

Si bien las acciones necesarias por parte de la Tesorería de la Federación para dar cumplimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora se realizaron al 100%, existen algunos ASM cuya implementación está sujeta a otras áreas distintas a la Tesorería. Las actividades definidas en los Documentos de Trabajo e Institucionales permiten identificar las acciones llevadas a cabo en 2014 para alcanzar los resultados esperados. Las actividades definidas se cumplieron en su totalidad como se establece en la pregunta 18.

El detalle de los resultados establecidos y los esperados, están contenidos en el anexo 10 “Resultados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”.

Pregunta 20: ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

Respuesta:

No hay recomendaciones de las evaluaciones externas sin atender, ya que del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la Evaluación de los Procesos del Programa Presupuestario E003 establecidos en el documento de trabajo de ASM, el 100% han sido atendidos, tal y como se especificó en la pregunta número 18 y en el Anexo 9 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”.

Pregunta 21: A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Respuesta:

Con base en la evaluación de procesos realizada al Programa E003 en 2013 se identificaron 8 recomendaciones al Programa las cuales se pueden agrupar como sigue:

- **Sistemas** – tres recomendaciones relacionadas a la optimización de los sistemas actuales.
- **Procesos** – dos recomendaciones enfocadas a optimizar los tiempos de respuesta de los procesos.
- **Personal** – una recomendación enfocada a la estructura de la plantilla y la capacitación del personal.
- **Normativa** – una recomendación enfocada a optimizar los tiempos legales.
- **Medición** – una recomendación referente a diseñar una metodología de indicadores.

Con base en los resultados anteriores, se considera importante focalizar las futuras evaluaciones mediante instancias externas en los siguientes temas:

1. Procesos:

En cumplimiento al propósito de la Tesorería de “Administrar con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia los fondos y valores de su propiedad y/o custodia del Gobierno Federal”, se considera importante realizar la evaluación de sus procesos que permitan incrementar la seguridad, eficiencia, confiabilidad y la operación de los mismos.

2. Control Operativo:

Debido a que la Tesorería está experimentando significativos incrementos en las operaciones que tiene que realizar, se considera importante llevar a cabo evaluaciones que fortalezcan el marco de control operativo en la Tesorería, incluyendo el monitoreo y las medidas necesarias para que estén alienados a estas necesidades tanto los sistemas, como el personal y sus capacidades.

4.3 DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

Pregunta 22: El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, institucional, transversal, especial o regional.
- b) Los tipos y montos de servicios otorgados a los beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios, usuarios, clientes o el destino de los recursos.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, usuarios, clientes o el destino de los recursos, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Respuesta: Sí. Nivel 2.

- El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.
- a) El programa contribuye únicamente al cumplimiento de los objetivos del programa sectorial (Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018) a través de la MIR con base en sus 10 indicadores, tal y como se explicó en la pregunta 4. La MIR se construye de manera piramidal, como se establece en la “Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados” y en los “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios 2014”, en donde se especifica que está alineada al Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013-2018.
- b) Con base en la pregunta 8, los montos y los tipos de servicios que otorga la Tesorería de la Federación están definidos en la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en el Cap. II Art. 51, la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su reglamento, además en los Lineamientos CUT.
- c) Con base en la pregunta 9, dentro de las atribuciones de la Tesorería no se encuentra la actividad de recolectar información socioeconómica de sus clientes o el destino de los recursos.
- d) Con base en la pregunta 9, dentro de las atribuciones de la Tesorería no se encuentra la actividad de recolectar información socioeconómica de las personas que no son sus clientes ni de realizar comparación con los beneficiarios.

Pregunta 23: El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.
- 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 4.

- La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.
- a) El programa recolecta información para monitorear su desempeño a través de la Matriz de Indicadores para Resultados 2014 (MIR), la cual es oportuna contando con una calendarización establecida en el numeral 20, lineamiento VII de los “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios 2014”.
 - b) La información de los indicadores de la MIR, es recolectada y validada por los responsables de los procesos relacionados con cada uno de ellos. Asimismo, esta información es integrada por la Coordinación de Asesores de la oficina de la C. Tesorera, en donde se valida y, a través de la Coordinación Administrativa, se registran en el Portal aplicativo de la Secretaría de Hacienda en el Módulo PbR. Una vez registrada, se continúa con el proceso de revisión y validación de la MIR tal y como se establece en el numeral 23 de los “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios 2014”.
 - c) El programa recolecta información para monitorear su desempeño de forma sistematizada ya que el registro, revisión, actualización y el seguimiento de la información de los indicadores que integran la MIR, se lleva a cabo en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda en el Módulo PbR. Asimismo, el avance en los indicadores de la MIR se pueden consultar a través de la página web de transparencia presupuestaria de la SHCP.
 - d) El programa recolecta información para monitorear si es pertinente con respecto a su gestión a través de su MIR, en la cual se contemplan indicadores de Actividad, Componente, Propósito y FIN; y cada uno de estos, se calcula con base en la metodología que se establece dentro de su propia ficha técnica. Tanto la definición como la estructura de los indicadores se lleva a cabo con base en la “Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores de Resultados” y en los “Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios 2014”.
 - e) En la página de Transparencia Presupuestaria de la SHCP, en la sección de “Sistema de Evaluación de Desempeño”, se encuentra disponible y actualizada la información relativa al monitoreo del desempeño del programa; asimismo, a través del Módulo PbR del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda, cualquier instancia de esa Secretaría puede consultar en el avance en su desempeño.

5. Tema III: Cobertura y Focalización

5.1 ANÁLISIS DE COBERTURA

Pregunta 24: El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población o área de enfoque objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo o intermediario / beneficiario.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño del programa.

Respuesta: Sí. Nivel 4.

- La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.
- a) Sí, con base en la pregunta 1 respuesta b, el área de enfoque al que atiende el programa es el Gobierno Federal de acuerdo a lo que se especifica en: la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2014, el Catalogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014, la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento, el Código Fiscal de la Federación y la Ley de Ingresos de la Federación
- b) Sí, dado que los pagos y la recaudación del Gobierno Federal los lleva a cabo la Tesorería de la Federación, las metas de cobertura están establecidas de manera anual en la Ley de Ingresos de la Federación y en el Presupuesto de Egresos de la Federación, como se menciona en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria Capítulo, II Art. 16, " La Ley de Ingresos y el Presupuesto de Egresos se elaborarán con base en objetivos y parámetros cuantificables de política económica, acompañados de sus correspondientes indicadores del desempeño, los cuales, junto con los criterios generales de política económica y los objetivos, estrategias y metas anuales, en el caso de la Administración Pública Federal, deberán ser congruentes con el Plan Nacional de Desarrollo y los programas que derivan del mismo...".
- c) El horizonte a mediano plazo, en cuanto a la forma de administrar los recursos, está alineado al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, al Presupuesto de Egresos de la Federación y a la Ley de Ingresos de la Federación. En cuanto al horizonte de largo plazo, como se menciona en la pregunta 1, el Programa presupuestario da cumplimiento a una función inherente y permanente del Estado Mexicano, y queda establecida en los siguientes artículos de la Constitución mexicana: Art. 25; Art.31; Art.73 y Art.134, así como en el Art. 51 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- d) Como se menciona en el Anexo 1 punto 9 "Valoración del diseño del programa respecto a la atención de la necesidad que se pretende atender", dada la naturaleza del Programa presupuestario E003, no es necesaria una valoración del diseño del programa ya que esta función es inherente del estado mexicano, y de cualquier otro estado, la cual queda establecida en los siguientes artículos de la Constitución mexicana: Art. 25; Art.31; Art.73 y Art.134.

Pregunta 25: ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Respuesta: Sí.

Con base en la pregunta 7, la metodología para la cuantificación del área de enfoque está delimitada en función de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

Dada la naturaleza del programa presupuestario E003, el área de enfoque objetivo coincide con el área de enfoque potencial y se encuentran establecidas en los siguientes documentos normativos:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
3. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2014
4. Catalogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014
5. Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento
6. Código Fiscal de la Federación
7. Ley de Ingresos de la Federación

Pregunta 26: A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población o área de enfoque objetivo y la población o área de enfoque atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

Respuesta:

Como se mencionó en la pregunta 7 y 25, el área de enfoque potencial, objetivo y atendida, es la misma. La cobertura es del 100% conforme se establece en la normatividad aplicable al Programa presupuestario E003 para dar cumplimiento a sus atribuciones (Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en el Capítulo II “De la Ministración, el Pago y la Concentración de los Recursos” - Artículo 51 así como en la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.

6. Tema IV: Operación

6.1 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

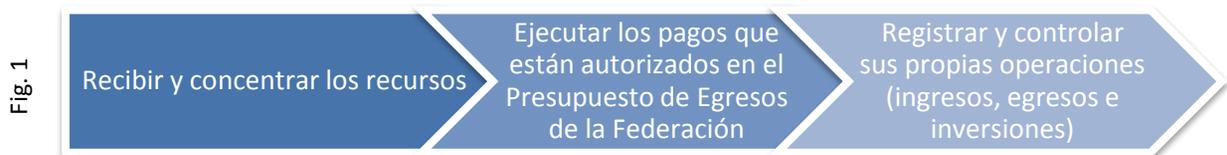
Pregunta 27: Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa:

Respuesta: Una vez analizado el marco normativo, la MIR 2014 y los manuales de procedimiento, se identificaron 3 componentes en el Programa E003:

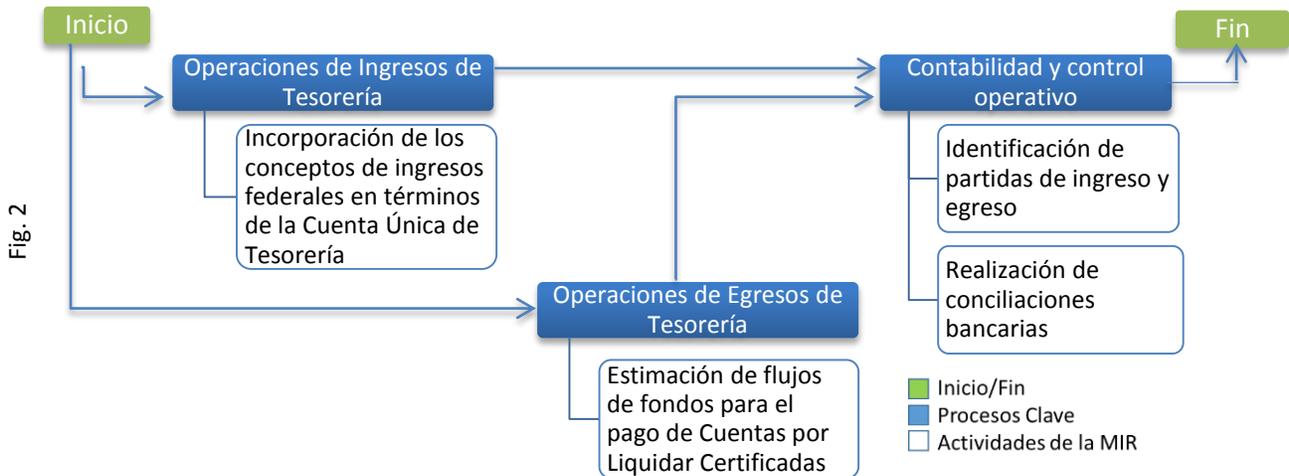
- 1) Ingresos del Gobierno Federal en el esquema de Cuenta Única de Tesorería (CUT) integrados
- 2) Pagos Oportunos efectuados
- 3) Información contable confiable entregada

Estos componentes se alinean al propósito del programa que se enfoca en “Administrar con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia los fondos y valores de su propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” y a su vez se soporta de 3 procesos principalmente: 1) proceso de “Operaciones de Ingresos de la Tesorería”, el cual recibe y concentra los recursos del Gobierno Federal, 2) proceso de “Operaciones de Egresos de la Tesorería” en el cual se ejecutan los pagos que están autorizados en el Presupuesto de Egresos de la Federación y 3) proceso de “Contabilidad y Control Operativo” en el cual se lleva a cabo el registro y control de las operaciones ejecutadas en los 2 primeros procesos.

En el diagrama de flujo (Fig. 1) se muestra el proceso general del programa:



En el siguiente diagrama de flujo (Fig. 2) se representa la interacción que tienen los procesos clave que se definieron para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en los documentos normativos, así como su vinculación con las actividades de la MIR



Después de realizar la valoración del proceso general del programa para cumplir los servicios, se identificó que cada uno de los proceso clave coincide con al menos una de las Actividades de la MIR.

Solicitud de servicios

Pregunta 28: ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los o servicios y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los bienes o servicios y las características de los solicitantes.
- Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los bienes o servicios.

Sí, el programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de servicios y algunas de las características específicas de los solicitantes. De acuerdo a lo que se mencionó en la respuesta de la pregunta 7 inciso a; la demanda total se define en la Ley de Ingresos y en el Presupuesto de Egresos de la Federación, donde se especifica que el área de enfoque del programa son todas las Unidades Administrativas que componen la Administración Pública Federal. En este sentido existen 2 sistemas que concentran la información y las características de los solicitantes:

- Con respecto a los pagos, el SIAFF (Sistema Integral de la Administración Financiera Federal) concentra la siguiente información sobre las dependencias ejecutoras de gasto: el Ramo y la Unidad Responsable, las cuales ejercen los recursos autorizados en el Presupuesto de Egresos de la Federación.
- Con respecto al ingreso, en el sistema PEC (Pago Electrónico de Contribuciones Federales) se concentra la siguiente información de las dependencias y entidades que realizan pagos de contribuciones: RFC, dirección, nombre, e importe de la operación, así como el concepto de pago (Impuestos, Derechos, Productos y Aprovechamientos).

La información contenida en estos sistemas está alineada a lo establecido en el Presupuesto de Egresos de la Federación y en la Ley de Ingresos; para realizar la ejecución del gasto y la contabilidad de cualquier ingreso es necesario que las unidades administrativas de la APF se registren en estos sistemas.

Por otra parte, dada la naturaleza, sus características y mandato establecido en los documentos normativos del programa, en donde se establece que la Tesorería de la Federación es la única instancia ejecutora encargada de administrar y resguardar los fondos del Gobierno Federal, la información sistematizada que se utiliza en la operación del programa, es la única fuente de información de la demanda total de los servicios, ya que a través de la Tesorería de la Federación se distribuyen y recaudan todos los fondos del Gobierno Federal sin excepción alguna.

Pregunta 29: Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios cuentan con las siguientes características:

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

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de **los bienes o servicios**.
- Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

Con base en los componentes definidos en la MIR se realizó un análisis de todos los procedimientos para llevar a cabo los procesos clave mencionados en la pregunta 27, identificando así, que el programa cuenta con 15 procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes o servicios; los cuales se distribuyen de acuerdo a su proceso de la siguiente forma:

- Operaciones de Ingresos de Tesorería (7 procedimientos de 15, contienen actividades de recibir, registrar y dar trámite)
- Operaciones de Egresos de Tesorería (7 procedimientos de 14, contienen actividades de recibir, registrar y dar trámite)
- Contabilidad de Fondos Federales (1 procedimiento de 9, contienen actividades de recibir, registrar y dar trámite)

Los procedimientos analizados cuentan con todas las características establecidas en la pregunta cómo se describe a continuación:

- a) Sí, los procedimientos relacionados a recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio corresponden a las características del área de enfoque y están documentados con base en las “Guías Técnicas para la elaboración, autorización y registro de manuales de organización, y para la elaboración, autorización y registro de procedimientos e integración de sus manuales” emitidas por la Oficialía Mayor de la SHCP en los manuales de procedimientos de la Tesorería de la Federación, donde se establece que los procedimientos deben estar la vinculados con la normatividad del programa, en la cual se definen las características del área de enfoque de los servicios del programa (pregunta 7 incisos a y b).
- b) Sí, todos los procedimientos cuentan con formatos definidos en los respectivos manuales de procedimiento que están alineados a los documentos normativos y algunos de estos se encuentran en formato digital en los sistemas de soporte a la operación.
- c) Sí, los manuales de procedimientos se encuentran disponibles para el área de enfoque objetivo en la página web de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la siguiente ruta:
Inicio>LASHCP>Marco Jurídico>Normateca Interna.
- d) Sí, los procedimientos están apegados a la normatividad del programa ya que se elaboran considerando las atribuciones definidas en los documentos normativos mencionados en las respuestas de la pregunta 8 (inciso b) y 14; adicionalmente los procedimientos cuentan con un apartado denominado “referencias” en donde se indica la normatividad aplicable para cada procedimiento.

Después de analizar los procedimientos relacionados a recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios del programa, no se identificaron mejoras a los procedimientos actuales.

Pregunta 30: El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población, área de enfoque objetivo o intermediarios / beneficiarios.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta: Sí, Nivel: 4

- Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios tienen cuatro de las características establecidas.

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos relacionados a recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios otorgados por el programa; dichos mecanismos están definidos en los manuales de procedimiento, en el apartado denominado “Normas de operación”. Estos manuales son monitoreados por las auditorías internas establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad y existen algunas reglas de operación embebidas en los sistemas de soporte que también permiten verificar dichos procedimientos.

Los mecanismos de verificación cuentan con todas las características establecidas en la pregunta cómo se describe a continuación:

- a) Sí, los mecanismos documentados para verificar los procedimientos son consistentes con el área de enfoque y están documentados con base en las “Guías Técnicas para la elaboración, autorización y registro de manuales de organización, y para la elaboración, autorización y registro de procedimientos e integración de sus manuales” emitidas por la Oficialía Mayor de la SHCP en los manuales de procedimientos de la Tesorería de la Federación, donde se establece que los procedimientos deben estar vinculados con la normatividad del programa, en la cual se definen las características del área de enfoque de los servicios del programa (pregunta 7 incisos a y b).
- b) Sí, todos los mecanismos de verificación de los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio están estandarizados y son utilizados por las instancias ejecutoras; ya que estos mecanismos están definidos en los manuales de procedimiento del programa, los cuales son elaborados y actualizados por las áreas responsables de la ejecución de los procedimientos, y autorizados por los titulares de cada área; adicionalmente son validados y registrados por la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) de la SHCP. En el apartado de “Normas de Operación” de los manuales de procedimiento, se definen las políticas, criterios y lineamientos que se deben considerar para aplicar el procedimiento, los cuales aseguran que su cumplimiento este alineado a la normatividad.
- c) Sí, en los sistemas a través de los cuales se sustentan los procedimientos, existen mecanismos que ayudan a verificar que se cumplan con las “Normas de operación”; como es el caso del SIAFF donde los usuarios del mismo, pueden verificar el estado actual de las solicitudes de servicio.
- d) Sí, todos los manuales de procedimientos son de carácter público y se encuentran en la página web de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en la siguiente ruta: Inicio>LASHCP>Marco Jurídico>Normateca Interna, donde se puede identificar el apartado de “normas de operación” de cada manual de procedimiento.

Después de analizar los procedimientos relacionados a recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios del programa, no se identificaron mejoras a los mecanismos de verificación.

Selección de la población objetivo, área de enfoque, intermediarios / beneficiarios y/o proyectos

Pregunta 31: Los procedimientos del programa para la selección de la población objetivo, área de enfoque, intermediarios / beneficiarios 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 instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta: No

El Programa Presupuestario E003 no tiene dentro sus atribuciones la selección del área de enfoque, de acuerdo a lo establecido en la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento por lo que no cuenta con procedimientos relacionados a la ejecución de esta actividad.

La selección del área de enfoque está descrita en los siguientes documentos normativos:

1. Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento
2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
3. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
4. Ley de Ingresos de la Federación
5. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2014
6. Catálogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014
7. Código Fiscal de la Federación

El que la selección del área de enfoque no sea un procedimiento ejecutado por el programa no se considera un área de mejora, sino una fortaleza institucional, ya que permite que la ejecución de programa se centre en la “Administración con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia de los fondos y valores de su propiedad y/o custodia del Gobierno Federal”.

Pregunta 32: El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de la población objetivo, área de enfoque o intermediarios / beneficiarios y/o proyectos y tienen 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.
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o población objetivo, área de enfoque o intermediarios / beneficiarios.

Respuesta: No

El programa presupuestal E003 no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección del área de enfoque; ya que como se menciona en la respuesta de la pregunta 31, la selección del área de enfoque no es atribución de la Tesorería de la Federación. Asimismo, de acuerdo con la normatividad especificada en la respuesta de la pregunta 7, el programa no es responsable de los mecanismos de verificación del procedimiento de selección del área de enfoque.

Derivado de lo anterior, esto no se considera como un área de mejora, ya que la estructura actual de responsabilidades establecidas en el marco normativo, permite que la ejecución de programa se centre en la “Administración con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia de los fondos y valores de su propiedad y/o custodia del Gobierno Federal”.

Pregunta 33: Los procedimientos para otorgar servicios a los beneficiarios o áreas de enfoque tienen las siguientes características:

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

Respuesta: Sí. Nivel 4.

- Los procedimientos para otorgar los bienes o servicios a los beneficiarios o áreas de enfoque tienen todas las características establecidas.

Con base en los componentes definidos en la MIR se realizó un análisis de todos los procedimientos para llevar a cabo los procesos clave mencionados en la pregunta 27, donde se identificó que el programa cuenta con 14 procedimientos para otorgar servicios al área de enfoque, los cuales se distribuyen de acuerdo a su proceso de la siguiente forma:

- Operaciones de Ingreso de Tesorería (6 procedimientos de 15, contienen actividades de otorgar servicios)
- Operaciones de Egreso de Tesorería (7 procedimientos de 14, contienen actividades de otorgar servicios)
- Contabilidad de Fondos Federales (1 procedimiento de 9, contienen actividades otorgar servicios)

a) Sí, todos los procedimientos son utilizados por las instancias ejecutoras, están definidos en los manuales de procedimiento del programa presupuestal E003, los cuales son elaborados y actualizados por las áreas responsables de la ejecución de los mismos considerando lo establecido en las “Guías Técnicas para la elaboración, autorización y registro de manuales de organización, y para la elaboración, autorización y registro de procedimientos e integración de sus manuales” emitidas por la Oficialía Mayor de la SHCP, cabe destacar que los procedimientos son autorizados por los responsables de cada área y están validados y registrados por la DGRH de la SHCP, lo que garantiza su estandarización, los manuales de procedimiento cuentan con las siguientes características:

- Propósito: “Se define la finalidad o razón de ser del procedimiento ... “
- Alcance: “Se establece el ámbito de aplicación relacionado con las áreas ... “
- Referencias: “Menciona el documento o documentos en que técnicamente ...”
- Responsabilidades de la organización: “Indica todas las partes implicadas ...”
- Normas de operación: “Determinan en forma explícita las políticas, criterios ...”
- Definiciones: “Son los conceptos clave del procedimiento que cada oficina ...”
- Diagrama de flujo: “Es la representación gráfica que muestra la secuencia ...”
- Descripción de actividades: “La descripción de cada actividad debe ser ...”
- Anexos: “El apartado de anexos contendrá: 1.-La relación de documentos o formatos ...”

b) Sí, los procedimientos a través de los cuales los operadores del programa otorgan los servicios, están soportados por sistemas que ejecutan las operaciones de ingresos, egresos y registros contables que constituyen los componentes del programa.

c) Sí, todos los manuales de procedimientos son de carácter público y se encuentran en la página web de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en la siguiente ruta: *Inicio>LASHCP>Marco Jurídico>Normateca Interna.*

d) Sí, los procedimientos están apegados a la normatividad del programa ya que se elaboran considerando las atribuciones definidas en los documentos normativos mencionados en la respuesta de la pregunta 8 (inciso b) y 14; adicionalmente los procedimientos cuentan con un apartado denominado “referencias” en donde se indica la normatividad aplicable para cada procedimiento.

Después de analizar los procedimientos relacionados a la entrega de servicios del programa, no se identificaron mejoras a los procedimientos actuales.

Pregunta 34: El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de los servicios a beneficiarios o área de enfoque y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si los servicios a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutora
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa

Respuesta: Sí. Nivel 4.

- Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de los bienes o servicios a beneficiarios o áreas de enfoque tienen todas las características establecidas.

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos relacionados con la entrega de servicios otorgados por el programa; dichos mecanismos están definidos en los manuales de procedimiento, en el apartado denominado “Descripción de actividades”. Estos manuales son monitoreados por las auditorías internas establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad y existen algunas reglas de operación embebidas en los sistemas de soporte que también permiten verificar dichos procedimientos.

a) Sí, por iniciativa de la Tesorería de la Federación a través del Sistema de Gestión de Calidad se llevan a cabo auditorías internas cada 6 meses y externas cada 3 años (certificación ISO 9001:2008), a los procesos del programa para identificar si la descripción de actividades se realiza de acuerdo a lo establecido en los documentos normativos del programa. Adicionalmente, el programa durante 2013 tuvo una Evaluación de Procesos, realizada por un externo, que permitió confirmar que los procedimientos de ejecución se realizan de acuerdo a lo establecido en la normatividad.

b) Sí, todos los mecanismos de verificación de los procedimientos para la entrega de servicios otorgados, están estandarizadas y son utilizados por la Tesorería de la Federación, ya que estos mecanismos están definidos en los manuales de procedimiento del programa, los cuales son elaborados y actualizados por las áreas responsables de la ejecución de los procedimientos, y son autorizados por los titulares de cada área; adicionalmente son validados y registrados por la DGRH de la SHCP.

En el apartado de “descripción de actividades” de los manuales de procedimientos, se definen los responsables, las actividades y los documentos de trabajo en los que se soporta la operación.

c) Sí, los mecanismos de verificación del procedimiento de entrega de servicios están integrados dentro de los sistemas de soporte con lo que los operadores del programa ejecutan los servicios relacionados con los componentes del programa (Ingresos del Gobierno Federal en el esquema de Cuenta Única de Tesorería (CUT) integrados, Pagos Oportunos efectuados e Información contable confiable entregada).

d) Si, los mecanismos de verificación están documentados en los manuales de procedimientos los cuales son elaborados por los dueños de los procesos, y están aprobados por los titulares de cada área; asimismo están disponibles para todos los operadores del programa en la normateca interna de la Tesorería de la Federación.

Después de analizar los procedimientos relacionados con la entrega de servicios del programa, no se identificaron mejoras a los mecanismos de verificación actuales.

Ejecución

Pregunta 35: Los procedimientos de ejecución de acciones tienen las siguientes características:

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

Respuesta: Sí, Nivel 4.

- Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas de las características establecidas.

Los procedimientos de ejecución de acciones son aquellos que se realizan una vez recibidas las solicitudes de servicio, hasta antes de la entrega de los mismos. Con base en esta definición y en los componentes definidos en la MIR se realizó un análisis de todos los procedimientos para llevar a cabo los procesos clave mencionados en la pregunta 27, donde se identificó que el programa cuenta con 21 procedimientos de ejecución de acciones, los cuales se distribuyen de acuerdo a su proceso de la siguiente forma:

- Operaciones de Ingreso de Tesorería (9 procedimientos de 15, contienen actividades de ejecución de acciones)
- Operaciones de Egreso de Tesorería (4 procedimientos de 14, contienen actividades de ejecución de acciones)
- Contabilidad de Fondos Federales (8 procedimientos de 9, contienen actividades de ejecución de acciones)

Los procedimientos analizados cuentan con todas las características establecidas en la pregunta como se describe a continuación:

- a) Sí, todos los procedimientos de ejecución son utilizados por las instancias ejecutoras, están definidos en los manuales de procedimiento del programa presupuestal E003, los cuales son elaborados y actualizados por las áreas responsables de la ejecución de los mismos considerando lo establecido en las “Guías Técnicas para la elaboración, autorización y registro de manuales de organización, y para la elaboración, autorización y registro de procedimientos e integración de sus manuales” emitidas por la Oficialía Mayor de la SHCP, cabe destacar que los procedimientos son autorizados por los responsables de cada área y están validados y registrados por la DGRH de la SHCP, y cuentan con las características mencionadas en el inciso a) de la respuesta 33, lo que garantiza sean utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Sí, los procedimientos a través de los cuales los operadores del programa ejecutan las acciones del mismo, están integrados dentro de los sistemas de soporte con los que se ejecutan los servicios relacionados con sus componentes (Ingresos del Gobierno Federal en el esquema de Cuenta Única de Tesorería (CUT) integrados, Pagos Oportunos efectuados e Información contable confiable entregada).
- c) Sí, todos los manuales de procedimientos son de carácter público y se encuentran en la página web de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el siguiente camino: *Inicio>LASHCP>Marco Jurídico>Normateca Interna.*
- d) Sí, los procedimientos están apegados a la normatividad del programa ya que se elaboran considerando las atribuciones definidas en los documentos normativos mencionados en la respuesta de la pregunta 8 (inciso b) y 14; adicionalmente los procedimientos cuentan con un apartado denominado “referencias” en donde se indica la normatividad aplicable para cada procedimiento.

Después de analizar los procedimientos relacionados a la ejecución de acciones del programa, no se identificaron mejoras a los procedimientos actuales.

Pregunta 36: El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones y tienen las siguientes características:

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

Respuesta: Sí, Nivel 4.

- Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas de las características establecidas

El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de las acciones del programa, dichos mecanismos están definidos en los manuales de procedimiento, en el apartado denominado “Normas de operación”.

Los mecanismos de verificación analizados cuentan con todas las características establecidas en la pregunta como se describe a continuación:

a) Sí, por iniciativa de la Tesorería de la Federación a través del Sistema de Gestión de Calidad se llevan a cabo auditorías internas cada 6 meses y externas cada 3 años (certificación ISO 9001:2008), a los procesos del programa para identificar si las acciones se realizan de acuerdo a los documentos normativos del programa. Adicionalmente, el programa durante 2013 tuvo una Evaluación de Procesos, realizada por un externo, que permitió confirmar que los procedimientos de ejecución se realizan de acuerdo a lo establecido en la normatividad.

b) Sí, todos los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de acciones del programa, están estandarizadas y son utilizados por la Tesorería de la Federación, ya que estos mecanismos están definidos en los manuales de procedimiento del programa, los cuales son elaborados y actualizados por las áreas responsables de la ejecución de los procedimientos, y son autorizados por los titulares de cada área; adicionalmente son validados y registrados por la DGRH de la SHCP.

En el apartado de “Normas de Operación” de los manuales de procedimiento, se definen las políticas, criterios y lineamientos que se deben considerar para aplicar el procedimiento, las cuales verifican su cumplimiento.

c) Sí, los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de acciones están integrados dentro de los sistemas de soporte con lo que los operadores del programa ejecutan los servicios relacionados con los componentes del programa (Pagos Oportunos efectuados, Información contable confiable entregada, e Ingresos del Gobierno Federal en el esquema de Cuenta Única de Tesorería (CUT) integrados).

d) Si, los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de acciones están documentados en los manuales de procedimientos los cuales son elaborados por los dueños de los procesos, y están aprobados por los titulares de cada área; asimismo están disponibles para todos los operadores del programa en la normateca interna de la Tesorería de la Federación.

Después de analizar los procedimientos relacionados con la ejecución de acciones del programa, no se identificaron mejoras a los mecanismos de verificación actuales.

7.2 MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

Pregunta 37 ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de solicitud de servicios a los solicitantes?

Respuesta:

En los últimos años se han realizado varios cambios sustantivos en los documentos normativos del programa, esto como producto de la planeación y compromiso de todas las áreas de la Tesorería de la Federación que han desarrollado una cultura de mejora continua, basada en un Sistema de Gestión de Calidad que permite una revisión constante y la capacidad de implementar mejores prácticas que agilizan el proceso de solicitud de los servicios al área de enfoque, así como la mejora en la eficiencia en el uso de recursos y la incorporación y adaptación de los cambios tecnológicos. Estas mejoras impactan de manera sustantiva en los procesos y procedimientos operativos del programa, las cuales se adecuan en los documentos normativos (manuales de procedimientos) y se registran en el “Inventario de mejoras”; donde actualmente se tienen documentadas 111 iniciativas de mejora para el periodo 2012 a 2014. Dichas mejoras fueron motivadas en su mayoría por el Sistema de Gestión de Calidad implementado por la Tesorería de la Federación.

Como se mencionó anteriormente, estas mejoras han generado cambios sustantivos en los documentos normativos del programa, principalmente en los Manuales de procedimientos. Dichos cambios, para el periodo analizado, tuvieron el siguiente enfoque:

- Actualización de procesos en función de ajustes a la normatividad y al resultado de la implementación del sistema de gestión de calidad
- Optimización del servicio a los usuarios y la obtención bases de datos confiables, reduciendo tiempos de respuesta a la operación
- Mejora continua de los indicadores y la estandarización de las mediciones
- Simplificación y estandarización de procesos

Los beneficios más importantes de las mejoras implementadas por el proceso de Sistemas de Gestión de Calidad fueron los siguientes:

- Se mantuvieron actualizados los procedimientos para todos los operadores del programa
- Se simplificaron e integraron mejores prácticas al proceso, logrando la reducción de tiempos al usuario
- Se hicieron mejoras al sistema de gestión de calidad, incluyendo las auditorías internas y las evaluaciones de desempeño del programa implementadas en la Tesorería de la Federación
- Se logró la automatización de actividades en algunos procesos
- Se identificaron políticas de continuidad operativa aplicables a procesos críticos

Por último, en lo que corresponde a la actualización de los Manuales de Procedimiento de la Tesorería de la Federación, como producto de las mejoras comentadas, éstas son registradas y validadas por la DGRH, para posteriormente ser remitidas a la Vicepresidencia del Comité de Mejora Regulatoria Interna de la SHCP (COMERI), con la finalidad de que sean sometidas al proceso de calidad regulatoria establecido.

En sesión ordinaria, el COMERI emite el dictamen correspondiente respecto a estos documentos, e informa a través de oficio su publicación en la Normateca Interna de la SHCP.

Pregunta 38: ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios, área de enfoque o intermediario/beneficiario y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

Respuesta:

La unidad administrativa que opera el programa no enfrenta problemas relevantes para la transferencia de recursos al área de enfoque. Sin embargo, por la naturaleza de los servicios que otorga la Tesorería de la Federación, esta podría enfrentar problemas potenciales que pueden afectar la propia operación del programa presupuestario, tales como:

- Fallas de infraestructura y tecnología relacionadas con sistemas informáticos, energía, telecomunicaciones, datos y registros físicos
- Incidentes de imposibilidad de acceso a las instalaciones
- Dependencia de otros proveedores de servicios clave, como el banco central o bancos comerciales, proveedores de telecomunicaciones y servicios de Internet y otras operaciones tercerizadas
- Catástrofes naturales

En este sentido y con el objetivo de minimizar el impacto en caso de que uno de estos problemas potenciales se materialice, la Tesorería de la Federación ha implementado varias estrategias, dentro de las más destacables se encuentran:

Estrategias generales enfocadas a la continuidad operativa

- **Elaboración de un Plan de Continuidad Operativa**, el cual contiene las estrategias implementadas por la Tesorería ante la materialización de alguno de los problemas potenciales
- **Creación de un Comité Interno**, con el fin de monitorear los problemas potenciales, detectar nuevos, así como establecer y dar seguimiento a las acciones preventivas

Estrategias específicas a un problema potencial determinado

- **Redundancia total en los sistemas y en la infraestructura tecnológica**, con el apoyo de la DGTSI, esta estrategia asegura el correcto funcionamiento de los sistemas de la Tesorería de la Federación ante alguna falla inesperada.
- **Creación de un sitio de alerno de operación**, este sitio cuenta con todo lo necesario para que el personal clave pueda operar en caso de no poder acceder al sitio primario ubicado en avenida Constituyentes 1001.

7.3 EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

Eficiencia y Eficacia

Pregunta 39: El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- 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 o área de enfoque objetivo o intermediario / beneficiario (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.
- 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: $\text{Gastos Totales} / \text{población atendida}$ ($\text{Gastos totales} = \text{Gastos en operación} + \text{gastos en mantenimiento}$). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta: Sí, Nivel 4

- El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos

Tomando como base la información de la cuenta pública, se pueden identificar y cuantificar los gastos del ejercicio 2014, permitiendo el desglose de las partidas por los conceptos definidos en la pregunta:

- Sí, el programa identifica y cuantifica los gastos de operación en los que incurre para generar servicios y los desglosa en directos e indirectos. Se consideran directos todos los gastos necesarios para la ejecución de las tareas operativas derivadas de su función, tales como gastos en personal y otros tales como servicios bancarios y financieros propios de las transacciones de Tesorería. Se consideran indirectos los gastos en servicios y administrativos.
- Sí, el programa identifica y cuantifica los gastos de mantenimiento y se identificaron estos capítulos de la cuenta pública como se establece en el Anexo 15.
- Sí, el programa identifica y cuantifica los gastos de capital y se identificaron estos capítulos de la cuenta pública como se establece en el Anexo 15.
- Sí, el programa identifica y cuantifica el gasto unitario, considerando sus propias particularidades, por lo que el numerador del cálculo se refiere tanto al área de enfoque objetivo del programa (las unidades administrativas de la APF), como a los usuarios de los sistemas (donde hay una multiplicidad de usuarios por Unidad), y más específicamente, al costo/eficiencia que el programa genera en la administración de las transacciones (de ingresos y egresos), y en la administración y custodia y de los Fondos Federales (el monto total de recursos administrados), lo que de hecho constituye su objetivo y su fin como programa presupuestal. El resultado de este análisis se puede consultar en seguida:

Gastos Directos	+	Gastos Indirectos	=	Gastos de Operación
\$514,598,850.80		\$72,141,681.62		\$586,740,532.42
Gastos de Operación	+	Gastos de Mantenimiento	=	Gasto Total
\$586,740,532.42		\$17,436,052.00		\$604,176,584.42

Cálculo de gasto unitario^{xvii}			
Gasto Total	/	Área de Enfoque	= Gasto unitario por:
\$604,176,584.42	/	Monto de recursos administrados por el programa^{xviii}	Por peso administrado
	/	\$19,992,555,300,000	\$0.000030 por peso
	/	Transacciones realizadas a través del programa^{xix}	Gasto por transacción
	/	105,274,095	\$5.73
	/	Usuarios en sistemas del programa^{xx}	Gasto por usuario
/	8,786	\$68,765	
/	Unidades administrativas atendidas por el programa^{xxi}	Gasto por unidad administrativa	
/	1,259	\$479,886	

^{xvii} Dada la naturaleza del programa, el promedio simple entre el gasto total y el área de enfoque objetivo (Unidades administrativas de la APF) no muestra la demanda real de los servicios otorgados por la Tesorería de la Federación, ya que las unidades administrativas tienen necesidades de servicio diferentes en cuanto a montos, transacciones y usuarios.

^{xviii} La información se obtuvo del Reporte de Indicadores de la Tesorería de la Federación, Año 2014

^{xix} La información se obtuvo del Reporte de Indicadores de la Tesorería de la Federación, Año 2014

^{xx} La información se obtuvo de los Usuarios de los servicios de la SO

^{xxi} La información se obtuvo del Catálogo Administrativo, Presupuesto de Egresos, Año 2014

Economía

Pregunta 40: ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

Respuesta:

La fuente de financiamiento para la operación del programa presupuestario E003, de acuerdo con la información consultada en la cuenta pública, es la correspondiente a la clave 1 que se denomina, de acuerdo a la “Descripción de la fuente de financiamiento”, como “Recursos fiscales” y representa 100% del financiamiento del programa.

En la siguiente tabla se muestran los datos correspondientes a la fuente de financiamiento y el comparativo entre el presupuesto aprobado y el presupuesto ejercido en el periodo fiscal de 2014.

Fuente de Financiamiento	Descripción de la fuente de financiamiento	Proporción del presupuesto total correspondiente a la fuente de financiamiento.
1	Recursos fiscales	100%

Presupuesto 2014	
Aprobado	Ejercido
696.1 millones de pesos	606.8 millones de pesos ^{xxii}

Como se muestra en la tabla anterior existe diferencia entre el presupuesto aprobado y el presupuesto ejercido. Esta diferencia, de acuerdo al formato de “Explicaciones a las variaciones del gasto acumulado ejercido vs. el programa original (145)” y al formato de “Explicaciones a las variaciones del gasto acumulado ejercido vs. el programa modificado (146)” del “Sistema Integral de Información de los Ingresos y Gasto Público”, se debe principalmente al menor ejercicio presupuestario del Gasto Corriente que mostró una reducción del 18%, en comparación con el presupuesto aprobado. Las principales causas que explican esta variación son las siguientes:

- En el rubro de materiales y suministros se racionalizo el gasto en 31.5% con relación al presupuesto aprobado ya que se hicieron menos adquisiciones. Explicando así un 0.1% de la reducción en el Gasto Corriente de operación
- En servicios generales el ejercicio del presupuesto registró un gasto menor en 17.9%, con respecto al presupuesto aprobado debido a lo siguiente:
 - o Se redujeron viáticos nacionales y en el extranjero para servidores públicos
 - o Los gastos erogados en la partida de Servicios Bancarios y Financieros fueron inferiores al monto programado debido a que las operaciones anuales proyectadas se redujeron sensiblemente, erogando únicamente \$297 millones de pesos durante el 2014.

^{xxii} Este monto considera 2,605,366.13 correspondientes a gastos de capital, los cuales no se consideraron de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia en la respuesta de la pregunta anterior (pregunta 39)

7.4 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Pregunta 41: Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada
- 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 4.

·Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

- a) Sí, tanto las aplicaciones informáticas como los sistemas institucionales del Programa cuentan con fuentes de información confiables. Asimismo incluyen reglas de verificación y validación para la captura de información. Es importante destacar que se cuenta con una metodología utilizada (MAAGTICSI) por el área de Sistemas de la SHCP, la cual es utilizada para todo el Gobierno Federal con el objeto de estandarizar el uso de las TIC y asegurar la confiabilidad e integridad de la información.
- b) Sí, los sistemas tienen establecidas la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables los cuales están definidas con base en las reglas de operación del sistema y de la demanda de solicitudes del mismo procedimiento.
- c) Sí, todos los sistemas en los que se realizan los procesos clave, cuentan con la funcionalidad para generar reportes tanto estandarizados, como ad-hoc de acuerdo a las necesidades del personal involucrado en el proceso.
- d) Sí, las aplicaciones y sistemas que se utilizan para llevar a cabo los procesos clave están integradas. Por ejemplo, la información que utiliza el sistema para el registro contable de las operaciones tanto de ingreso como de egreso, las obtiene directamente de los sistemas de pago y de ingreso por lo tanto no existe discrepancia dado que el origen de la información proviene directamente de los sistemas fuente.

7.5 CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

Pregunta 42: ¿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 programa respecto de sus metas?

Respuesta:

El programa E003 cuenta con 10 indicadores distribuidos por nivel, en el portal de transparencia se muestran los resultados finales del avance de los indicadores de servicio y de gestión de la MIR del programa, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Avance 2014 (%)
Fin	"Requerimientos Financieros del Sector Público"	N/A
Propósito	Porcentaje de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación que mantengan la certificación o se certifiquen bajo la Norma ISO 9001:2008.	100.00%
Propósito	Suma ponderada de los principales servicios para la administración de los fondos y valores del Gobierno Federal.	98.99%
Actividad	Porcentaje de conceptos de ingresos federales integrados al esquema Cuenta Única de Tesorería.	97.91%
Actividad	Porcentaje de conciliaciones bancarias realizadas	102.00%
Actividad	Porcentaje de estimaciones de flujo de fondo correctamente realizadas.	100.00%
Actividad	Porcentaje del importe de partidas de ingreso y egreso identificadas	100.63%
Componente	Porcentaje de informes contables confiables generados en la Tesorería de la Federación (TESOFE).	100.00%
Componente	Porcentaje de pagos oportunos efectuados	99.79%
Componente	Porcentaje de Ingresos del Gobierno Federal Captados en Cuenta Única de Tesorería (CUT).	97.89%

Para el caso del programa no es posible generar una valoración por nivel con relación a los años anteriores debido a que en 2014 se realizaron cambios en los indicadores definidos en la MIR con respecto al 2013.

7.6 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

Pregunta 43: El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) El documento normativo está disponible en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con modificación de respuesta a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

Respuesta: Sí. Nivel 3.

- Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas
 - a) Si, el documento normativo está disponible de manera accesible en **menos de tres clics**, se encuentra en la página <http://www.hacienda.gob.mx> en la sección de transparencia, en la siguiente ruta: transparencia/normatividad.
 - b) No, los resultados principales del programa aunque se difunden en la página electrónica, están accesibles **en tres clics y no en menos de tres**, se encuentra en la página <http://www.hacienda.gob.mx> en la sección de transparencia, en la siguiente ruta: indicadores de programas presupuestarios, dentro de Administración de Fondos Federales y Valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal.
 - c) Si, se cuenta tanto con un teléfono como con un correo electrónico, a los cuales se tiene acceso en **un clic**, se encuentra en la página <http://www.hacienda.gob.mx> en la sección de contacto, en la que se despliega los contactos dependiendo el tipo de consulta para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general.
 - d) La Tesorería de la Federación **no** cuenta con modificaciones de respuesta en el ciclo 2014 a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI) ahora Instituto Nacional de Acceso a la Información (INAI).

7. Tema V: Percepción de la población o área de enfoque atendida

Pregunta 44: El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población o área de enfoque 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: Sí. Nivel 4.

- Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población o área de enfoque atendida tienen todas las características establecidas.

Como parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que tiene implementado la Tesorería de la Federación, a partir del 2014 el programa incorporó una Metodología para medir la satisfacción del cliente, que tiene como objetivo, “establecer y mantener un instrumento que permita la medición de la satisfacción del cliente respecto a los servicios relativos a los procesos certificados que ofrece la Tesorería de la Federación” y como alcance “establecer criterios homogéneos para medir la satisfacción de los clientes de cada proceso certificado en particular, a partir de los cuales se podrá conocer el nivel de satisfacción del cliente respecto de los procesos certificados en general y contar con información que permita, en su caso, implementar las acciones conducentes”; para efectos de esta evaluación sólo se analizaron los instrumentos relacionados con los procesos clave mencionados en la repuesta de la pregunta 26.

La metodología para la medición del grado de satisfacción del área de enfoque se establece en el documento interno denominado “Taller para la implementación de la Metodología para Medir la Satisfacción del Cliente Marzo-2014”, donde se define que dentro de los primeros 5 días hábiles después del cierre de cada trimestre, el dueño de cada proceso determina la muestra siguiendo las reglas establecidas, y envía al SGC la información para aplicar el instrumento correspondiente, el cual se enviará vía correo electrónico al usuario seleccionado (interno o externo). Adicionalmente, en este documento se identifican las características mencionadas en la pregunta y que se describen a continuación:

- La aplicación de los instrumentos para medir la satisfacción se realiza de manera individual a través del envío del cuestionario al usuario seleccionado de cada proceso, adicionalmente las preguntas de los instrumentos aplicados son directas y con respuestas cerradas, por lo que no es posible inducir las respuestas al momento de la aplicación del instrumento.
- Los instrumentos de medición se aplican a usuarios de los servicios de la Tesorería, los cuales están alineados al área de enfoque especificada en la pregunta 7. Asimismo, estos instrumentos están diseñados considerando 2 secciones: una sección con 2 preguntas enfocadas a la evaluación específica del proceso utilizado por el usuario, y otra sección con 3 preguntas que evalúa aspectos generales de los servicios recibidos.
- Los resultados que arrojan los instrumentos de medición son representativos, debido a que la metodología de aplicación utiliza dos técnicas de muestreo: muestreo de juicio (menos de 10 clientes o casos especiales) o muestreo aleatorio con reposición de elementos, asegurando que al final del levantamiento se cuente con una muestra representativa de cada proceso evaluado

Los resultados de los instrumentos de medición reportados en 2014 son los siguientes^{xxiii}:

Concepto	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total Anual
Grado de Satisfacción	90.00 %	94.00 %	97.26 %	95.40 %	94.16 %
Porcentaje de respuesta de los clientes	23.00 %	23.43 %	14.33 %	32.39 %	23.28 %

^{xxiii} Resultados de Satisfacción del Cliente 4º Trimestre, 2014

8. Tema VI: Medición de resultados

Pregunta 45 ¿Cómo documenta el programa 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 nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Respuesta:

El programa E003 documenta únicamente sus resultados a nivel de Fin y de Propósito a través de los indicadores de la MIR y de los hallazgos resultantes de estudios y evaluaciones que no son de impacto; a continuación se describe con mayor detalle la forma como se documentan los resultados de acuerdo a lo establecido en la pregunta.

- a) El Programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal”, por su tipo y naturaleza está obligado a documentar sus resultados por medio de la Matriz de Indicadores (MIR), esto como resultado de la iniciativa del Gobierno Federal de implementar un Presupuesto para Resultados. En este sentido el CONEVAL, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) han emitido una serie de lineamientos en materia de Matriz de Indicadores, con el objetivo de regular su construcción, presentación y análisis, tal y como se menciona en la respuesta de la pregunta 10.
- b) Adicionalmente el programa documenta sus resultados a nivel Fin y de Propósito, con hallazgos de estudios y evaluaciones que no son de impacto; como el caso de la evaluación de procesos realizada en 2013, donde los hallazgos fueron documentados como Aspectos Susceptibles Mejora (ASM), como se mencionó en la respuesta de la pregunta 18, y se tomaron como base para modificar y ajustar durante el 2014 los indicadores a nivel de Fin y de Propósito en la MIR. Por otra parte, la Certificación de procesos bajo la Norma ISO 9001:2008 obtenida por la Tesorería de la Federación, se vincula con un indicador a nivel propósito^{xxiv} definido en la MIR 2014.
- c) No es posible documentar los resultados del programa a nivel de Fin y de Propósito con este tipo de información. Dada la naturaleza del programa, la gestión de los fondos federales es exclusiva de la Tesorería de la Federación, y es una función inherente a todo estado, por lo no existen estudios o evaluaciones de impacto a nivel nacional, y no se conocen tampoco a nivel internacional.
- d) No es posible documentar los resultados del programa a nivel de Fin y de Propósito con este tipo de información. Dada la naturaleza del programa, la gestión de los fondos federales es exclusiva de la Tesorería de la Federación, y es una función inherente a todo estado, por lo no existen evaluaciones de impacto.

^{xxiv} “Porcentaje de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación que mantengan la certificación o se certifiquen bajo la Norma ISO 9001:2008”

Pregunta 46: En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: Sí, Nivel 2

- Hay resultados positivos del programa nivel de Fin o de Propósito.

Como se mencionó en el inciso a) de la respuesta 45 de la evaluación, el programa documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito a través de indicadores de la MIR, los resultados específicos de estos indicadores y su método de cálculo en 2014 se muestran en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Avance 2014 (%)	Método de cálculo
Fin	1) Requerimientos Financieros del Sector Público ^{xxv}	N/A	RFSP = (1+2+3+4+5+6+7) 1. Balance tradicional 2. Requerimientos financieros por PIDIREGAS 3. Requerimientos financieros del IPAB 4. Adecuaciones a los registros presupuestarios 5. Requerimientos financieros del FONADIN 6. Programa de deudores 7. Ganancia o pérdida esperada de la banca de desarrollo y fondos de fomento
Propósito	2) Porcentaje de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación que mantengan la certificación o se certifiquen bajo la Norma ISO 9001:2008	100%	(Número de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación certificados bajo la Norma ISO 9001:2008 / Número de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación) *100
Propósito	3) Suma ponderada de los principales servicios para la administración de los fondos y valores del Gobierno Federal	98.99%	0.4 * (Porcentaje de ingresos del Gobierno Federal captados en Cuenta Única de Tesorería (CUT), al cierre del año) + 0.4 * (Porcentaje de pagos oportunos efectuados, al cierre del año) + 0.2 * (Porcentaje de informes contables confiables generados en la Tesorería de la Federación (TESOFE) , al cierre del año)

Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 12 de esta evaluación, la responsabilidad de actualización del indicador de Fin “Requerimientos Financieros del Sector Público” recae en la “Unidad de Planeación Económica” de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por lo que el programa no cuenta con información definitiva de los resultados del indicador.

Los resultados de los indicadores de Propósito del programa son suficientes porque para el indicador 2 de la MIR se alcanzó el máximo posible, y para la medición del indicador 3 el porcentaje de pagos oportunos se vio afectado por la aplicación de los Lineamientos correspondientes a los Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores para el ejercicio fiscal 2014 emitidos por la Unidad de Política y Control Presupuestal, por lo que la puntuación final resulto marginalmente inferior a su máximo teórico. Ambos indicadores se calcularon con información actualizada de fuentes oficiales por lo que los resultados son vigentes.

^{xxv} “El PRONAFIDE establece que la Unidad de Planeación Económica de la Hacienda Pública de la SHCP es la responsable de la información del indicador en mención; por lo que a la fecha, esta tesorería no cuenta con la información definitiva del indicador, y no está en posibilidad de cargar dicha información

Pregunta 47: En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) y recomendaciones relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los beneficiario, usuarios, clientes o el destino de los recursos en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien o servicio.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios o área de enfoque y la intervención del Programa.
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren 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 Programa.

Respuesta: Sí. Nivel 1.

- El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos y recomendaciones relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene(n) una las características establecidas.

El programa cuenta con una Evaluación de Procesos realizada en 2013 y con las auditorías de certificación de procesos bajo la norma ISO 9001:2008 realizadas desde noviembre de 2011 hasta la más reciente en octubre de 2014. Estas evaluaciones no son de impacto; sin embargo, permitieron identificar hallazgos y recomendaciones relacionadas con el Fin y el Propósito del programa; este tipo de evaluaciones tiene como objetivo valorar si la gestión operativa del programa es consistente y cumple con lo necesario para el logro de sus metas y objetivos. Es importante mencionar que los resultados de las evaluaciones fueron satisfactorios para la Tesorería de la Federación.

Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 3, la gestión de los fondos federales es inherente del estado mexicano, por lo que no es necesario realizar un estudio para justificar el tipo de intervención o impacto que realiza el programa. En este sentido las evaluaciones externas sólo se alinean con una de las características establecidas en la pregunta; a continuación se detalla la situación de cada una de las características:

- a) No es posible realizar una comparación de la situación de los usuarios en dos puntos del tiempo, antes y después de otorgado el servicio, ya que los servicios de la Tesorería de la Federación dan respuesta a una necesidad inherente del estado mexicano, por lo que siempre ha existido este servicio y durante el tiempo sólo se han modificado normativas relacionadas a su operación.
- b) Como se mencionó anteriormente, no es necesario realizar un estudio para justificar el tipo de intervención o impacto que realiza el programa, por lo que la evaluación realizada no considera dentro de su metodología identificar la relación entre la situación actual de los usuarios y la intervención del programa.
- c) La evaluación de procesos revisó la elección de indicadores utilizados para medir los resultados referentes al Fin y al Propósito del programa, así como la relación que existe con los objetivos definidos; en este sentido, la evaluación generó recomendaciones específicas a los indicadores del programa, las cuales fueron incorporadas como un Aspecto Susceptible de Mejora (ASM) y atendidas en 2014.
- d) Dada su naturaleza, las evaluaciones realizadas no consideran la selección de una muestra de usuarios de los servicios para evaluar el impacto directo del programa.

Una vez analizada la Evaluación de Procesos, en cuanto a su metodología y fuentes de información, las fortalezas de la evaluación de procesos se encuentran en la incorporación de una perspectiva integral de la operación (procesos, estructura y capacidades), generando 11 recomendaciones enfocadas a la optimización operativa. La principal debilidad radica en la metodología general tiene un enfoque en programas sociales y no están adaptados a programas no sociales, como es el caso de la Tesorería de la Federación.

Por parte de la re-certificación de procesos bajo la norma ISO 9001:2008 realizada en octubre de 2014, no existen hallazgos ni recomendaciones relevantes relacionadas con el proceso, salvo la emisión de la certificación y la continuidad del Sistema de Gestión de Calidad de la Tesorería de la Federación.

Pregunta 48: En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos y recomendaciones relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta:

En 2013 se realizó la Evaluación de los Procesos del Programa Presupuestario E003, la cual tuvo como objetivo valorar si la gestión operativa del Programa cumplía con lo necesario para el logro de sus metas y objetivos; en esta evaluación se generaron 10 recomendaciones que fueron documentadas como Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) las cuales fueron atendidas como se menciona en la respuesta de la pregunta 19.

Los principales hallazgos y resultados de la evaluación^{xxvi} relacionados con el Fin y Propósito del programa, fueron los siguientes:

- Se concluyó que la TESOFE es una instancia gubernamental robusta, bien consolidada, con objetivos claros y con un funcionamiento eficaz.
- El camino emprendido por la TESOFE en el 2007 con la elaboración e implementación de un Plan Estratégico para establecer un Programa de modernización y transformación de la Tesorería va en el camino correcto puesto que ha presentado resultados positivos impactando positivamente en distintos rubros:
 - Impacto en la productividad
 - Fortalecimiento de la imagen de la TESOFE
 - Transparencia en la administración de los recursos del Gobierno Federal y rendición de cuentas
- Durante el proceso de evaluación se revisaron en total los 81 procedimientos asociados a los 20 procesos de las 33 direcciones de área y 8 Direcciones Generales Adjuntas. Como resultado del análisis global y específico de la gestión operativa del Programa se realizaron 13 recomendaciones (4 de carácter específico, 6 de carácter institucional y 3 de carácter interinstitucional). El objetivo final de las recomendaciones fue proporcionar líneas y estrategias de acción articuladas para la mejora de la operación del Programa

Los resultados de la re-certificación ISO 9001: 2008 realizada en octubre de 2014 por un organismo auditor especializado en certificaciones ISO 9001, concluye que la organización ha establecido y mantenido su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos del estándar, por lo que se recomendó que la certificación de los procesos de la Tesorería de la Federación **continúe**.

^{xxvi} Informe Final Evaluación de Procesos Programa E003, páginas 178- 180.

Pregunta 49: En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

Respuesta: No.

El programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares. Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 3, la gestión de los fondos federales es inherente del estado mexicano, y de cualquier otro estado, por lo que no es necesario realizar un estudio para justificar el tipo de intervención o impacto que realiza el programa.

Pregunta 50: En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

Respuesta: No.

Con base en la repuesta anterior, el programa no cuenta con evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, por lo tanto, no existen resultados al respecto.

Pregunta 51: En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- a) Se compara un grupo de beneficiarios o área e enfoque atendida con uno de no beneficiarios o área de enfoque no atendida de características similares.
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa 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.

El Programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” no cuenta con evaluaciones de impacto.

Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 3, la gestión de los fondos federales es inherente del estado mexicano, y de cualquier otro estado, por lo que no es necesario realizar un estudio para justificar el tipo de intervención o impacto que realiza el programa.

El impacto de la Tesorería de la Federación es muy importante en términos de transparencia y eficiencia de la administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal. Sin embargo, no consideramos que sea necesario, ni recomendable una evaluación del impacto debido a que esto sería más bien un ejercicio académico, dado que la incertidumbre al respecto del posible beneficio, en términos de incremento de eficiencia y en el control de los recursos, es muy bajo.

Pregunta 52: 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.

Con base en la respuesta de la pregunta anterior, el programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” no cuenta con evaluaciones de impacto

9. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.

Con el fin de complementar el análisis FODA, se realizó un análisis consolidado de las preguntas que cuentan con valoración numérica en función de las perspectivas consideradas en los Términos de Referencia; es importante mencionar que dado que el programa presupuestario ofrece servicios para el Gobierno Federal y no es un programa con enfoque social, no todas las preguntas valoradas son aplicables para el programa. En este sentido, se elaboró un cuadro resumen que permite identificar por cada perspectiva planteada en los Términos de Referencia el estado actual del programa. Anteriormente se realizó el cálculo del máximo teórico alcanzable (considera sólo las preguntas que aplican al programa), la valoración obtenida y el porcentaje obtenido de la evaluación, teniendo como resultados para esta evaluación un total 102 puntos de 112 posibles, lo que representa un 91% de cumplimiento de acuerdo a esta metodología. A continuación se muestra un resumen de la valoración numérica de cada tema:

Tema	Número de Preguntas	Preguntas con Valoración	Preguntas aplicables al Programa	Máximo teórico	Valoración aplicable	% Obtenido de la evaluación
I. Diseño	14	10	8	32	30	94%
II. Planeación y orientación a resultados	9	6	6	24	22	92%
III. Cobertura y focalización	3	1	1	4	4	100%
IV. Operación	17	12	10	40	39	98%
V. Percepción de la población o área de enfoque	1	1	1	4	4	100%
VI. Medición de resultados	8	5	2	8	3	38%
Total	52	35	28	112	102	91%

Tomando como base la evaluación numérica de cada tema generado, se realizó un análisis de Fortalezas Oportunidades, Debilidades y Amenazas, que permitió la identificación de 7 recomendaciones para el programa; a continuación se muestra el resultado de dicho análisis.

Con el fin de sintetizar el análisis FODA, se categorizaron los resultados desde las 6 perspectivas definidas en los términos de referencia:

Fortalezas:

1. Diseño del programa

- a) Se cuenta con un Marco Jurídico sólido dado que las características del Programa están descritas en documentos normativos que responden a un mandato constitucional
- b) Los objetivos definidos del programa están vinculados al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y del programa sectorial PRONAFIDE
- c) El programa utiliza los instrumentos adecuados para poder medir los resultados, los cuales están establecidos en la MIR
- d) Debido a la naturaleza del programa, éste es absolutamente indispensable, conducente, concurrente y complementario a otros programas presupuestales

2. Planeación y orientación a resultados

- a) El programa cuenta con procesos de planeación estratégica y programas anuales documentados para atender a su área de enfoque
- b) Existe evidencia del seguimiento periódico de los planes de trabajo para el cumplimiento del programa anual

3. Cobertura y Focalización

- a) El programa, al realizar una función inherente del estado, es permanente en cuanto a su cobertura y a su prestación de servicios
- b) El programa cuenta con un marco legal sólido, el cual establece y delimita claramente el área de enfoque

4. Operación del programa

- a) El Programa cuenta con procedimientos para solicitar, ejecutar y otorgar servicios, los cuales están debidamente documentados y disponibles para los usuarios
- b) El Programa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que permite asegurar que los procedimientos y actividades se lleven a cabo conforme a lo definido en la normatividad aplicable y cuenten con un proceso de mejora continua
- c) El Programa realiza auditorías relacionadas al SGC, por lo menos dos veces al año, con el objetivo de verificar la vigencia de los procesos y validar los sistemas que soportan la operación
- d) Los operadores del programa han incorporado estrategias que buscan garantizar la continuidad operativa

5. Percepción del área de enfoque

- a) Se cuenta con una metodología que permite conocer la percepción del área de enfoque a nivel proceso
- b) Se consideran 2 técnicas de muestreo que aseguran que el levantamiento sea con muestras representativas

6. Medición de resultados

- a) El programa documenta sus resultados a través de indicadores de la MIR y con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto, lo que ha permitido contar con un monitoreo continuo y satisfactorio del funcionamiento del programa.

Oportunidades:

1. Diseño del programa

- a) Se tiene como oportunidad la actualización de la Ley de Servicio de Tesorería y su reglamento; esto debido a la existencia de funciones obsoletas o la falta de incorporación de aspectos que han mejorado o pudieran mejorar la operación del servicio de tesorería como es el caso de los avances tecnológicos.

2. Planeación y orientación a resultados

- a) Realizar una vinculación explícita de los programas derivados de la planeación estratégica, con los objetivos definidos en la MIR y el Sistema de Gestión de Calidad

3. Cobertura y focalización

No se identificaron oportunidades, puesto que la responsabilidad fundamental de definir la cobertura y focalización del programa está estipulada en la normatividad aplicable y no es competencia de la Tesorería de la Federación

4. Operación del programa

- a) Identificar las posibles eventualidades que pudieran obstruir la continuidad y el control operativo del programa, con el fin de generar planes de acción específicos que permitan mitigar los posibles impactos
- b) Mantener los esfuerzos de mejora continua implementados, aún cuando estos esfuerzos no sean mandatorios

5. Percepción del área de enfoque

- a) Definir niveles de servicio a las recomendaciones emitidas durante el levantamiento de la satisfacción del cliente, esto con la finalidad de dar certeza de atención y monitoreo de las acciones realizadas

6. Medición de resultados

Con respecto a la medición de resultados no se identificaron oportunidades, ya que el programa realiza de forma frecuente evaluaciones externas que le permiten validar los resultados y generar acciones de mejora continua. Existen herramientas para este fin, como la MIR, y las auditorías de la SGC, lo que permite validar los resultados y generar mediciones de mejora continua.

Debilidades:

1. Diseño del programa

No se identificaron debilidades en el diseño ya que el programa cuenta con un marco jurídico sólido

2. Planeación y orientación a resultados

No se identificaron debilidades en este tema, pues los operadores del programa están enfocados en solidificar sus procesos de planeación estratégica, y cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo los ejercicios de planeación conducentes

3. Cobertura y Focalización

No fueron identificadas debilidades, dado el estricto apego de la operatividad del programa y al marco normativo que delimita sus funciones

4. Operación del programa

- a) Dependencia de agentes externos en el desarrollo, actualización y modificación de sistemas tecnológicos de soporte a la operación, lo que limita la capacidad de incorporar procesos tecnológicos de manera ágil al programa

5. Percepción del área de enfoque

- a) La metodología de levantamiento de información para conocer la percepción del área de enfoque no cuenta con un proceso sistemático de recopilación y análisis. Actualmente se hace de forma manual

6. Medición de resultados

No se identificaron debilidades en la forma en la que el programa recolecta información sobre la medición de resultados, ya que por iniciativa de la Tesorería se incorporó el SGC y se hacen evaluaciones continuamente para medir la eficiencia programa

Amenazas:

1. Diseño del programa

No existen amenazas con respecto al diseño que vulneren la operación del programa ya que la justificación del programa responde a un mandato constitucional y el diseño está adecuadamente soportado en la normatividad.

2. Planeación y orientación a resultados

- a) Una posible disminución de los recursos humanos, financieros y/o tecnológicos con los que cuenta el programa para su operación, puede impactar directamente en el desempeño de los servicios otorgados por la Tesorería de Federación, situación que tendría un posible impacto en otros programas del Gobierno Federal dada la concurrencia y complementariedad del programa con todos ellos.

3. Cobertura y focalización

No fueron identificadas amenazas, dado que la cobertura y focalización del programa están claramente definidas en la normatividad aplicable y está alineadas a la función y responsabilidad que tiene todo servicio de tesorería.

4. Operación del programa

- a) Posible incremento en los requerimientos de servicios para la Tesorería de la Federación y de los volúmenes transaccionales que debe atender el programa, por lo que sería necesario incrementar la capacidad de recursos tecnológicos, humanos o financieros
- b) Posible cuello de botella para cubrir posiciones clave dentro de la Tesorería de la Federación con oportunidad, dados los tiempos establecidos del servicio profesional de carrera
- c) Posibles fallas en la infraestructura y la tecnología relacionadas con sistemas informáticos, energía, telecomunicaciones, datos, registros físicos, etc.; así como de otros proveedores de servicios clave (por ejemplo bancos), que pudiera comprometer la continuidad operativa

5. Percepción del área de enfoque

No se identificaron amenazas relacionadas a la forma en que se recopila la información sobre la percepción del área de enfoque objetivo con respecto al servicio de la tesorería, dado que el área de enfoque son las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y los órganos estatales y municipales

6. Medición de resultados

No se identificaron amenazas con respecto a la forma en la que se realiza la medición de resultados, ya que se apegan a la metodología definida por la autoridad competente y como se mencionó en el documento no es necesario generar estudios que justifiquen la intervención del programa

Recomendaciones:

Como resultado del análisis FODA se generaron 7 recomendaciones encaminadas a fortalecer las acciones que permitan cumplir con el mandato constitucional del programa de administrar los fondos Federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal:

1. Se debe contar con una nueva Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su reglamento con el objeto de otorgar certeza jurídica al reflejar la forma actual de operar de la TESOFE. En este sentido, si bien se considera una oportunidad el elaborar, proponer y promover dicha iniciativa; durante la realización de la presente Evaluación, en concreto el pasado de septiembre de 2015, se presentó la iniciativa al H. Congreso de la Unión, por lo que se recomienda a los operadores del programa darle seguimiento hasta su publicación
2. Con el fin de garantizar la adecuada alineación y priorización de los planes de trabajo definidos en los ejercicios de planeación estratégica, se recomienda que dichos planes se vinculen de manera explícita (documentando el vínculo) con los indicadores definidos en la MIR, así como con los objetivos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad
3. Incorporar como práctica la evaluación sistemática del control operativo con el fin de garantizar la continuidad operativa, para lo que podría evaluarse la incorporación de una herramienta tecnológica de gestión de procesos (BPM-Business Process Management) que permita automatizar y monitorear el desempeño de los procesos; asimismo, se recomienda realizar un análisis de posibles impactos en la operación del programa (BIA-Business Impact Analysis) con el fin de generar planes de acción que permitan afrontar las posibles eventualidades que obstruyan la continuidad operativa del programa
4. Con la intención de enriquecer el proceso actual del Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda que la instancia evaluadora seleccionada no se repita en más de dos certificaciones consecutivas
5. Incorporar al instrumento de medición de la satisfacción del cliente una nota de confidencialidad que dé certidumbre al usuario sobre el uso de la información compartida en el instrumento
6. Explorar la alternativa de utilizar herramientas tecnológicas para la aplicación de encuestas de satisfacción, con el fin de sistematizar el proceso de levantamiento de información y automatizar el análisis de resultados
7. Se considera que no es necesario realizar una evaluación de impacto, ya que ésta busca “determinar qué habría pasado con los beneficiarios si el programa no hubiera existido^{xxvii}”; sin embargo, el servicio que otorga la Tesorería de la Federación al Gobierno Federal justifica su existencia y necesidad al ser inherente y exclusiva de cualquier estado.

^{xxvii} http://www.coneval.gob.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion_Impacto.aspx

10. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados.

No aplica, el programa no tiene una Evaluación de Consistencia y Resultados anterior a la presente evaluación.

11. Conclusiones

Durante el proceso de evaluación y análisis se identificó que el programa está diseñado en función de la necesidad que atiende, y que cuenta con mecanismos formales para la planeación de actividades y las herramientas utilizadas para este fin están adecuadamente documentadas y monitoreadas.

El programa tiene claridad con respecto al área de enfoque a la que debe dar el servicio, y su operación está adecuadamente documentada en procesos y manuales de procedimientos, los cuales cuentan con mecanismos de verificación adecuados que permiten mantener la documentación actualizada e impulsan la mejora continua.

Asimismo, como resultado de la evaluación se identificó que el programa cuenta con niveles altos de eficiencia y eficacia que permiten el cumplimiento del mandato constitucional establecido para la Tesorería de la Federación.

Para las conclusiones de la evaluación se revisarán de manera general las 6 perspectivas consideradas en los Términos de Referencia.

Diseño

El diseño del programa es el adecuado para atender el mandato constitucional; se considera innecesaria la generación de diagnósticos y/o estudios que justifiquen la aportación del programa ya que los servicios generados por el programa son inherentes a la función de cualquier estado. Para el caso particular del programa E003, se identificó que los elementos de diseño del programa se encuentran adecuadamente vinculados con el cumplimiento de las metas y objetivos sectoriales y transversales, así como con el Plan Nacional de Desarrollo actual.

Planeación y Orientación a Resultados

El programa cuenta con procesos robustos de planeación, los cuales a través de diagnósticos externos y la adecuada instrumentación de procesos de planeación estratégica y planes de trabajo, le han permitido identificar de manera oportuna los Aspectos Susceptibles de Mejora. Asimismo, las evaluaciones externas, la utilización de la MIR como herramienta para la definición de la estrategia y seguimiento, así como la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, han permitido que la Tesorería de la Federación genere mejoras continuas y que cuente con el monitoreo adecuado para dar cumplimiento a los objetivos establecidos para el programa en la normatividad vigente.

Cobertura y Focalización

La responsabilidad sobre la definición del área de enfoque no es atribución del Programa; sin embargo, existe claridad en la normatividad sobre el área de enfoque establecida para la Tesorería de la Federación. Por lo anterior, no se considera relevante que el programa incorpore procesos relacionados a la definición del área de enfoque.

Operación

Los procesos y procedimientos del programa presupuestario están documentados en manuales de procedimientos; en la evaluación se identificaron tres procesos clave para la operación: 1) Operaciones de Ingreso de Tesorería, 2) Operaciones de Egresos de Tesorería y 3) Contabilidad y control operativo. Estos procesos se integran para dar cumplimiento al mandato establecido para el programa de acuerdo a la normatividad aplicable. Además, estos procesos están alineados al cumplimiento del propósito del programa y a las actividades definidas en la MIR; los cuales por iniciativa de la Tesorería de la Federación forman parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado, que está certificado por la Norma ISO 9001- 2008, lo que impulsa y coadyuva a la cultura de mejora continua.

Después del análisis minucioso del presupuesto asignado al programa se identificó que este opera con altos niveles de eficiencia y eficacia. Con respecto a la eficiencia, en 2014 se logró un gasto unitario por cada peso administrado de \$0.00030, un gasto unitario por transacción de \$5.73; en términos de eficacia, las metas establecidas en la MIR muestran niveles de cumplimiento por arriba del 97%, por lo que se puede concluir que el programa opera de forma adecuada con los recursos actuales.

Percepción del Área de Enfoque atendida

La incorporación del Sistema de Gestión de Calidad ha ayudado de manera significativa al monitoreo de los servicios otorgados, ya que considera metodologías que permiten conocer el nivel de satisfacción del área de enfoque; en este sentido, se recomienda fortalecer aún más los instrumentos de levantamiento, con el fin de facilitar y automatizar la recopilación de información y el análisis de resultados.

Medición de Resultados

El programa ha buscado medir sus resultados con base en la normatividad aplicable, a través de mecanismos internos como es el caso de la MIR, y de mecanismos externos como es el caso de la evaluación de procesos de 2013 y la recertificación del ISO 9001:2008 realizada en 2014. Los principales resultados de estas evaluaciones han generado recomendaciones específicas para la optimización de los procesos, mismas que para el cierre del ejercicio 2014 fueron atendidas en su totalidad por la Tesorería de la Federación. En este sentido se identifica que los operadores actuales del programa han incorporado mecanismos que permiten la mejora continua del mismo.

Como resultado de la presente evaluación se identificaron 7 recomendaciones de mejora que fortalecerán la operación del programa y le darán las bases para incorporar al mismo un marco de Continuidad Operativa, que coadyuve a hacer más eficiente la operación y garantice bajo cualquier circunstancia el servicio para el área de enfoque objetivo.

12. Bibliografía

Ley del Servicio de Tesorería de la Federación

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/95.pdf>

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

<http://www.shcp.gob.mx/INGRESOS/Paginas/leyIngresos.aspx>

Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LSTF.pdf

Lineamientos de la Cuenta Única de Tesorería

<http://www.apartados.hacienda.gob.mx/lineamientoscut/>

Código Fiscal de la Federación

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8_070115.pdf

Ley de Ingresos de la Federación

<http://www.shcp.gob.mx/INGRESOS/Paginas/leyIngresos.aspx>

Programa presupuestario E003 Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal

<http://www.sistemas.hacienda.gob.mx/ptpsed/datosProgramaLlave.do?id=06E003>

Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2015

http://www.coneval.gob.mx/Informes/Normateca/PAE_2015.pdf

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465

Informe Final de la Evaluación de los Procesos del Programa Presupuestario E003: "Administración de los Fondos Federales y Valores en Propiedad y/o Custodia del Gobierno Federal

<http://transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/SED/Evaluaciones/CHPF2013/06e003ep13.pdf>

Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF)

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/PEF_2015.pdf

Reglamento Interior de la Secretaría de hacienda y Crédito Público

http://www.shcp.gob.mx/lashcp/marcojuridico/marcojuridicoglobal/reglamentos/83_rishcp.pdf



Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/153_130515.pdf

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPRH_110814.pdf

2º informe de labores 2013-2014

http://www.shcp.gob.mx/RDC/Informe_labores/IL_SHCP_2014.pdf

Documento de Opinión (posición Institucional)

http://www.hacienda.gob.mx/LASHCP/transparencia/ucsv2014/Opinion_TESOFE.pdf

Página de Transparencia Presupuestaria de la SHCP

<http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/>

Normateca interna de la Tesorería de la Federación

<http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/TesoreriaDeLaFederacion/Paginas/OficiosCirculares.aspx>

13. Anexos

13.1 Anexo 1: Descripción general del programa

<p>1. Identificación del programa (nombre, siglas, dependencia y/o entidad coordinadora, año de inicio de operación, entre otros)</p>	<p>El programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” a cargo de la Tesorería de la Federación (TESOFE), la cual forma parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público</p>
<p>2. Necesidad que pretende atender</p>	<p>Busca contribuir a ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico a través de la administración eficiente, eficaz y transparente de los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal en cuentas de la Tesorería</p>
<p>3. Objetivos nacionales, sectoriales, institucionales, transversales, especiales y regionales a los que se vincula</p>	<p>El objetivo sectorial relacionado con el programa presupuestario es el objetivo 1 del Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo: “Ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico”, que está vinculado con la meta Nacional “México Próspero”; Objetivo 4.1: Mantener la estabilidad macroeconómica del país.</p>

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que, en su caso, otorga;

Tiene como principales objetivos:

1. Administrar los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal y proveer los demás servicios y funciones de tesorería, con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia, así como con una oportuna y confiable rendición de cuentas, para contribuir al equilibrio de las finanzas públicas y a la estabilidad económica del país.
2. Ser una tesorería nacional de vanguardia que aplique nuevas tecnologías y las mejores prácticas en materia de servicios y funciones de tesorería, para consolidar el eficiente manejo de los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal, como una actividad que contribuya al desarrollo económico para lograr un México próspero.

<p>5. Identificación y cuantificación de la población o área de enfoque potencial, objetivo y atendida</p>	<p>Dada la naturaleza del programa presupuestario E003, el área de enfoque objetivo coincide con el área de enfoque potencial, siendo esta el Gobierno Federal, integrado por las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por los órganos estatales y municipales que se encuentran establecidas en los siguientes documentos normativos :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. 2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. 3. Catalogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014. 4. Ley de Servicio de Tesorería de la Federación y su Reglamento. 5. Ley de Ingresos de la Federación. 																				
<p>6. Cobertura y mecanismos de focalización;</p>	<p>Cobertura: Nivel Nacional</p> <p>Mecanismo de focalización: Catálogo Administrativo del Presupuesto de Egresos de la Federación y Ley de Ingresos de la Federación</p>																				
<p>7. Presupuesto aprobado, y en su caso el presupuesto modificado y ejercido en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación;</p>	<table border="1" data-bbox="781 1444 1360 1745"> <thead> <tr> <th colspan="4">PRESUPUESTO 2014</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Meta anual</th> <th>Ejercicio</th> <th>Avance %</th> </tr> <tr> <th>Presupuesto</th> <th>Millones de pesos</th> <th>Millones de pesos</th> <th>Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ORIGINAL</td> <td>696.1</td> <td>606.8</td> <td>87.2</td> </tr> <tr> <td>MODIFICADO</td> <td>606.8</td> <td>606.8</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	PRESUPUESTO 2014					Meta anual	Ejercicio	Avance %	Presupuesto	Millones de pesos	Millones de pesos	Anual	ORIGINAL	696.1	606.8	87.2	MODIFICADO	606.8	606.8	100
PRESUPUESTO 2014																					
	Meta anual	Ejercicio	Avance %																		
Presupuesto	Millones de pesos	Millones de pesos	Anual																		
ORIGINAL	696.1	606.8	87.2																		
MODIFICADO	606.8	606.8	100																		

<p>8. Principales metas de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, y Valoración del diseño del programa respecto a la atención de la necesidad que se pretende atender.</p>	<p>Están definida en la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios 2014</p> <p>(Ver Anexo 7)</p>
<p>9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención de la necesidad que se pretende atender.</p>	<p>Dada la naturaleza del programa la valoración del diseño del programa “No Aplica” debido a que no se han realizado valoraciones con respecto al Diseño para el programa</p>

13.2 Anexo 2: Metodología para la cuantificación de las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo

La metodología para la cuantificación del área de enfoque está delimitada en función de la Ley de Servicio de Tesorería de la Federación, así mismo las fuentes de información para determinar el área de enfoque que están referidas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, el Código Fiscal de la Federación y la Ley de Ingresos de la Federación.

13.3 Anexo 3: Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

La responsabilidad de contar con mecanismos para la depuración y actualización de los beneficiarios a los que la TESOFE brinda un servicio, recae enteramente en el Gobierno Federal, integrado por las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por los órganos estatales y municipales.

13.4 Anexo 4: Árbol de problemas y soluciones

Conforme a lo establecido en la pregunta número dos de este documento, el programa presupuestario no resuelve un problema, por lo que no existe un árbol de problemas y soluciones.

13.5 Anexo 5: Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores de Resultados

Programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal

Nivel de Objetivos	Resumen Narrativo	Supuestos
Fin	Contribuir a ejercer una política fiscal responsable que fomente el desarrollo económico través de la administración eficiente, eficaz y transparente de los fondos y valores de la propiedad o al cuidado del Gobierno Federal en cuentas de la Tesorería	La economía del país se mantiene estable.
Proposito	El Gobierno Federal administra con calidad, eficiencia, eficacia y transparencia los fondos y valores de su propiedad y/o custodia en cuentas de la Tesorería	Las dependencias y entidades cumplen con lo establecido en la normatividad para la concentración de los recursos del Gobierno Federal y los pagos de sus obligaciones, los cuales se destinan a acciones que fomentan el desarrollo económico.
Componentes	Ingresos del Gobierno Federal en el esquema de Cuenta Única de Tesorería (CUT) integrados	Los contribuyentes personas morales y físicas llevan a cabo el pago de sus contribuciones conforme a la Ley y por los medios autorizados. Las Dependencias y Entidades del Gobierno Federal llevan a cabo los reintegros presupuestales procedentes. Las personas facultadas de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, llevan a cabo las gestiones correspondientes para contratar los financiamientos autorizados. Se constituyen los Depósitos de Terceros conforme a lo que dispone el Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación.
	Pagos oportunos efectuados	Existe la suficiencia de los recursos financieros a través de la recaudación para realizar los pagos.
	Información contable confiable entregada	El Gobierno Federal utiliza los informes para la toma de decisiones.
Actividades	Incorporación de los conceptos de ingresos federales en términos de la Cuenta Única de Tesorería.	Los sujetos cumplen con los acuerdos de avance de incorporación de los ingresos a la Cuenta Única de Tesorería.
	Estimación de flujos de fondos para el pago de Cuentas por Liquidar Certificadas	Los sistemas informáticos funcionan adecuadamente para el registro en tiempo y forma de la solicitudes de pago
	Realización de conciliaciones bancarias	Las instituciones financieras emiten los estados de cuenta bancarios. Los cuentadantes auxiliares de la Tesorería de la Federación rinden oportunamente su cuenta comprobada (operaciones de ingresos y egresos realizadas en forma mensual). Los sistemas informáticos funcionan adecuadamente para el registro, procesamiento y emisión de los informes.
	Identificación de partidas de ingreso y egreso	La Tesorería de la Federación en su carácter de cuentadante rinde oportunamente su cuenta comprobada. Las instituciones financieras entregan los estado de cuenta bancarios. Los sistemas informáticos funcionan adecuadamente para el registro, procesamiento y emisión de los informes

13.6 Anexo 6: Indicadores

Nombre del Programa: Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos.

Dependencia/ Entidad: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad Responsable: Tesorería de la Federación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados

Año de la Evaluación: 2014

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
Componente	Porcentaje de pagos oportunos efectuados	$(\text{Número de Cuentas por Liquidar Certificadas pagadas en la fecha programada} / \text{número de Cuentas por Liquidar Certificadas Recibidas}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Actividad	Porcentaje de conceptos de ingresos federales integrados al esquema Cuenta Única de Tesorería.	$((\text{Conceptos de ingresos federales incorporados al esquema Cuenta Única de Tesorería hasta 2013}) + (\text{Trámites concluidos para incorporar un nuevo concepto de ingresos federales al esquema Cuenta Única de Tesorería} * .25)) / (\text{Conceptos de ingresos obligatorios a integrarse a la Cuenta Única de Tesorería}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Actividad	Porcentaje de conciliaciones bancarias realizadas	$(\text{Conciliaciones bancarias realizadas dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre contable} / \text{Total de cuentas aperturadas y registradas en la contabilidad de la Tesorería de la Federación}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Actividad	Porcentaje de estimaciones de flujo de fondo correctamente realizadas.	$(\text{Número de estimaciones correctas en el monto asignado al pago de Cuentas Liquidar Certificadas} / \text{número de días hábiles de pago anual}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Actividad	Porcentaje del importe de partidas de ingreso y egreso identificadas	$(\text{Importe de partidas de ingreso y egreso identificadas en t} / \text{Importe de movimientos bancarios de ingreso y egreso en t}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Componente	Porcentaje de informes contables confiables generados en la Tesorería de la Federación (TESOFE).	$(\text{Número de informes contables confiables entregados en los plazos establecidos en el periodo t} / \text{Total de informes a entregar a las instancias competentes en el periodo t}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Componente	Porcentaje de Ingresos del Gobierno Federal Captados en Cuenta Única de Tesorería (CUT).	$(\text{Monto de ingresos integrados al esquema de Cuenta Única de Tesorería} / \text{Monto de ingresos totales del Gobierno Federal}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Propósito	Porcentaje de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación que mantengan la certificación o se certifiquen bajo la Norma ISO 9001:2008.	$(\text{Número de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación certificados bajo la Norma ISO 9001:2008} / \text{Número de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación}) * 100$	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
Propósito	Suma ponderada de los principales servicios para la administración de los fondos y valores del Gobierno Federal.	$0.4 * (\text{Porcentaje de ingresos del Gobierno Federal captados en Cuenta Única de Tesorería (CUT), al cierre del año}) + 0.4 * (\text{Porcentaje de pagos oportunos efectuados, al cierre del año}) + 0.2 * (\text{Porcentaje de informes contables confiables generados en la Tesorería de la Federación (TESOFE), al cierre del año})$	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI

13.7 Anexo 7: Metas del programa

Nombre del Programa: Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos.

Dependencia/ Entidad: Secretaria de Hacienda y Crédito Público

Unidad Responsable: Tesorería de la Federación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia de Resultados.

Año de la Evaluación: 2014

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
Componente	Porcentaje de pagos oportunos efectuados	98.97	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	Se mide el nivel de eficacia en la entrega de los recursos financieros a través del pago de las Cuentas por Liquidar Certificadas en forma oportuna	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Actividad	Porcentaje de conceptos de ingresos federatos integrados al esquema Cuenta Única de Tesorería.	92.31	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	Se mide cuántos de los 13 conceptos de ingresos se encuentran integrados al esquema Cuenta Única de Tesorería.	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Actividad	Porcentaje de conciliaciones bancarias realizadas	98.04	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	Mide la oportunidad con la que se realizan las conciliaciones de las cuentas bancarias que la Tesorería de la Federación (TESOFE) tiene aperturadas con Banco de México, la Banca de Desarrollo y la Banca Comercial que se encuentran registradas en la contabilidad de la Tesorería de la Federación.	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Actividad	Porcentaje de estimaciones de flujo de fondo correctamente realizadas.	95.7	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	Se mide el nivel de eficacia en la estimación de los recursos asignados para el pago de las Cuentas por Liquidar Certificadas con antelación de 48 hrs. a la fecha requerida.	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Actividad	Porcentaje del importe de partidas de ingreso y egreso identificadas	99	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	se mide la confiabilidad en la contabilidad de la Tesorería de la Federación (TESOFE), a través de la identificación de las partidas de ingreso y egreso.	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Componente	Porcentaje de informes contables confiables generados en la Tesorería de la Federación (TESOFE).	100	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	Se mide el cumplimiento en la generación de informes contables confiables de la Tesorería de la Federación.	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Componente	Porcentaje de Ingresos del Gobierno Federal Captados en Cuenta Única de Tesorería (CUT).	97.5	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	Se mide el nivel de ingresos incorporados a la Cuenta Única de Tesorería.	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Propósito	Porcentaje de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación que mantengan la certificación o se certifiquen bajo la Norma ISO 9001:2008.	80	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	No	Se mide el porcentaje de certificación de los procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación bajo la Norma de Calidad ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No
Propósito	Suma ponderada de los principales servicios para la administración de los fondos y valores del Gobierno Federal.	99	Si	Recomendaciones establecidas en "Evaluación de los procesos del programa presupuestario" y en los comentarios para la revisión de la MIR 2014, realizada por el Órgano Interno de Control, la Unidad de Evaluación de Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros.	Si	Mide la eficiencia, eficacia y transparencia en la administración de los fondos y valores de su propiedad y/o custodia a través de los principales servicios de tesorería entregados	NA	Dato obtenido de la ficha técnica del indicador y se creo apartir de las recomendaciones realizadas en 2014	No

13.8 Anexo 8: Complementariedad y concurrencias entre programas federales

El Programa E003 no tiene duplicidad con ningún otro Programa Federal, ya que de acuerdo con la Ley de Servicio de Tesorería de la Federación, la TESOFE es la única instancia facultada normativamente para proveer los servicios de tesorería a nivel nacional.

El Programa es complementario y concurrente a todos los Programas Federales de acuerdo a lo establecido en la normatividad siguiente:

- Ley del servicio de Tesorería de la Federación;
- Código Fiscal de la Federación;
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
- Ley de Ingresos de la Federación;
- Código Fiscal de la Federación;
- Lineamientos de la Cuenta única de la Tesorería;
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

En estos se establecen los lineamientos tanto para la concentración como para el pago de recursos del Gobierno Federal. Por esto, para cumplir sus objetivos, todos los Programas Federales requieren de la función complementaria de la Tesorería, según lo establecido en el marco normativo.

Así pues, tanto la concentración de los recursos establecidos en la Ley de Ingresos, como el pago de recursos a programas federales y sus beneficiarios, según lo establecido en el Presupuesto Federal, que son realizados únicamente por la Tesorería de la Federación, son los aspectos específicos en los que el programa E003 es complementario y concurrente, con todos los Programas Federales.

13.9 Anexo 9: Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

Nombre del Programa: Administración de los Fondos Federales y Valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal

Modalidad: Prestación de servicios públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad Responsable: Tesorería de la Federación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados

Año de la Evaluación: 2014

Aspectos susceptibles de mejora (Específicos):

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
1	(PE1) Analizar las excepciones de contratación contempladas en la Ley de Servicio Profesional de Carrera y, en su caso, gestionar la contratación de personal bajo alguna de ellas, con la finalidad de reducir el riesgo en la operación por no contar con el personal suficiente en el momento adecuado.	<p>1. Acercamiento con la Secretaría de la Función Pública (SFP) para gestionar la formalización de la solicitud.</p> <p>2. Identificación de los puestos que, por sus funciones, se ubiquen en los criterios de excepción.</p> <p>3. Gestionar ante la Procuraduría Fiscal de la Federación (PFF) el visto bueno del Titular de la Dependencia y formalizar la solicitud ante las áreas competentes.</p>	Unidad de Vigilancia de Fondos y Valores / Coordinación Administrativa	30 de Abril 2014	Garantizar el cumplimiento de los servicios que la Tesorería de la Federación (TESOFE) presta a la Administración Pública Federal (APF) y la capacidad para atender los nuevos requerimientos que operará a través de una estrategia que permita a la TESOFE gestionar ante las instancias competentes las condiciones óptimas para la gestión de sus recursos humanos.	Resultados del análisis de la excepciones de la Ley de Servicio Profesional de Carrera y, en su caso, la gestión de contratación de personal bajo alguna de ellas.	100%	<p>a. Convocatoria de reunión con la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).</p> <p>b. Matriz de Plazas propuestas para libre designación.</p> <p>c. Correos electrónicos y Formato de Justificación revisado por la Oficialía Mayor.</p> <p>d. Justificaciones de la Direcciones Generales Adjuntas (DGA's) y Direcciones Regionales (DR's) de la Unidad de Vigilancia de Fondos y Valores (UVFV).</p> <p>e. Oficio de solicitud No. 401-T-UVFV-199/2014 de la UVFV.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se realizó el análisis de las disposiciones jurídicas aplicables a los puestos de libre designación (febrero-2014). El 10 de marzo de 2014, se llevó a cabo reunión con la Oficialía Mayor de la SHCP en donde se revisó el análisis anterior. Asimismo, la Oficialía Mayor solicitó que a través de ella se hiciera contacto con la SFP para tratar el tema y gestionar la formalización de la solicitud. Se identificaron los puestos que, por sus funciones, se ubicaban en los criterios de excepción, para lo cual se elaboró la Matriz de Plazas propuestas para libre designación (28-mar-14). Se elaboró el Formato de Justificación con los comentarios correspondientes de la Oficialía Mayor (21-jul-14). Se realizaron los Proyectos de justificación de las DGA's y DR's de la UVFV (julio y agosto-2014). Se realizó la solicitud, a través de la Coordinación Administrativa de la Tesorería de la Federación, para el trámite ante el Comité Técnico de Profesionalización y, en su caso, para la revisión previa de la PFF y visto bueno del titular de la SHCP. (Oficio No. 401-T-UVFV-199/2014 de fecha 25 de septiembre de 2014). <p>Justificación de su no conclusión en la "Fecha de Término": El aspecto susceptible de mejora no fue concluido en la fecha de término indicada, ya que las Actividades "1. Acercamiento con la SFP" y "2. Identificación de los puestos", llevaron más tiempo de lo programado. Asimismo, de acuerdo a lo visto con la Oficialía Mayor, antes de gestionar ante la PFF el visto bueno del Titular de la SHCP (Actividad 3), se requirió elaborar las justificaciones de las plazas propuestas para libre designación.</p>

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
2	(PE2) Solicitar a la Oficialía Mayor: - La ampliación de la plantilla de personal para las áreas que presentan saturación en sus cargas de trabajo. - Cubrir los tramos de control entre los niveles operativos y superiores por falta de Jefaturas de Departamento.	<p>1. Diagnóstico, que considere los antecedentes de cada Unidad Responsable (UR), las atribuciones conferidas y la normatividad vigente</p> <p>. 2. Entrega para revisión de las descripciones de puestos de personal, registradas en el sistema Rhnet.</p> <p>3. Ubicar las plazas de estructura considerando las reformas al Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (RISHCP).</p> <p>4. Elaboración de propuestas conforme a criterios vigentes.</p> <p>5.- Elaboración de Escenario para solicitar autorización.</p> <p>6. Revisión y envío de documentación a la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) de la Oficialía Mayor, con la solicitud de escenario.</p>	Coordinación Administrativa en coordinación con las Áreas de la Tesorería	30 de Abril 2014	Garantizar el cumplimiento de los servicios que la Tesorería de la Federación (TESOFE) presta a la Administración Pública Federal (APF) y la capacidad para atender los nuevos requerimientos que operará, a través de una estrategia que permita a la TESOFE gestionar ante las instancias competentes las condiciones óptimas para la gestión de sus recursos humanos.	Oficio de solicitud formal a la DGRH de la Oficialía Mayor.	100%	<p>a. Oficios de solicitud de plazas No.: 401-T-12690 de la Tesorería de la Federación (TESOFE), 103.-0183 y 103.-0298 de la Oficialía Mayor (OM)</p> <p>b. Oficios de autorización de plazas No.: 103.-0663 de la OM, 376.I.0106 de la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), 401-T-CA-296/2014 y 401-T-CA-407/2014 de la Coordinación Administrativa de la TESOFE.</p>	Acciones realizadas: La Oficialía Mayor, en respuesta a la solicitud de la Tesorería de la Federación, derivada del Diagnóstico realizado en diciembre de 2013 (Oficios de solicitud de plazas TESOFE- OM), autorizó el 26 de marzo de 2014 (Oficio No. 103.-0663) la contratación de 4 plazas por honorarios a la Subtesorería de Operación (2 Subdirecciones, 1 Jefatura y 1 Enlace), mismas que se incorporarán como plazas de estructura (Oficios de autorización de plazas OM-DGRH-TESOFE). Adicionalmente, el 06 de mayo de 2014 se autorizó la contratación de 2 plazas más de honorarios a la Subtesorería de Operación (1 Subdirección y 1 Jefatura), las cuales también se incorporarán posteriormente en la estructura autorizada. Con lo anterior, se amplió la plantilla de personal de las áreas que presentaban saturación en sus cargas de trabajo (Dirección General Adjunta de Egresos y Dirección General Adjunta de Operaciones Bancarias, ambas de la Subtesorería de Operación), y también se cubrieron los tramos de control entre los niveles operativos y superiores.

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
3	(SI1) Robustecer e implementar una metodología de priorización de desarrollo de sistemas informáticos basada en un cálculo de su impacto y factibilidad, con la finalidad de establecer una línea de trabajo continua apegada a la generación de beneficios medidos para la operación del Programa.	1. Robustecer e implementar una metodología de priorización de desarrollo de sistemas informáticos basada en un cálculo de su impacto y factibilidad.	Enlace Único de la TESOFE con la Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información (DGTSI), adscrito a la Subtesorería de Operación.	30 de Abril 2014	Oportunidad y eficacia en la atención a las necesidades de desarrollo de sistemas informáticos de la TESOFE, así como mayor alineación de los esfuerzos y recursos disponibles a desarrollos de alto impacto para la operación del Programa.	Metodología de priorización, y necesidades actuales priorizadas.	100%	<p>a. Presentación de la “Metodología Interna para la Priorización de Requerimientos Tecnológicos de la Tesorería de la Federación”, y de la “Cartera de Requerimientos Tecnológicos priorizados con base en la Metodología”, a la C. Tesorera y a los Titulares de Área. (Lista de Asistencia).</p> <p>b. Oficio No. 401-T-041/2014 con el que se hizo conocimiento a la DGTSI de la Metodología y de la Cartera de Requerimientos.</p>	<p>Acciones realizadas: La Metodología de priorización y las necesidades actuales priorizadas (Cartera de Requerimientos Tecnológicos priorizados), fueron presentadas a la C. Tesorera y a los Titulares de las Áreas en la Reunión de Planeación Estratégica de la TESOFE celebrada el 30 de enero de 2014.</p> <p>Asimismo, tanto la Metodología como la Cartera de Requerimientos se hicieron del conocimiento del Titular de la DGTSI mediante el Oficio No. 401-T-041/2014 de fecha 20 de febrero de 2014.</p>

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
4	(SI2) Incluir y/o enfatizar en la priorización actual de necesidades de desarrollos tecnológicos la: - Conclusión del desarrollo de los módulos de cuentadantes, administraciones locales y servicios al contribuyente, y de TESOFE, que están en proceso. -Autorización y carga hacia el Sistema de Contabilidad de Fondos Federales (SICOFFE) de los Impuestos, Derechos, Productos y Aprovechamientos (IDPA's) del sistema de Pago Electrónico de Contribuciones (PEC) y Depósitos de Terceros.	1. Incluir y/o enfatizar en la priorización actual de necesidades de desarrollos tecnológicos.	Enlace Único de la TESOFE con la Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información (DGTSI), adscrito a la Subtesorería de Operación.	30 de Abril 2014	Aumentar la capacidad de respuesta de las áreas operativas de la TESOFE, a través de una mayor automatización de los procesos correspondientes que permita hacerlos más eficientes.	Cartera de proyectos priorizados.	100%	<p>a. Acta de Aceptación de Entregables con la "Conclusión del desarrollo de los módulos de cuentadantes, administraciones locales y servicios al contribuyente, y de TESOFE", correspondientes al SICOFFE.</p> <p>b. Presentación de la "Cartera de Requerimientos Tecnológicos priorizados" a la C. Tesorera y a los Titulares de Área. (Lista de Asistencia).</p> <p>c. Oficio No. 401-T-041/2014 con el que se hizo conocimiento a la DGTSI de la Cartera.</p>	<p>Acciones realizadas: Mediante el Acta de Aceptación de Entregables de fecha 27 de diciembre de 2013, la TESOFE y la DGTSI aprobaron conjuntamente la "Conclusión del desarrollo de los módulos de cuentadantes, administraciones locales y servicios al contribuyente, y de TESOFE", correspondientes al SICOFFE.</p> <p>La Cartera de Requerimientos Tecnológicos priorizados, en donde se incluyó el desarrollo correspondiente a la "Autorización y carga hacia el SICOFFE de los IDPA's del sistema PEC y Depósitos de Terceros", fue presentada a la C. Tesorera y a los Titulares de las Áreas en la Reunión de Planeación Estratégica de la TESOFE celebrada el 30 de enero de 2014.</p> <p>Asimismo, dicha Cartera de Requerimientos se hizo del conocimiento del Titular de la DGTSI mediante el Oficio No. 401-T-041/2014 de fecha 20 de febrero de 2014.</p>

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
5	(SI3) Solicitar formalmente a la Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información (DGTSI), un análisis para que evalúe el nivel de uso de los sistemas, principalmente los relacionados al área operativa y, que en su caso, presente las alternativas correspondientes para asegurar los niveles de servicio adecuados.	1. Solicitar formalmente un análisis a la DGTSI para que evalúe el nivel de uso de los sistemas y que, en su caso, presente las alternativas para asegurar los niveles de servicio adecuados.	Enlace Único de la TESOFE con la Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información (DGTSI), adscrito a la Subtesorería de Operación.	30 de Abril 2014	Asegurar la continuidad operativa de las áreas sustantivas de la TESOFE ante el incremento continuo del volumen de transacciones y las fluctuaciones significativas en éstas que se derivan de efectos ajenos a la TESOFE. Asimismo, garantizar que los sistemas operativos se encuentren funcionando adecuadamente.	Oficio de solicitud formal a la DGTSI.	100%	a. Oficio No. 401-T-SO-DES-002-2014 (TESOFE). b. Oficio No. 201-0209/2014 (DGTSI).	Acciones realizadas: Por parte de la TESOFE se realizó la solicitud formal al Titular de la DGTSI mediante el Oficio No. 401-T-SO-DES-002-2014 de fecha 28 de abril de 2014. Cabe señalar que la DGTSI emitió su respuesta acorde a los Resultados Esperados de este Aspecto Susceptible de Mejora, mediante el Oficio No. 201-0209/2014 de fecha 15 de mayo de 2014.

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
6	(ME1) Revisar los indicadores actuales de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), considerando las observaciones incluidas en el apartado "4.5 Medición de Atributos" del "Informe Final de la Evaluación de Procesos" y, de considerarlo necesario, reformularlos con base en la premisa de que el resultado de cada indicador mida exclusivamente el alcance y desempeño del Programa.	<p>1. Conformar un grupo de trabajo integrado por un Enlace responsable de cada área.</p> <p>2. Realizar un taller, curso o asesoría a través de la Dirección General de Recursos Financieros (DGRF) y de la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED).</p> <p>3. Elaborar la primera versión de indicadores para su presentación y comentarios de la C. Tesorera y de los Titulares.</p> <p>4. Presentar la propuesta final a la C. Tesorera y a los Titulares de las áreas para su validación.</p> <p>5. Coordinar la carga de la información en el sistema PASH conforme a lo que establezcan los lineamientos (indicadores MIR).</p>	Coordinación de Asesores de la C. Tesorera	30 de Abril 2014	Mejorar la operación de la TESOFE mediante la medición más adecuada del Programa.	Resultados del Análisis de los Indicadores.	100%	<p>1. Minuta de reunión.</p> <p>2. Presentación del Taller de Indicadores.</p> <p>3. Propuesta de indicadores para comentarios.</p> <p>4. MIR de la TESOFE final.</p> <p>5. Pantallas de la MIR en el sistema PASH y correo electrónico de la MIR enviado a la DGRF.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <p>Se dio cumplimiento a cada una de las actividades definidas para atender el Aspecto Susceptible de Mejora:</p> <p>1. Se conformó el grupo de trabajo (21-ene-14).</p> <p>2. Se realizó el taller de indicadores (10 y 14-feb-14).</p> <p>3. Se elaboró la propuesta de indicadores para comentarios (17-feb-14).</p> <p>4. Se presentó la MIR de la TESOFE final a la C. Tesorera (19, 24 y 26-feb-14).</p> <p>5. Se realizó la carga de los indicadores en el sistema PASH y se comunicó por correo electrónico a la DGRF sobre dicha carga (11-mar-14). Todo lo anterior conforma el Resultado del Análisis de los Indicadores de la TESOFE.</p>

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
7	(NO1) Generar una propuesta de reforma del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (RISHCP), con el fin de dar facultades a los Directores de Garantías y de Asuntos Contenciosos para la firma de documentos.	<p>1. Elaborar el anteproyecto y remitirlo a la Procuraduría Fiscal de la Federación (PFF).</p> <p>2. Impulsar que la PFF emita su validación al anteproyecto.</p> <p>3. Realizar las acciones necesarias para obtener dictamen de impacto presupuestario.</p> <p>4. Realizar las acciones necesarias para obtener el dictamen sobre la estructura orgánica u ocupacional que emite la Secretaría de la Función Pública (SFP).</p> <p>5. Realizar las acciones necesarias para obtener la exención de Manifestación de Impacto Regulatorio a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER).</p> <p>6. Colaborar con la PFF en el seguimiento del anteproyecto hasta su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	Dirección General de Asuntos Jurídicos	30 de Junio 2014	Realizar de una manera más ágil los procesos y tiempos de respuesta de los asuntos jurídicos, otorgando la facultad a servidores públicos que requieren realizar actos jurídicos.	Propuesta de modificación al Reglamento elaborada por la Dirección General de Asuntos Jurídicos (DGAJ).	100%	<p>a. Propuesta de reforma al RISHCP y correo electrónico de la Tesorería de la Federación (TESOFE) de fecha 25 de noviembre de 2013.</p> <p>b. Convocatoria a reunión con la C. Tesorera de fecha 15 de abril de 2014, y correo electrónico de la Procuraduría Fiscal de la Federación (PFF) de fecha 07 de mayo de 2014.</p> <p>c. Memorándum de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos y Procedimientos Legales (DGAGPL), entregado a la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos y Derechos Patrimoniales (DGAJDP), de fecha 31 de julio de 2014.</p> <p>d. Oficio de la Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información (DGTSI) No. 201-IV.-009/2014</p> <p>e. Oficio de la Dirección General Adjunta de Planeación y de Estudios Organizacionales (DGAPEO) No. 376.II.-0334</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <p>Se elaboró y remitió a la PFF, mediante correo electrónico del 25 de noviembre de 2013, una propuesta de reforma al RISHCP, que incluye la existencia jurídica y facultades de las Direcciones de Garantías y de Asuntos Contenciosos, por lo que se ha dado cumplimiento al 100% del Aspecto Susceptible de Mejora, así como al Producto y/o Evidencia correspondiente.</p> <p>Adicionalmente, la propuesta de reforma fue modificada derivado del análisis realizado en reunión del 15 de abril de 2014 en la oficina de la C. Tesorera, y de los comentarios que la PFF formuló a la misma (correo electrónico del 07 de mayo de 2014).</p> <p>Derivado de lo anterior, el 31 de julio de 2014, la Dirección General Adjunta de Garantías y Procedimientos Legales (DGAGPL) remitió a la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos y Derechos Patrimoniales (DGAJDP), mediante memorándum de la misma fecha, la propuesta de reforma final para incluir en el RISHCP a las Direcciones de Garantías y de Asuntos Contenciosos, con su nueva denominación y atribuciones que les corresponden.</p> <p>Cabe señalar que las Actividades 2 a 6 son de carácter informativo, porque explican las fases del procedimiento que se sigue para publicar un instrumento normativo de carácter general en el Diario Oficial de la Federación, por lo que éstas no inciden en el porcentaje de cumplimiento del Aspecto Susceptible de Mejora, que únicamente se hace consistir en "Generar una propuesta de reforma del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con el fin de dar facultades a los Directores de Garantías y de Asuntos Contenciosos para la firma de documentos", el cual se cumplió en su totalidad, porque ya se tiene la propuesta.</p> <p>Por otra parte, es importante mencionar que se han llevado a cabo otras acciones que contribuyen a los Resultados Esperados de este Aspecto Susceptible de Mejora, para que se realicen de manera más ágil los procesos competencia de las Direcciones de Garantías y de Asuntos Contenciosos, buscando reducir los tiempos de respuesta de los asuntos jurídicos que éstas atienden, esto es derivado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * La automatización y control obtenido a través de las funcionalidades implementadas por la DGTSI en el Sistema Integral de Control de Garantías no Fiscales (SICOGAF), permitiendo a la Dirección de Garantías obtener en mejores condiciones de tiempo y forma los datos y la información necesaria para elaborar los proyectos de trámite y resolución de su procedimiento. (Oficio No. 201-IV.-009/2014 de fecha 01 de julio de 2014) * La revisión y actualización permanente de sus Procedimientos soporte, como la validación y registro del Procedimiento No. 613-03-01 correspondiente al proceso de Atención de Asuntos Contenciosos, reconociendo la operación real que se ha venido implementando en el área desde el año pasado, con la intervención de las Jefaturas de Departamento. (Oficio No. 376.II.-0334 de fecha 10 de julio de 2014)

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
8	(PR1) Actualizar la denominación de los procesos actuales de la Dirección General Adjunta de Operaciones Bancarias (DGAOB) y su vinculación con los procedimientos relacionados.	<ol style="list-style-type: none"> Realizar una reunión para actualizar la denominación de los procesos actuales de la DGAOB y su vinculación con los procedimientos relacionados. Actualizar el Inventario de procesos - procedimientos. 	Coordinación de Asesores de la C. Tesorera / Dirección General Adjunta de Operaciones Bancarias	30 de Abril 2014	Contar con el inventario de procesos - procedimientos de la TESOFE actualizado.	Inventario de procesos – procedimientos actualizados.	100%	<ol style="list-style-type: none"> Minuta de reunión de trabajo. Inventario de procesos – procedimientos actualizados. 	Acciones realizadas: El 05 de febrero de 2014 se realizó una reunión de trabajo entre las áreas responsables en donde se acordó y actualizó la denominación de los procesos de la DGAOB.
9	(PR2) Revisar la forma en la que se lleva a cabo el proceso de Operaciones de Egresos de Tesorería y, en su caso, solicitar las adecuaciones necesarias para hacerlo más eficiente en cuanto a la operación de: - El modelo operativo del Sistema de Compensaciones (SICOM). - Los Ramos 24 y 28.	<ol style="list-style-type: none"> Contar con la automatización de las cifras de control del SICOM. Realizar el análisis de migración de la funcionalidad del Ramo 28 al Sistema de Administración Financiera Federal (SIAFF). Realizar el análisis de migración de la funcionalidad del Ramo 24 al SIAFF. 	Dirección General Adjunta de Egresos	31 de Diciembre de 2014	Aumentar la capacidad de respuesta del proceso de Operaciones de Egresos de Tesorería, haciéndolo más eficiente a través de una mayor automatización.	Resultados del análisis y, en su caso, la solicitud de las adecuaciones a implementar.	100%	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de atención del SICOM presentada a Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información (DGTSI). Solicitud de atención del Ramo 28 presentada a la DGTSI. Solicitud de atención del Ramo 24 presentada a la DGTSI. 	<p>Acciones realizadas:</p> <p>Se llevó a cabo el análisis del proceso de Operaciones de Egresos de Tesorería, del cual se derivaron las siguientes solicitudes de adecuación ante la DGTSI, con la finalidad de hacer más eficiente el proceso a través de una mayor automatización.</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de atención para la automatización de las cifras de control del SICOM (16-may-14), la cual contiene los siguientes tres documentos: <ul style="list-style-type: none"> * Cédula de avisos tramitados del ciclo. * Cédula de control de cifras del ciclo (1er reporte). * Cédula de control de cifras del ciclo (2do reporte). Solicitud de atención para la migración de las funcionalidades del Ramo 28 al SIAFF (25-mar-14). Solicitud de atención para la migración de las funcionalidades del Ramo 24 al SIAFF (21-jul-14). <p>Cabe señalar que cada una de las solicitudes realizadas a la DGTSI contiene de manera específica los resultados del análisis al proceso.</p>

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
10	(PR3) Definir una estrategia para establecer mecanismos formales y sistemáticos de atención y soporte a usuarios (medios de contacto interactivo, centro de contacto especializado, o los que apliquen), para que se logre mantener un alto nivel de servicio de atención a las necesidades de los clientes y a su vez se libere a las áreas operativas de dicha función.	<p>1. Diseñar la estrategia formal de la Tesorería de la Federación (TESOFE) para la atención y soporte de usuarios.</p> <p>2. Presentar la estrategia al grupo directivo para sus comentarios.</p> <p>3. Requisitar por parte de cada una de las áreas de la TESOFE el cuestionario de los mecanismos de atención y soporte a usuarios. Concentrar y analizar los resultados para presentar en Talleres de trabajo.</p> <p>4. Realizar Talleres con cada una de las áreas de la TESOFE para trabajar las propuestas correspondientes en la implementación de la estrategia.</p> <p>5. Presentar al grupo directivo la propuesta integral de la estrategia definida para la TESOFE.</p> <p>6. Solicitar al Enlace Único su intervención para gestionar con la Dirección General de Tecnologías y Seguridad de la Información (DGTSI) los requerimientos necesarios para implementar la estrategia.</p>	Coordinación de Asesores de la C. Tesorera en coordinación con las Áreas de la Tesorería	31 de Diciembre de 2014	Liberar de presiones y de carga de trabajo adicional al personal responsable de la ejecución de los procesos operativos, la cual se genera derivado de la atención personalizada a los clientes de la TESOFE.	Estrategia de mecanismos sistemáticos de atención y soporte a usuarios.	100%	<p>1. Propuesta de Estrategia de Mecanismos Sistemáticos de Atención y Soporte a Usuarios.</p> <p>2. Presentación de la Propuesta de Estrategia al grupo directivo. (Lista de asistencia de la reunión).</p> <p>3. Cuestionarios recibidos por las áreas operativas.</p> <p>4. Presentación de la Estrategia por área. (Listas de asistencia de los Talleres).</p> <p>5. Presentación de la Estrategia Integral. (Lista de asistencia de la reunión).</p> <p>6. Solicitud al Enlace Único para la gestión de requerimientos. Solicitud a la DGTSI.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <p>Se dio cumplimiento a cada una de las actividades definidas para atender el Aspecto Susceptible de Mejora:</p> <p>1. Se diseñó la estrategia formal de la TESOFE para la atención y soporte de usuarios (marzo-2014).</p> <p>2. Se presentó la estrategia al grupo directivo para sus comentarios (28-mar-14).</p> <p>3. Se requisitó por parte de cada una de las áreas de la TESOFE el cuestionario de los mecanismos de atención y soporte a usuarios (8 al 10-abr-14).</p> <p>4. Se realizaron Talleres con cada una de las áreas de la TESOFE para presentar los resultados del análisis de sus cuestionarios y para trabajar las propuestas correspondientes en la implementación de la estrategia (8 al 13-may-14).</p> <p>5. Se presentó al grupo directivo la propuesta integral de la estrategia definida para la TESOFE (15-may-14). 6. Se solicitó al Enlace Único su intervención para gestionar con la DGTSI los requerimientos necesarios para implementar la estrategia (15-may-14).</p>

Aspectos susceptibles de mejora (Institucional):

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y evidencias	Avance (%)	Identificación documento probatorio	Observaciones
1	(IPE1) Generar un plan de capacitación acorde a los requerimientos técnicos específicos de las áreas operativas de la Tesorería de la Federación (TESOFE) considerando las características transaccionales y específicas de la TESOFE.	<p>1. Revisión de propuesta del programa anual de capacitación generado por la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) de la Oficialía Mayor.</p> <p>2. Observaciones al programa de capacitación e integración de propuestas de temas selectos de la TESOFE.</p> <p>3. Integración del programa de capacitación fortalecido.</p> <p>4. Validación con la DGRH del programa de capacitación.</p> <p>5. Difusión del programa de capacitación y su enfoque.</p> <p>6. Seguimiento al programa anual de capacitación.</p> <p>7. Impacto de la capacitación.</p>	TESOFE (Coordinación Administrativa) / Oficialía Mayor (DGRH)	30 de Enero 2015	Contar con personal adecuadamente capacitado, mediante un programa de capacitación acorde a los requerimientos técnicos específicos de las áreas operativas de la TESOFE.	Plan de Capacitación acorde a los requerimientos técnicos específicos de la TESOFE.	100%	<p>a. Correos electrónicos sobre el Programa Anual de Capacitación de: - DGRH de la Oficialía Mayor. - Coordinación Administrativa de la TESOFE. - Áreas de la TESOFE: Subtesorería de Operación (SO), Subtesorería de Contabilidad y Control Operativo (SCCO), Unidad de Vigilancia de Fondos y Valores (UVFV) y Dirección General de Asuntos Jurídicos (DGAJ).</p> <p>b. Oficios de la DGRH con la autorización de cursos y diplomados No. 376.III.103, 376.III.181 y 376.III.373 c. Base de datos de Excel con el seguimiento e impacto de los cursos impartidos.</p>	<p>Acciones realizadas: En el mes de febrero de 2014 se revisó el programa anual de capacitación generado por la DGRH y se realizaron las observaciones correspondientes para que dentro de dicho programa se integraran las propuestas de los temas solicitados vía correo electrónico por las áreas de la TESOFE:</p> <p>SO: Cursos de “Redacción”, “Ortografía” y “Liderazgo Organizacional”.</p> <p>SCCO: Diplomados de “Herramientas TIC para Servidores Públicos de la SHCP” y “Aplicaciones Financieras y Contables para Servidores Públicos de la SHCP”.</p> <p>UVFV y DGAJ: Curso de “Marco Normativo de Fiscalización”.</p> <p>TESOFE: Diplomado de “Continuidad de Negocios” (Oficio No. 376.III.103) y Cursos de “Requerimientos de la norma ISO 9001:2008 (IRCA)” y “Auditores Internos (IRCA)” (Oficio No. 376.III.181).</p> <p>Una vez validado por la DGRH el programa anual de capacitación acorde a los requerimientos específicos de la TESOFE, éste fue difundido a cada una de las áreas vía correo electrónico conforme a la autorización y programación de los cursos (Oficios de la DGRH).</p> <p>Adicionalmente, el 25 de agosto de 2014 la DGRH autorizó la inscripción de 7 personas (3 de la SCCO y 2 de la Coordinación de Asesores), a la “1ª Conferencia Nacional de Continuidad del Negocio y Manejo de Crisis” (Oficio No. 376.III.373).</p>

13.10 Anexo 10: Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/evidencia	Efectos adicionales de las acciones que no se hayan identificado
1	PE1	<p>Se realizó el análisis sobre las excepciones de contratación contempladas en la Ley del Servicio Profesional de Carrera, así como la gestión respectiva ante la Oficialía Mayor de la SHCP, con la finalidad de contratar personal bajo alguna de las excepciones previstas en dicha Ley. Con lo cual la TESOFE cumplió con las actividades establecidas.</p> <p>No obstante lo anterior, la determinación de las excepciones al Servicio Profesional de Carrera para considerar plazas como de libre designación no recae dentro de la competencia de la TESOFE, por lo tanto la implementación del Aspecto Susceptible de Mejora depende de terceros (Oficialía Mayor, Comité Técnico de Profesionalización de la SHCP y SFP) para que se lleve a cabo conforme a los requisitos y procedimientos previstos.</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de los servicios que la Tesorería de la Federación (TESOFE) presta a la Administración Pública Federal (APF) y la capacidad para atender los nuevos requerimientos que operará a través de una estrategia que permita a la TESOFE gestionar ante las instancias competentes las condiciones óptimas para la gestión de sus recursos humanos.</p>		

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
2	PE2	<p>Se fortaleció la estructura de la Subtesorería de Operación, con la finalidad de atender las modificaciones a Leyes y Reglamentos que impactan en su funcionamiento generando incremento en cargas de trabajo, de igual manera se cubrieron tramos de control entre niveles operativos y mandos.</p> <p>Las plazas que se incorporaron fueron: -2 Subdirecciones (honorarios). -1 Subdirección (eventual). -2 Jefaturas de Departamento (honorarios). -1 Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad (honorarios).</p> <p>Adicionalmente, se autorizó en el mes de diciembre en el escenario 40 una Subdirección de estructura que está en proceso de ocupación.</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de los servicios que la Tesorería de la Federación (TESOFE) presta a la Administración Pública Federal (APF) y la capacidad para atender los nuevos requerimientos que operará, a través de una estrategia que permita a la TESOFE gestionar ante las instancias competentes las condiciones óptimas para la gestión de sus recursos humanos.</p>	<p>Oficios de la Dirección General de Recursos Humanos con la autorización de la ocupación de los puestos.</p> <p>Oficio de autorización: -No. 376.I.0106 -No. 376.I 0111 -No. 376.I.1. 463 -No. 376.I 0156 -No. 376.II.4.-005</p>	

Numero	Recomen- dación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
3	SI1	Derivado de la implementación de la Metodología, entre la TESOFE y la DGTSI, se definió un portafolio anual de proyectos priorizados para el desarrollo de sistemas informáticos de la TESOFE.	Oportunidad y eficacia en la atención a las necesidades de desarrollo de sistemas informáticos de la TESOFE, así como mayor alineación de los esfuerzos y recursos disponibles a desarrollos de alto impacto para la operación del Programa.	Oficio No. 401-T-041/2014 con el que se hizo del conocimiento de la DGTSI la metodología y la cartera de requerimientos	

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
4	SI2	<p>Derivado de la conclusión de los módulos de cuentadantes, administraciones locales y servicios al contribuyente, y de TESOFE; se logró un aumento en la capacidad de respuesta en el área de Contabilidad.</p> <p>Por parte de la DGTSI, está en desarrollo la autorización y carga hacia el Sistema de Contabilidad de Fondos Federales (SICOFFE) de los Impuestos, Derechos, Productos y Aprovechamientos (IDPA's) del sistema de Pago Electrónico de Contribuciones (PEC) y Depósitos de Terceros.</p>	<p>Aumentar la capacidad de respuesta de las áreas operativas de la TESOFE, a través de una mayor automatización de los procesos correspondientes que permita hacerlos más eficientes.</p>	<p>Acta de Aceptación de Entregables, de los módulos de cuentadantes, administraciones locales y servicios al contribuyente, y de TESOFE.</p>	

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
5	SI3	<p>La DGTSI, mediante oficio No. 201-0209/2014 y con base en el análisis de las operaciones realizadas durante el 2013, estableció que los sistemas críticos, que soportan las operaciones de la TESOFE, mantienen un servicio adecuado.</p> <p>El 100% de las transacciones instruidas por TESOFE se realizaron con éxito, el nivel de disponibilidad de los sistemas críticos fue de 99.92% y se tiene implementado un sistema alternativo para que en caso de falla de los sistemas críticos se cuente con los mecanismos redundantes a efectos de hacer frente a determinadas contingencias técnicas.</p> <p>Por otro parte, con vistas al incremento previsible de operaciones futuras, se llevó a cabo el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.</p>	<p>Asegurar la continuidad operativa de las áreas sustantivas de la TESOFE ante el incremento continuo del volumen de transacciones y las fluctuaciones significativas en éstas que se derivan de efectos ajenos a la TESOFE. Asimismo, garantizar que los sistemas operativos se encuentren funcionando adecuadamente.</p>	<p>Oficio No. 401-T-SO-DES-002-2014, de fecha 28 de abril de 2014.</p> <p>Oficio No. 201-0209/2014, de fecha 15 de mayo de 2014.</p>	

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
6	ME1	<p>Para dar cumplimiento a la ASM, se llevó a cabo la reformulación de los indicadores de la MIR, bajo el criterio de que estos midan exclusivamente el alcance y desempeño del Programa. Con esta acción, se logró una medición más adecuada tanto del desempeño y se obtuvieron resultados satisfactorios.</p> <p>Prueba de ello es que en el informe de la SFP del “Monitoreo de ejecución y resultados de programas presupuestarios” realizado al Ramo 6 (SHCP), se observa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el punto II.2 “Avance promedio en el cumplimiento de las metas de indicadores evaluados por programa presupuestario”, se aprecia que el Programa E003 a cargo de la TESOFE obtuvo un 99.41% de cumplimiento, mientras que el promedio del Ramo se mantuvo en 79.79%; siendo este Programa el tercer más alto en el cumplimiento de los 14 evaluados en dicho Ramo. (Pag. 15) - Dentro del punto III.3 “Análisis de las diferencias del avance de indicadores y el ejercicio presupuestal”, el Programa de la TESOFE se encuentra en el cuadrante de “Equilibrio”, que es donde están los programas con resultados iguales o cercanos a lo programado. (Pagg. 37) - En el punto VI. “Conclusiones”, se destaca que el Programa E003 presenta un avance mayor al 99%, mientras que el promedio de los programas del Ramo se mantuvo en 79.79%. (pag. 50) 	Mejorar la operación de la TESOFE mediante la medición más adecuada del Programa.	Informe de la SFP del “Monitoreo de ejecución y resultados de programas presupuestarios” realizado al Ramo 6 (SHCP).	

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
7	N01	<p>El proyecto de modificación al Reglamento Interior de la SHCP para dar facultades a las Direcciones de Garantías y de Asuntos Contenciosos, se elaboró y se envió en su momento a la Procuraduría Fiscal de la Federación, a la que le compete aprobar y tramitar la modificación; sin embargo, se encuentra en proceso, por lo que aún no se tienen resultados a ese respecto.</p>	<p>Realizar de una manera más ágil los procesos y tiempos de respuesta de los asuntos jurídicos, otorgando la facultad a servidores públicos que requieren realizar actos jurídicos.</p>	<p>Propuesta de modificación al Reglamento elaborada por la Dirección General de Asuntos Jurídicos (DGAJ).</p>	<p>No obstante, cabe señalar que se ha avanzado en agilizar el proceso en materia de garantías mediante la firma de documentos que se realiza a través del Director General de Asuntos Jurídicos y de la Directora General Adjunta de Garantías y Procedimientos Legales, con independencia de continuar en el seguimiento de la propuesta de modificación al reglamento.</p>

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
8	PR1	Actualmente en el Manual de Procedimientos de la Tesorería de la Federación, se cuenta con un "Inventario de los Procesos y Procedimientos de la TESOFE" actualizado, que corresponde a la denominación y vinculación adecuada entre estos, con base en la operación y funciones que por normatividad desempeña cada uno de ellos.	Contar con el inventario de procesos - procedimientos de la TESOFE actualizado.	"Manual de Procedimientos de la Tesorería de la Federación", en la Sección correspondiente a los "Procesos y Procedimientos de la DGAOB", validados y registrados por la Dirección General de Recursos de Humanos.	

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
9	PR2	<p>Si bien, se llevaron a cabo las actividades definidas bajo la responsabilidad de la TESOFE para dar cumplimiento al ASM, que contemplaron el análisis del proceso de Operaciones de Egresos de Tesorería, del cual se derivaron tres solicitudes de adecuación ante la DGTSI, con la finalidad de hacer más eficiente el proceso a través de una mayor automatización:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Automatización de las cifras de control del SICOM (16-may-14) -Migración de las funcionalidades del Ramo 28 al SIAFF (25-mar-14). -Migración de las funcionalidades del Ramo 24 al SIAFF (21-jul-14). <p>Sin embargo, las modificaciones al marco legal para la distribución de recursos a entidades federativas por educación y salud requirieron de adecuaciones en los sistemas de la Tesorería en 2014, por lo que la DGTSI no ha concluido la implementación de las tres solicitudes comentadas.</p>	<p>Aumentar la capacidad de respuesta del proceso de Operaciones de Egresos de Tesorería, haciéndolo más eficiente a través de una mayor automatización.</p>	<p>Resultados del análisis y, en su caso, la solicitud de las adecuaciones a implementar.</p>	

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
10	PR3	<p>A la fecha la TESOFE cuenta con la estrategia formal de mecanismos sistemáticos de atención y soporte a usuarios, la cual se basa en el uso de las TI; con lo cual se dio cumplimiento al ASM.</p> <p>Se realizó la Solicitud de Atención formal, a través del Enlace único de la TESOFE, a la DGTSI; sin embargo, la implementación de la estrategia se encuentra en proceso por parte de dicha área atendiendo la priorización establecida en el portafolio de proyectos.</p>	<p>Liberar de presiones y de carga de trabajo adicional al personal responsable de la ejecución de los procesos operativos, la cual se genera derivado de la atención personalizada a los clientes de la TESOFE.</p>	<p>Estrategia de mecanismos sistemáticos de atención y soporte a usuarios.</p>	

Numero	Recomendación	Resultados de la implementación de las acciones	Resultados esperados establecidos en el documento de trabajo	Producto/ evidencia	Efectos adicionales de la acciones que no se hayan identificado
11	IPE1	<p>El programa anual de capacitación impartido en 2014, fue validado por la totalidad de las Unidades Administrativas que conforman la Tesorería y se incorporaron sus requerimientos técnicos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -SO: Cursos de “Redacción”, “Ortografía” y “Liderazgo Organizacional”. -SCCO: Diplomados de “Herramientas TIC para Servidores Públicos de la SHCP” y “Aplicaciones Financieras y Contables para Servidores Públicos de la SHCP”. -UVFV y DGAJ: Curso de “Marco Normativo de Fiscalización”. <p>Adicionalmente se gestionó la autorización como parte del programa anual de capacitación la asistencia a: conferencias, cursos y diplomado, donde participo personal de todas las Unidades Responsables:</p> <p>Curso Asociación de Bancos de México (Oficio de autorización no. 376.III.256)</p> <p>XLIII Reunión Nacional de Funcionarios Fiscales (Oficio de autorización no.376.III.449)</p> <p>“1ª Conferencia Nacional de Continuidad del Negocio y Manejo de Crisis” (Oficio de autorización no. 376.III.373).</p> <p>Diplomado “Continuidad de Negocios” (Oficio de autorización no.376.III.103)</p> <p>Cursos: “Requerimientos de la norma ISO 9001:2008 (IRCA)” y “Auditores Internos (IRCA)” (Oficio de autorización no.376.III.181).</p> <p>Taller para la Definición de Proyectos que conforma el Plan de Trabajo 2015. (Oficio de autorización no.376.III.664).</p> <p>Cabe señalar que todos los cursos y diplomados se autorizaron como parte de la capacitación del Servicio Profesional de Carrera.</p> <p>El seguimiento al programa de capacitación para valorar su impacto se registra en una base de Excel con las calificaciones obtenidas por los participantes en cada curso, mismas que se reportan en la evaluación anual del desempeño.</p>	<p>Contar con personal adecuadamente capacitado, mediante un programa de capacitación acorde a los requerimientos técnicos específicos de las áreas operativas de la TESOFE.</p>	<p>Estrategia de mecanismos sistemáticos de atención y soporte a usuarios.</p>	<p>La autorización de los cursos del programa anual de capacitación se valida por medio de correos electrónicos de los enlaces con el área de Recursos Humanos.</p> <p>La autorización por parte de la Dirección General de Recursos Humanos se recibe mediante los oficios respectivos para cada caso (se anexan oficios escaneados).</p>

13.11 Anexo 11: Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas.

No hay recomendaciones de las evaluaciones externas sin atender

13.12 Anexo 12: Evolución de la cobertura.

Nombre del Programa: Administración de los Fondos Federales y Valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal

Modalidad: Prestación de servicios públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad Responsable: Tesorería de la Federación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados

Año de la Evaluación: 2014

Tipo de Población	Unidad de Medida
P. Potencial	Gobierno Federal
P. Objetivo	Gobierno Federal
P. Atendida	Gobierno Federal
$P. A \times /100$	100%

Como se mencionó en la pregunta 7 y 26, el área de enfoque potencial, objetivo y atendida, es la misma. Asimismo, la unidad de medida es el Gobierno Federal, integrado por las unidades administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por los órganos estatales y municipales, de acuerdo a lo establecido en los documentos normativos. La cobertura es del 100%

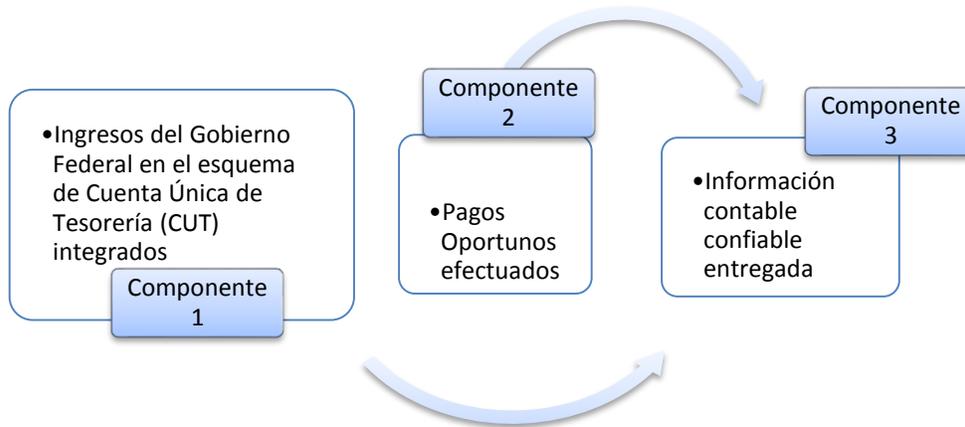
13.13 Anexo 13: Información de la población o área de enfoque atendida.

Este anexo no aplica.

Como se explicó en la pregunta 9, dentro de las atribuciones de la Tesorería de la Federación, a cargo del Programa presupuestario, no se encuentra la actividad de recolectar información socioeconómica de beneficiarios, lo que corresponde principalmente a los programas presupuestarios con un enfoque social y no de prestación de servicios como este.

13.14 Anexo 14: Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves

En el siguiente diagrama se representa de manera gráfica el flujo de los componentes del programa. El componente 1 vinculado con ingresos y el componente 2 vinculado con egresos se contabilizan en el sistema contable, que corresponde al componente 3 en donde se registran las operaciones de los componentes 1 y 2.



En la siguiente tabla se muestra la vinculación que existe entre los procesos clave y sus correspondientes procedimientos.

Operaciones de Ingresos de Tesorería	Operaciones de Egresos de Tesorería	Contabilidad y control operativo
1. Operación de Ingresos por Financiamiento y Recaudación.	1. Actualización de Catálogos de Cuentas Bancarias en los Sistemas de la Tesorería de la Federación y Banco de México.	1. Registro Contable de Fondos Federales.
2. Operación de Ingresos Especiales.	2. Recepción y Registro de Documentación Presupuestaria y No Presupuestaria.	2. Integración de la Cuenta Comprobada de las Operaciones de Ingreso y Egreso de la Tesorería de la Federación.
3. Reintegros.	3. Operación de Devolución de Ingresos Federales y Pagos Diversos.	3. Conciliaciones Bancarias.
4. Reintegros por Línea de Captura TESOFE.	4. Anticipos de Participaciones a Entidades Federativas por la Recaudación de Impuestos Coordinados	4. Conciliación de las Remesas de Cuentadantes por concepto de Recaudación de Impuestos Federales.
5. Ingresos Federales Recaudados en Cuentas de la Banca Comercial.	5. Compensación de Participaciones por la Recaudación de Impuestos Coordinados.	5. Conciliación de Inversiones Financieras.
6. Expedición de Certificados Especiales de Tesorería.	6. Diferencia por los Anticipos a Cuenta de Participaciones a las Entidades Federativas y sus Municipios.	6. Conciliación de las Cuentas de Enlace de Fondos Federales.
7. Guarda y Custodia de Valores	7. Validación y Seguimiento de Operaciones Rechazadas.	7. Revisión de Intereses Devengados.
8. Reclasificación de Operaciones.	8. Regularización de Operaciones de Egreso.	8. Devoluciones por Concentraciones en Exceso.
9. Operación de Ingresos y Egresos por Caja.	9. Operación de Pagos de Deuda Pública en Moneda Extranjera.	9. Depuración de Saldos de Cuentas Contables.
10. Operación de Ingresos Federales	10. Programación de Pagos.	
11. Constitución de Depósitos en la Tesorería de la Federación	11. Ejecución de Pagos.	
12. Operación y Administración de Depósitos a favor de Terceros.	12. Operaciones de Egresos Compensados con Operaciones de Ingresos.	
13. Depósitos por Convenios.	13. Registro de Operaciones del Sistema de Compensación y Emisión de Informes.	
14. Servicio de Cajas de Seguridad.	14. Procedimientos para las Dependencias, Entidades y Empresas Usuarias del Sistema de Compensación.	
15. Administración de Formas Oficiales Numeradas y/o Valoradas.		

13.15 Anexo 15: Gastos desglosados del programa

El programa identifica y cuantifica los gastos de operación en los que incurre para generar servicios y los desglosa en directos, indirectos, de mantenimiento y de capital.

Se consideran directos todos los gastos necesarios para la ejecución de las tareas operativas derivadas de su función. Dada la naturaleza no social del programa no es posible utilizar en su totalidad la clasificación definida en la pregunta de la evaluación, ya que el programa no tiene gastos derivados de subsidios monetarios y no monetarios entregados al área de enfoque; sin embargo cuenta con otros gastos de operación para la realización del programa y considera los capítulos 2000 y/o 3000.

A continuación se presenta el desglose de los gastos solicitados en el anexo 15 de la evaluación, tomando como base la información de la cuenta pública:

I. Gastos en Operación

a) Gastos directos

- i. Como se mencionó anteriormente, la naturaleza del programa está enfocada a la entrega de servicios al gobierno federal, por lo que no aplica al programa el concepto de “Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados al área de enfoque”, razón por la cual se presenta en cero.

Gastos Directos	
i.	Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida
	Ejercicio 2014
TOTAL	
	\$-

- ii. El Gasto en personal para la realización del programa considera los capítulos 1000.

Gastos Directos	
ii. Gasto en personal para la realización del programa	Ejercicio 2014
11301 Sueldos base	\$46,063,483.44
12101 Honorarios	\$1,401,883.94
12201 Sueldos base al personal eventual	\$329,495.23
13101 Prima quinquenal por años de servicios efectivos prestados	\$870,037.5
13201 Primas de vacaciones y dominical	\$1,356,522.74
13202 Aguinaldo o gratificación de fin de año	\$19,947,329.35
14101 Aportaciones al ISSSTE	\$5,057,204.02
14105 Aportaciones al seguro de cesantía en edad avanzada y vejez	\$1,610,112.37
14201 Aportaciones al FOVISSSTE	\$2,535,603.7
14301 Aportaciones al Sistema de Ahorro para el Retiro	\$1,014,242.02
14302 Depósitos para el ahorro solidario	\$698,988.74
14401 Cuotas para el seguro de vida del personal civil	\$1,653,102.81
14403 Cuotas para el seguro de gastos médicos del personal civil	\$1,490,728.4
14404 Cuotas para el seguro de separación individualizado	\$13,225,212.43
14405 Cuotas para el seguro colectivo de retiro	\$132,862.07
14406 Seguro de responsabilidad civil, asistencia legal y otros seguros	\$23,369.87
15401 Prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo o contratos colectivos de trabajo	\$518,581.95
15402 Compensación garantizada	\$87,224,820.48
15403 Asignaciones adicionales al sueldo	\$10,214,971.63
15901 Otras prestaciones	\$9,333,744.48
15902 Pago extraordinario por riesgo	\$305,231.99
17102 Estímulos al personal operativo	\$8,877,117.55
TOTAL	\$213,884,646.71

- iii. Otros gastos de operación para la realización del programa consideran gastos directos relacionados a las transacciones de tesorería, y considera los capítulos 2000 y/o 3000

iii. Otros gastos de operación para la realización del programa	Ejercicio 2014
21101 Materiales y útiles de oficina	\$284,887.40
21201 Materiales y útiles de impresión y reproducción	\$4,517.20
21301 Material estadístico y geográfico	\$265.00

iii. Otros gastos de operación para la realización del programa	Ejercicio 2014
21401 Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos	\$45,624.08
21501 Material de apoyo informativo	\$2,750.00
22104 Productos alimenticios para el personal en las instalaciones de las dependencias y entidades	\$277,577.68
22106 Productos alimenticios para el personal derivado de actividades extraordinarias	\$45,374.31
25301 Medicinas y productos farmacéuticos	\$5,183.56
25401 Materiales, accesorios y suministros médicos	\$1,782.31
26103 Combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios administrativos	\$401,100.61
27101 Vestuario y uniformes	\$37,237.02
27201 Prendas de protección personal	\$11,703.26
27401 Productos textiles	\$1,429.89
29201 Refacciones y accesorios menores de edificios	\$24,105.65
29301 Refacciones y accesorios menores de mobiliario y equipo de administración, educacional y recreativo	\$540.89
29401 Refacciones y accesorios para equipo de cómputo y telecomunicaciones	\$5,254.26
29601 Refacciones y accesorios menores de equipo de transporte	\$671.96
29901 Refacciones y accesorios menores otros bienes muebles	\$10,236.24
33602 Otros servicios comerciales	\$1,793,330.67
34101 Servicios bancarios y financieros	\$297,244,034.79
37104 Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales	\$131,257.86
37106 Pasajes aéreos internacionales para servidores públicos en el desempeño de comisiones y funciones oficiales	\$190,076.00
37201 Pasajes terrestres nacionales para labores en campo y de supervisión	\$76,877.00
37204 Pasajes terrestres nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales	\$6,711.45
37501 Viáticos nacionales para labores en campo y de supervisión	\$2,722.00
37504 Viáticos nacionales para servidores públicos en el desempeño de funciones oficiales	\$34,173.51
37602 Viáticos en el extranjero para servidores públicos en el desempeño de comisiones y funciones oficiales	\$74,779.49
TOTAL	\$300,714,204.09

b) Gastos indirectos

Los gastos indirectos permiten aumentar la eficiencia del programa y son parte de los procesos de apoyo, como son los gastos de supervisión, capacitación y/o evaluación, considera los capítulos 2000 y/o 3000.

Gastos de operación indirectos	Ejercicio 2014
31101 Servicio de energía eléctrica	\$2,241,178.30
31201 Servicio de gas	\$2,180,245.26
31301 Servicio de agua	\$350,205.00
31401 Servicio telefónico convencional	\$13,863.25
31501 Servicio de telefonía celular	\$66,837.00
31701 Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	\$12,380,143.66
31801 Servicio postal	\$335,228.30
31902 Contratación de otros servicios	\$17,864.20
31904 Servicios integrales de infraestructura de cómputo	\$14,587,410.08
32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros	\$6,989,871.82
33104 Otras asesorías para la operación de programas	\$128,000.00
33301 Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	\$8,985,298.89
33303 Servicios relacionados con certificación de procesos	\$114,956.00
33401 Servicios para capacitación a servidores públicos	\$458,223.00
33801 Servicios de vigilancia	\$545,972.50
33901 Subcontratación de servicios con terceros	\$3,216,211.13
33903 Servicios integrales	\$13,221,334.50
34501 Seguros de bienes patrimoniales	\$823,548.00
39202 Otros impuestos y derechos	\$12,407.00
39801 Impuesto sobre nóminas	\$5,472,883.73
TOTAL	\$72,141,681.62

II. Gastos de mantenimiento

Los gastos de mantenimiento permiten mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para la entrega de los servicios al área de enfoque., considera recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.

Gastos de mantenimiento	Ejercicio 2014
21601 Material de limpieza	\$24,925.11
22301 Utensilios para el servicio de alimentación	\$20,814.32
24201 Cemento y productos de concreto	\$2,514.94
24301 Cal, yeso y productos de yeso	\$54.57
24401 Madera y productos de madera	\$182.00
24501 Vidrio y productos de vidrio	\$50,130.86
24601 Material eléctrico y electrónico	\$21,888.59
24701 Artículos metálicos para la construcción	\$19,158.27
24801 Materiales complementarios	\$41,287.34
24901 Otros materiales y artículos de construcción y reparación	\$41,570.98
25201 Plaguicidas, abonos y fertilizantes	\$1,408.83
25901 Otros productos químicos	\$252.00
27501 Blancos y otros productos textiles, excepto prendas de vestir	\$840.00
29101 Herramientas menores	\$15,178.22
33304 Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	\$8,152,578.54
34701 Fletes y maniobras	\$232.00
35101 Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios administrativos	\$987,795.41
35201 Mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo de administración	\$3,468.40
35501 Mantenimiento y conservación de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales	\$215,821.26
35701 Mantenimiento y conservación de maquinaria y equipo	\$3,008,988.13
35801 Servicios de lavandería, limpieza e higiene	\$4,255,922.64
35901 Servicios de jardinería y fumigación	\$571,039.59
TOTAL	\$17,436,052.00

III. Gastos en Capital

Los gastos de capital son lo que se afrontan para adquirir bienes cuya duración en el programa sea superior a un año, considera recursos de capítulos 5000 y/o 6000.

Gastos de capital	Ejercicio 2014
51101 Mobiliario	\$1,386,859.09
51901 Equipo de administración	\$220,988.04
56201 Maquinaria y equipo industrial	\$997,519.00
TOTAL	\$2,605,366.13

IV. Gasto Unitario

Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 39 el programa identifica y cuantifica el gasto unitario, considerando sus propias particularidades, por lo que el numerador del cálculo se refiere tanto al área de enfoque objetivo del programa (las unidades administrativas de la APF), como a los usuarios de los sistemas (donde hay una multiplicidad de usuarios por Unidad), y más específicamente, al costo/eficiencia que el programa genera en la administración de las transacciones (de ingresos y egresos), y en la administración y custodia y de los Fondos Federales (el monto total de recursos administrados), lo que de hecho constituye su objetivo y su fin como programa presupuestal. El resultado de este análisis se puede consultar en la siguiente tabla:

Cálculo de gasto unitario ^{xxviii}				
Gastos Totales \$604,176,584.42	/	Área de Enfoque	=	Gasto unitario por:
		<i>Monto de recursos administrados por el programa^{xxix}</i>	=	<i>Por peso administrado</i>
		\$19,992,555,300,000	=	\$0.000030 por peso
		<i>Transacciones realizadas a través del programa^{xxx}</i>	=	<i>Gasto por transacción</i>
		105,274,095	=	\$5.73
		<i>Usuarios en sistemas del programa^{xxxi}</i>	=	<i>Gasto por usuario</i>
	8,786	=	\$68,765	
	<i>Unidades administrativas atendidas por el programa^{xxxii}</i>	=	<i>Gasto por unidad administrativa</i>	
	1,259	=	\$479,886	

^{xxviii} Dada la naturaleza del programa, el promedio simple entre el gasto total y el área de enfoque objetivo (Unidades administrativas de la APF) no muestra la demanda real de los servicios otorgados por la Tesorería de la Federación, ya que las unidades administrativas tienen necesidades de servicio diferentes en cuanto a montos, transacciones y usuarios.

^{xxix} La información se obtuvo del Reporte de Indicadores de la Tesorería de la Federación, Año 2014

^{xxx} La información se obtuvo del Reporte de Indicadores de la Tesorería de la Federación, Año 2014

^{xxxi} La información se obtuvo de los Usuarios de los servicios de la SO

^{xxxii} La información se obtuvo del Catálogo Administrativo, Presupuesto de Egresos, Año 2014

13.16 Anexo 16: Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Meta(año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	"Requerimientos Financieros del Sector Público"		Semestral	N/A	N/A	N/A	Causa : En el numeral 13 de los Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios 2014 se establece que los Programas Presupuestarios deberán incluir, para el ciclo presupuestario 2014, los objetivos sectoriales en el nivel FIN de la MIR. En cumplimiento de lo anterior, y con la aprobación de la Unidad de Evaluación del Desempeño y la Dirección General de Recursos Financieros y del órgano Interno de Control de esta SHCP, la Tesorería incluye a nivel FIN el indicador Requerimientos Financieros del Sector Público, el cual se desprende del objetivo número 1 del PRONAFIDE al que está alineado el Pp a cargo de la Tesorería de la Federación. Por otro lado, el PRONAFIDE establece que la Unidad de Planeación Económica de la Hacienda Pública de la SHCP es la responsable de la información del indicador en mención; por lo que a la fecha, esta tesorería no cuenta con la información definitiva del indicador, y no está en posibilidad de cargar dicha información.
Propósito	Porcentaje de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación que mantengan la certificación o se certifiquen bajo la Norma ISO 9001:2008.	(Número de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación certificados bajo la Norma ISO 9001:2008 / Número de procesos sustantivos del Programa Presupuestario de la Tesorería de la Federación) *100	Anual	80.00%	80.00%	100.00%	

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Meta(año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Propósito	Suma ponderada de los principales servicios para la administración de los fondos y valores del Gobierno Federal.	$0.4 * (\text{Porcentaje de ingresos del Gobierno Federal captados en Cuenta Única de Tesorería (CUT), al cierre del año}) + 0.4 * (\text{Porcentaje de pagos oportunos efectuados, al cierre del año}) + 0.2 * (\text{Porcentaje de informes contables confiables generados en la Tesorería de la Federación (TESOFE) , al cierre del año})$	Anual	99.00%	98.00%	98.99%	<p>Causa : El avance del indicador, Suma ponderada de los principales servicios para la administración de los fondos y valores del Gobierno Federal es inferior a la meta planeada derivado a que: 1) El porcentaje de Ingresos del Gobierno Federal Captados en Cuenta Única de Tesorería fue menor al estimado debido a que: o Existe una limitación de la plataforma tecnológica del Servicio de Administración Tributaria (SAT) para poder incorporar a la CUT el concepto de recaudación del Comercio Exterior; o Con la finalidad de actualizar la parte jurídica de las reglas de carácter general para la prestación de los servicios de recepción de información de ingresos federales de Comercio Exterior por parte de las Instituciones de Crédito en la que participan algunas áreas del SAT; el acuerdo modificatorio y sus 2 anexos se encuentran en revisión del área jurídica de la TESOFE para posteriormente pasarlo a revisión jurídica de las áreas correspondientes del SAT. 2) El porcentaje de pagos oportunos se vio afectado por la aplicación de los Lineamientos correspondientes a los Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores para el ejercicio fiscal 2014 emitidos por la Unidad de Política y Control Presupuestal.</p>
Actividad	Porcentaje de conceptos de ingresos federales integrados al esquema Cuenta Única de Tesorería.	$((\text{Conceptos de ingresos federales incorporados al esquema Cuenta Única de Tesorería hasta 2013})+(\text{Trámites concluidos para incorporar un nuevo concepto de ingresos federales al esquema Cuenta Única de Tesorería * .25}))/(\text{Conceptos de ingresos obligatorios a integrarse a la Cuenta Única de Tesorería}) * 100$	Trimestral	92.31%	90.38%	97.91%	<p>Causa : En razón de la información proporcionada vía correo electrónico de fecha 23 y 31 de diciembre del 2014 por la Subadministración de Investigación Aduanera 7.1 del SAT y correo electrónico de fecha 29 de diciembre del 2014 de la Dirección de Apoyo Jurídico, se tiene un avance del 75% para la segunda fase del proceso Incorporación de la recaudación de contribuciones de Comercio Exterior al esquema de Declaraciones y Pagos del SAT (Dep_sito Referenciado con LC SAT), lo que con lleva a un ajuste del indicador reportado que se tenía al 30 de junio del 2014 por lo que el indicador definitivo MIR 2014 para el 2do. trimestre queda como sigue: $\text{Periodo indicador denominador numerador enero-julio } 87.98 = 11.437/13$. Por lo que respecta a la 4ta fase (cuarto trimestre 2014) se tiene un avance del 45% de las Acciones para incorporar el concepto de recaudación Comercio Exterior al esquema de Cuenta Única de Tesorería (CUT). Lo anterior, toda vez que el Acuerdo modificatorio lleva un 90% de avance, el Anexo 1 (Contrato de Adhesión-Impuestos Internos) lleva un 70% de avance, ya que no hemos recibidos comentarios de Procuraduría Fiscal de la Federación al respecto, y el Anexo 2 (Contrato de Adhesión-Comercio Exterior) lleva un 40% toda vez que hoy día se cuenta con propuesta enviada por el SAT.</p>

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Meta(año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Actividad	Porcentaje de conciliaciones bancarias realizadas	(Conciliaciones bancarias realizadas dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre contable / Total de cuentas aperturadas y registradas en la contabilidad de la Tesorería de la Federación)*100	Mensual	98.04%	100.0%	102.00%	
Actividad	Porcentaje de estimaciones de flujo de fondo correctamente realizadas.	(Número de estimaciones correctas en el monto asignado al pago de Cuentas Liquidar Certificadas/ número de días hábiles de pago anual)*100	Trimestral	95.70%	95.70%	100.00%	
Actividad	Porcentaje del importe de partidas de ingreso y egreso identificadas	(Importe de partidas de ingreso y egreso identificadas en t / Importe de movimientos bancarios de ingreso y egreso en t)*100	Mensual	99.00%	99.62%	100.63%	
Componente	Porcentaje de informes contables confiables generados en la Tesorería de la Federación (TESOFE).	(Número de informes contables confiables entregados en los plazos establecidos en el periodo t / Total de informes a entregar a las instancias competentes en el periodo t) * 100	Mensual	100.00%	100.00%	100.00%	
Componente	Porcentaje de pagos oportunos efectuados	(Número de Cuentas por Liquidar Certificadas pagadas en la fecha programada / número de Cuentas por Liquidar Certificadas Recibidas)*100	Semestral	98.97%	98.76%	99.79%	Causa : La desviación que refleja el reporte, se debe a la aplicación de los Lineamientos correspondientes a los Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores para el ejercicio fiscal 2014, emitidos por la Unidad de Política y Control Presupuestal.

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Meta(año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Componente	Porcentaje de Ingresos del Gobierno Federal Captados en Cuenta Única de Tesorería (CUT).	(Monto de ingresos integrados al esquema de Cuenta Única de Tesorería / Monto de ingresos totales del Gobierno Federal) * 100	Semestral	97.50%	95.44%	97.89%	Causa : Se está en proceso de incorporación del concepto de recaudación Comercio Exterior al esquema de Cuenta Única de Tesorería (CUT) y a la fecha se lleva un avance del 75%, en razón del comunicado mediante correo electrónico de fecha 29 de diciembre del 2014 de la Dirección de Apoyo Jurídico: "considerar de manera global (Acuerdo modificatorio y sus 2 anexos) un avance del 75%" Asimismo se precisa, que la Subadministración de Investigación Aduanera 7.1 de la Administración de Investigación Aduanera del SAT, quien tiene el control de la recaudación en sus sistemas del concepto Comercio Exterior, informó mediante correo electrónico de fecha 23 de diciembre del 2014 los importes recaudados por concepto de boletas por exceso de franquicia pagadas mediante LCSAT, por el periodo de enero a noviembre del 2014 por un total de \$623,456,836.00 los cuales ya estaban considerados en otro concepto de ingresos (Impuestos Federales Personas Físicas y Personas Morales) lo que motivo al cambio del numerador de la cifra preliminar reportada en el avance del indicador del periodo julio _ diciembre de 2014. En consideración de lo anterior el 95.44% del total de los ingresos del gobierno federal es captado en Cuenta Única de Tesorería.

13.17 Anexo 17 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”

Como se mencionó en la respuesta de la pregunta 44. Los instrumentos cuentan con 5 preguntas, tres generales referente a los servicios de la Tesorería y dos preguntas específicas enfocadas a los procesos según sea el caso. Algunos procesos utilizan el mismo instrumento. A continuación se presenta los instrumentos utilizados para la medición del grado de satisfacción:

a) [Instrumento para la evaluación del proceso de Operación de Ingresos por caja.](#)

Fecha: _____

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción respecto de los servicios que se ofrecen en la Tesorería de la Federación.

Sus respuestas son importantes y contribuirán a la calidad de nuestros servicios

Área que presta los servicios			
Servicios que recibe			
Tipo de cliente	Interno <input type="checkbox"/>	Externo	<input type="checkbox"/>

Marque la respuesta que mejor exprese su opinión. En caso de que elija las respuestas del 3 al 5, agradeceremos anote el motivo de su respuesta al final del cuestionario, ello nos permitirá proporcionarle mejores servicios.

Pregunta 1.- ¿Cómo califica la atención que recibió?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 2.- ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de servicios que se le ofreció?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 3.- En general, ¿cómo calificaría la calidad de nuestros servicios?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 4.- ¿Cómo califica la asesoría personal, telefónica y por correo electrónico del personal del Departamento de Caja respecto a su trámite?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 5.- ¿Son claros los requisitos para realizar trámites en las ventanillas del Departamento de Caja de la TESOFE?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

b) [Instrumentos para las evaluación de los procesos de Operación de Ingresos](#)
[Financiamiento, Operación de Ingreso IDPAs de Dependencias, Operación de Ingresos](#)
[IDPAs de PFyM, Operación de Ingresos Reintegros PEF, Operación Depósitos a](#)
[Terceros](#)

Fecha: _____

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción respecto de los servicios que se ofrecen en la Tesorería de la Federación.

Sus respuestas son importantes y contribuirán a la calidad de nuestros servicios

Área que presta los servicios			
Servicios que recibe			
Tipo de cliente	Interno <input type="checkbox"/>	Externo	<input type="checkbox"/>

Marque la respuesta que mejor exprese su opinión. En caso de que elija las respuestas del 3 al 5, agradeceremos anote el motivo de su respuesta al final del cuestionario, ello nos permitirá proporcionarle mejores servicios.

Pregunta 1.- ¿Cómo califica la atención que recibió?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 2.- ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los servicios que se le ofreció?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 3.- En general, ¿cómo calificaría la calidad de nuestros servicios?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 4.- ¿Se atiende de manera inmediata por el personal del área lo requerido por usted (es)?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 5.- En caso de que existan, ¿se han corregido las fallas encontradas en el reporte operativo de manera inmediata?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

c) [Instrumento para la evaluación del proceso de Pago y compensación de adeudos](#)

Fecha: _____

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción respecto de los servicios que se ofrecen en la Tesorería de la Federación. Sus respuestas son importantes y contribuirán a la calidad de nuestros servicios

Área que presta los servicios			
Servicios que recibe			
Tipo de cliente	Interno <input type="checkbox"/>	Externo	<input type="checkbox"/>

Marque la respuesta que mejor exprese su opinión. En caso de que elija las respuestas del 3 al 5, agradeceremos anote el motivo de su respuesta al final del cuestionario, ello nos permitirá proporcionarle mejores servicios.

Pregunta 1.- ¿Cómo califica la atención que recibió?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 2.- ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los servicios que se le ofreció?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 3.- En general, ¿cómo calificaría la calidad de nuestros servicios?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 4.- Las instrucciones de la Guía de Operación para llevar a cabo el registro de operaciones de conformidad con el perfil del usuario son claras y precisas

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 5.- Son de su conocimiento las formas de pago que se deben de utilizar para cubrir los Avisos de Adeudo al Sistema de Compensación _____

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

d) Instrumento para la evaluación del proceso de Contabilidad de Fondos Federales

Fecha: _____

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer la percepción respecto de los servicios que se ofrecen en la Tesorería de la Federación.

Sus respuestas son importantes y contribuirán a la calidad de nuestros servicios

Área que presta los servicios			
Servicios que recibe			
Tipo de cliente	Interno <input type="checkbox"/>	Externo	<input type="checkbox"/>

Marque la respuesta que mejor exprese su opinión. En caso de que elija las respuestas del 3 al 5, agradeceremos anote el motivo de su respuesta al final del cuestionario, ello nos permitirá proporcionarle mejores servicios.

Pregunta 1.- ¿Cómo califica la atención que recibió?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 2.- ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los servicios que se le ofreció?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 3.- En general, ¿cómo calificaría la calidad de nuestros servicios?

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 4.- Los informes y/o reportes proporcionados por la SCCO son comprensibles en forma:

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

Pregunta 5.- Considera que los informes y/o reportes proporcionados por la SCCO son confiables en forma:

1 Excelente	2 Muy bueno	3 Bueno	4 Deficiente	5 Malo
-------------	-------------	---------	--------------	--------

13.18 Anexo 18 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Con el fin de complementar el análisis FODA, se realizó un análisis consolidado de las preguntas que cuentan con valoración numérica en función de las perspectivas consideradas en los Términos de Referencia; es importante mencionar que dado que el programa presupuestario ofrece servicios para el Gobierno Federal y no es un programa con enfoque social, no todas las preguntas valoradas son aplicables para el programa. En este sentido, se elaboró un cuadro resumen que permite identificar por cada perspectiva planteada en los Términos de Referencia el estado actual del programa. Anteriormente se realizó el cálculo del máximo teórico alcanzable (considera sólo las preguntas que aplican al programa), la valoración obtenida y el porcentaje obtenido de la evaluación, teniendo como resultados para esta evaluación un total 102 puntos de 112 posibles, lo que representa un 91% de cumplimiento de acuerdo a esta metodología. A continuación se muestra un resumen de la valoración numérica de cada tema:

Tema	Número de Preguntas	Preguntas con Valoración	Preguntas aplicables al E003	Máximo teórico	Valoración aplicable	% Obtenido
I. Diseño	14	10	8	32	30	94%
II. Planeación y orientación a resultados	9	6	6	24	22	92%
III. Cobertura y focalización	3	1	1	4	4	100%
IV. Operación	17	12	10	40	39	98%
V. Percepción de la población	1	1	1	4	4	100%
VI. Medición de resultados	8	5	2	8	3	38%
Total	52	35	28	112	102	91%

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Diseño	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con un Marco Jurídico sólido dado que las características del Programa están descritas en documentos normativos que responden a un mandato constitucional 2. Los objetivos definidos del programa están vinculados al cumplimiento de los objetivos del plan nacional de desarrollo y del programa sectorial (PRONAFIDE) 3. El programa utiliza los instrumentos adecuados para poder medir los resultados, los cuales están establecidos en la MIR 4. Debido a la naturaleza del programa, éste es absolutamente indispensable, conducente, concurrente y complementario a otros programas presupuestales <p>Oportunidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se tiene como oportunidad la actualización de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación y su reglamento; esto debido a la existencia de funciones obsoletas o la falta de incorporación de aspectos que han mejorado o pudieran mejorar la operación del servicio de tesorería como es el caso de los avances tecnológicos 	<p>Valoración Nivel 4: 1,7,8,10,12, 13</p> <p>Valoración Nivel 3: 4 y 5</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Ley de Servicio de Tesorería de la Federación y su reglamento deben actualizarse para que el programa cuente con una normatividad más apegada a las necesidades actuales del servicio de tesorería y a los cambios tecnológicos. En este sentido, se había emitido en anteriores evaluaciones la recomendación de elaborar, proponer y promover dicha actualización normativa. Durante la realización de la presente Evaluación, en concreto el pasado 8 de septiembre de 2015, se presentó la iniciativa de actualización al Congreso de la Unión, por lo que se recomienda a los operadores del programa dar seguimiento a la iniciativa de reformas a la LSTF hasta su publicación.
	Debilidad o Amenaza		
Diseño	<p>Debilidades:</p> <p>El programa cuenta con un marco jurídico sólido por lo que no se identificaron debilidades en el diseño</p> <p>Amenazas:</p> <p>El programa responde a un mandato constitucional y el diseño está adecuadamente soportado en la normatividad por lo que no existen amenazas con respecto a diseño que vulneren la operación del programa</p>		

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Planeación y orientación a resultados	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> El programa cuenta con procesos de planeación estratégica y programas anuales documentados para atender a su área de enfoque Existe evidencia del seguimiento periódico de los planes de trabajo para el cumplimiento del programa anual <p>Oportunidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> Realizar una vinculación explícita de los programas derivados de la planeación estratégica, con los objetivos definidos en la MIR y el Sistema de Gestión de Calidad 	<p>Valoración Nivel 4: 15,16,17,18, 23</p> <p>Valoración Nivel 2: 22</p>	<ol style="list-style-type: none"> Con el fin de garantizar la adecuada alineación y priorización de los planes de trabajo definidos en los ejercicios de planeación estratégica, se recomienda que dichos ejercicios se vinculen de manera explícita (documentando el vínculo) con los indicadores definidos en la MIR, así como con los objetivos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad
Debilidad o Amenaza			
Planeación y orientación a resultados	<p>Debilidades:</p> <p>No se identificaron debilidades en este tema, pues los operadores del programa están enfocados en solidificar sus procesos de planeación estratégica, y cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo los ejercicios de planeación conducentes</p> <p>Amenaza:</p> <ol style="list-style-type: none"> Una posible disminución de los recursos humanos, financieros y/o tecnológicos con los que cuenta el programa para su operación, puede impactar directamente en el desempeño de los servicios otorgados por la Tesorería de Federación, situación que tendría un posible impacto en otros programas del Gobierno Federal, dada la concurrencia y complementariedad del programa con todos ellos 		

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Cobertura y focalización	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El programa, al realizar una función inherente del estado, es permanente en cuanto a su cobertura y a su prestación de servicios 2. El programa cuenta con un marco legal sólido, el cual establece y delimita claramente el área de enfoque <p>Oportunidades:</p> <p>No se identificaron oportunidades, puesto que la responsabilidad fundamental de definir la cobertura y focalización del programa está estipulada en la normatividad aplicable y no es competencia de la Tesorería de la Federación</p>	<p>Valoración Nivel 4:</p> <p>24</p>	
Debilidad o Amenaza			
Cobertura y focalización	<p>Debilidades:</p> <p>No fueron identificadas debilidades, dado el estricto apego de la operatividad del programa, al marco normativo que delimita sus funciones</p> <p>Amenazas:</p> <p>No fueron identificadas amenazas, porque la normatividad es clara y está alineada a la función y responsabilidad que tiene todo servicio de tesorería</p>		

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Operaciones	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> El Programa cuenta con procedimientos para solicitar, ejecutar y otorgar servicios, los cuales están debidamente documentados y disponibles para los usuarios El Programa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que permite asegurar que los procedimientos y actividades se lleven a cabo conforme lo definido en la normatividad aplicable y cuentan con un proceso de mejora continua El Programa realiza auditorías relacionadas al SGC, por lo menos dos veces al año, con el objetivo de verificar la vigencia de los procesos y validar los sistemas que soportan la operación Los operadores del programa han incorporado estrategias que buscan garantizar la continuidad operativa <p>Oportunidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar las posibles eventualidades que pudieran obstruir la continuidad y el control operativo del programa, con el fin de generar planes de acción específicos que permitan mitigar los posibles impactos Mantener los esfuerzos de mejora continua implementados, aun cuando estos esfuerzos no sean mandatorios 	<p>Valoración Nivel 4: 28, 29, 30, 33, 34, 35, 36, 39, 41</p> <p>Valoración Nivel 3: 43</p>	<ol style="list-style-type: none"> Incorporar como práctica la evaluación sistemática del control operativo con el fin de garantizar la continuidad operativa, para lo que podría evaluarse la incorporación de una herramienta tecnológica de gestión de procesos (BPM-Business Process Management) que permita automatizar y monitorear el desempeño de los procesos; asimismo se recomienda realizar un análisis de posibles impactos en la operación del programa (BIA-Business Impact Analysis) con el fin de generar planes de acción que permitan afrontar las posibles eventualidades que obstruyan la continuidad operativa del programa Con la intención de enriquecer el proceso actual del SGC, se recomienda que los evaluadores elegidos no se repitan en más de dos certificaciones consecutivas Analizar mecanismos que permitan al público general acceder a los resultados del programa en menos de tres clics en la página destinada para ello
	Debilidad o Amenaza		

Operaciones	<p>Debilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dependencia de agentes externos en el desarrollo, actualización y modificación de sistemas tecnológicos de soporte a la operación, lo que limita la capacidad de incorporar procesos tecnológicos de manera ágil al programa <p>Amenazas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de los requerimientos de servicios de tesorería y de los volúmenes transaccionales que deba atender el programa, para los que se requiera incrementar su capacidad con recursos tecnológicos, humanos o financieros 2. Posible cuello de botella para cubrir posiciones clave dentro de la Tesorería de la Federación con oportunidad, dada la necesidad de conformarse a los tiempos del servicio profesional de carrera 3. Posibles fallas de infraestructura y tecnología relacionadas con sistemas informáticos, energía, telecomunicaciones, datos, registros físicos, así como de otros proveedores de servicios clave (por ejemplo bancos), que obstaculicen la continuidad operativa. 	Pregunta 38	
--------------------	--	-------------	--

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Percepción de la Población	<p>Fortalezas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se cuenta con una metodología que permite capturar la percepción del área de enfoque a nivel proceso 2. Se consideran 2 técnicas de muestreo que aseguran que el levantamiento sea con muestras representativas <p>Oportunidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir niveles de servicio a las recomendaciones emitidas durante el levantamiento de la satisfacción del cliente, esto con la finalidad de dar certeza de atención y monitoreo de las acciones realizadas. 	<p>Valoración Nivel 4: 44</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporar al instrumento de medición de la satisfacción del cliente una nota de confidencialidad que dé certidumbre al usuario sobre el uso de la información compartida en el instrumento
Debilidad o Amenaza			
Percepción de la Población	<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La metodología de levantamiento de información para conocer la percepción del área de enfoque no cuenta con un proceso sistemático de recopilación y análisis. Actualmente se hace de forma manual <p>Amenazas</p> <p>No se identificaron amenazas relacionadas a la forma en que se recopila la información sobre la percepción del área de enfoque objetivo con respecto al servicio de la tesorería, dado que el área de enfoque son las dependencias de las unidades administrativas del Gobierno Federal</p>		<ol style="list-style-type: none"> 2. Explorar la alternativa de utilizar herramientas tecnológicas para la aplicación de encuestas de satisfacción de los instrumentos, con la intención de sistematizar el proceso de levantamiento de información y automatizar el análisis de resultados

Tema de evaluación	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o Amenazas	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Medición de Resultados	<p>Fortalezas:</p> <p>1. El programa documenta sus resultados a través de indicadores de la MIR y con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto, lo que ha permitido contar con un monitoreo continuo y satisfactorio del funcionamiento del programa a través de análisis internos y externos</p> <p>Oportunidades:</p> <p>Con respecto a la medición de resultados no se identificaron oportunidades, ya que el programa realiza de forma frecuente evaluaciones externas que le permiten validar los resultados y generar acciones de mejora continua. Existen herramientas para este fin, como la MIR, y las auditorías de la SCG, lo que permite validar los resultados y generar mediciones de mejora continua.</p>	<p>Valoración Nivel 2: 46</p> <p>Valoración Nivel 1: 47</p>	<p>1. No se recomienda la elaboración de evaluaciones de impacto, debido a que el servicio que otorga la Tesorería de la Federación al Gobierno Federal es inherente de cualquier estado por lo que la incertidumbre al respecto del posible beneficio que generaría dicho estudio en términos de incremento de eficiencia y en el control de los recursos es muy bajo</p>
Debilidad o Amenaza			
Medición de Resultados	<p>Debilidades:</p> <p>No se identificaron debilidades en la forma en la que el programa recolecta información sobre la medición de resultados, ya que por iniciativa de la tesorería se incorporó el SGC y se hacen evoluciones continuamente para medir la eficiencia programa.</p> <p>Amenazas:</p> <p>No se identificaron amenazas con respecto a la forma en la que se realiza la medición de resultados, ya que se apegan a la metodología definida por la autoridad competente y como se mencionó en el documento no es necesario generar estudios que justifiquen la intervención del programa.</p>		

13.19 Anexo 19 “Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados”

No aplica, el programa no tiene una Evaluación de Consistencia y Resultados anterior a la presente esta evaluación.



13.20 Anexo 20 “Valoración Final del Programa”

Nombre del Programa: Administración de fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad Responsable: Tesorería de la Federación

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados

Año de la Evaluación: 2014

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.8	<p>El diseño del programa es el adecuado para atender el mandato constitucional inherente a la función del estado, atendiendo a las Unidades Administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.</p> <p>Adicionalmente, cuenta con indicadores documentados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) siendo congruentes con el Plan Nacional de Desarrollo vigente y con los objetivos del Programa (PRONAFIDE). Por otro lado, se identificó la concurrencia y complementariedad con otros programas federales.</p>
Planeación y orientación a resultados	3.7	<p>Se identificaron los instrumentos de planeación estratégica y planes de trabajo orientado para alcanzar sus objetivos, los cuales, cuentan con ejercicios de seguimiento a los planes de trabajo con la finalidad de cumplir con los resultados.</p> <p>Por otro lado, se revisaron e identificaron los informes de evaluaciones externas, donde fueron obtenidos los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), los cuales fueron cubiertos al 100% en los términos asociados a la Tesorería de la Federación. Adicionalmente se encuentran definida la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) estando correctamente documentada conforme a los lineamientos establecidos.</p>
Cobertura y focalización	4	<p>El programa evaluado no es de tipo social por lo tanto no tiene una focalización específica, la cobertura es la Administración Pública Federal (APF). Con base en el diseño del Programa donde se establece como una función inherente al estado se puede concluir que la cobertura es permanente debido al marco jurídico sólido en donde el área de enfoque objetivo se encuentra definido.</p>
Operación	3.9	<p>El programa cuenta con diagramas de flujo, procesos generales y clave debidamente documentados y son disponibles a los usuarios. También cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total y con las características establecidas, contando con sistemas de soporte a la operación.</p> <p>Por otro lado, en términos de eficiencia fueron identificados y cuantificados los gastos de operación, mantenimiento y de capital obteniendo el gasto unitario: También se identificó al 100% el financiamiento del programa como “Recursos fiscales”</p>
Percepción de la población atendida	4	<p>El programa cuenta con instrumentos para medir el nivel de satisfacción del área de enfoque atendida. La medición de la satisfacción se realiza con una frecuencia trimestral por medio de una metodología establecida y debidamente documentada.</p>
Medición de Resultados	1.5	<p>El programa mide sus resultados a nivel Fin y Propósito por medio de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y evaluaciones que no son de impacto las cuales son suficientes para la medición de resultados.</p> <p>Por otro lado, el programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales y evaluaciones de impacto debido a que la gestión de los fondos federales es inherente del estado mexicano, y de cualquier otro estado, por lo que no es necesario realizar un estudio para justificar el tipo de intervención o impacto que realiza el programa. Por lo que, no consideramos que sea necesario, ni recomendable este tipo de evaluaciones del impacto debido a que esto sería más bien un ejercicio académico, dado que la incertidumbre al respecto del posible beneficio, en términos de incremento de eficiencia y en el control de los recursos, es muy bajo</p>
Valoración final	3.6	<p>De acuerdo a la metodología de valoración planteada en los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Orientación a Resultados, el Programa E003 “Administración de los fondos federales y valores en propiedad y/o custodia del Gobierno Federal” obtuvo una valoración de 102 puntos de 112 posibles, lo que representa un 91% de cumplimiento de acuerdo a lo establecido en dicho documento</p>

13.21 Anexo 21 “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”

El Anexo debe incluir la siguiente información:

- Nombre de la instancia evaluadora: Instituto Sonorense de Administración Pública, A.C.
- Nombre del coordinador de la evaluación: Maestro Alberto Haaz Díaz
- Nombres de los principales colaboradores: Dr. Juan Pablo Llamas Galaz
- Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación: Tesorería de la Federación
- Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación: Maestra María Eugenia Hernández Villaseñor
- Forma de contratación de la instancia evaluadora: Adjudicación Directa
- Costo total de la evaluación: \$ 1,720,000
- Fuente de financiamiento: Recursos Fiscales