

**EVALUACIÓN EXTERNA DE PROCESOS DEL PROGRAMA P147
DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
ESTATAL Y CATASTRAL DEL EJERCICIO FISCAL 2017**

INFORME FINAL

**PREPARADO POR:
DR. ROMÁN ALBERTO QUIJANO GARCÍA
(COORDINADOR)**

NOVIEMBRE 2018

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	6
ANTECEDENTES.....	8
DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.....	14
DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIAS DEL TRABAJO DE CAMPO.....	28
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.....	42
HALLAZGOS Y RESULTADOS.....	73
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	84
BIBLIOGRAFIA.....	93
ANEXOS.....	95
ANEXO 2 “FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS”.....	98
ANEXO 3 “FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA”.....	103
ANEXO 4 “GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA”..	109
ANEXO 5 “LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA”..	111
ANEXO 6 “PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA”.....	117
ANEXO 7 “ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA”.....	119

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

RESUMEN EJECUTIVO

Con base a los términos de referencia aplicables, se desarrolló la evaluación del Programa Presupuestario 147 “Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral” por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2017 administrado por el Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (INFOCAM), de acuerdo a los criterios en materia de Procesos y los lineamientos generales para la evaluación de los programas presupuestarios y otros programas estatales de la administración pública del estado de Campeche.

El Objetivo General de la evaluación es realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa, que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos, así como hacer recomendaciones que faciliten la instrumentación de mejoras, teniendo los siguientes Objetivos Específicos:

1. Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.
4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

La evaluación se realizó mediante una revisión de gabinete y campo, con base en información proporcionada por el INFOCAM e información adicional que la instancia evaluadora consideró necesaria para el análisis de los mecanismos de

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

coordinación que realiza el Programa para logro de sus objetivos y la identificación de las fortalezas y debilidades de los mismos.

La gestión operativa del programa se realiza en los once municipios que componen el estado de Campeche, a los cuales proporciona servicios de capacitación y asistencia técnica en materia estadística, informática y catastral. Los procesos implementados han permitido alcanzar las metas propuestas y su desempeño ha sido reconocido mediante la obtención de diferentes reconocimientos otorgados por organismos nacionales e internacionales especializados en temas territoriales.

El programa cuenta con documentos que norman los procesos, son del conocimiento de los colaboradores y utilizados para la prestación de los servicios, pero requieren ser evaluados y actualizados. El INFOCAM emite el comprobante domiciliario catastral y para ello requiere actualizar el convenio celebrado entre el gobierno del estado y los municipios, así como sus manuales de organización y de procedimientos.

La MIR requiere adecuarse en su resumen narrativo para incluir las acciones realizadas por el departamento de Análisis multifinanciero, así como adecuar indicadores de algunas actividades para contribuir a la medición de su evolución.

En referencia al Programa Operativo Anual (POA) para el ejercicio 2017, el presupuesto aprobado fue asignado conforme a los Componentes y Actividades incluidas en dicho documento, las cuáles son las mismas que integran a la MIR y que a su vez se encuentran vinculadas con los procesos operativos del Programa, denotando una adecuada correlación entre las áreas administrativas y operativas del Instituto.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

El Programa tiene diseñadas e implementadas encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los beneficiarios sobre los servicios que recibe la ciudadanía y los organismos públicos, la cual cuenta con un buen nivel de acuerdo al índice construido exprofeso, y es el reflejo del conocimiento de los procesos del programa por parte de los colaboradores.

El Programa cuenta con una base de datos sistematizada denominada Sistema de Solicitud de Servicios Informáticos (SSSI), que permite a los usuarios solicitar los servicios que ofrece el programa.

Los Términos de Referencia (TdR) utilizados son los establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2017), que considera seis apartados para la realización de la evaluación (Tabla 1).

Tabla 1. Integración de las dimensiones de evaluación.

APARTADO
I. Descripción del Programa
II. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo
III. Descripción y análisis de los procesos del Programa
IV. Hallazgos y resultados
V. Recomendaciones y conclusiones
VI. Anexos

Para complementar la información generada se formularon 12 anexos básicos, que contemplan datos generales del Programa, descripción analítica de sus procesos junto con sus respectivos flujogramas, propuestas de mejora para su normatividad e indicadores de gestión, análisis FODA, trabajo de campo realizado e instrumentos de recolección de información, así como también la ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la misma, según los lineamientos de los Términos de Referencia para la evaluación en materia de Procesos (CONEVAL, 2017).

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

INTRODUCCIÓN.

El Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (INFOCAM), es un órgano descentralizado de la Administración Pública, adscrito inicialmente a la Secretaría de Gobierno del Estado de Campeche. Su principal función es procurar la integración, modernización y funcionalidad permanente de un sistema integral de información denominado de Interés Estatal en los términos socioeconómicos, geográficos y catastrales, para dotar al estado de instrumentos para la planeación, evaluación y toma de decisiones. A partir de la administración 2015-2021 el INFOCAM fue sectorizado a la Secretaría de Planeación del Estado de Campeche.

El INFOCAM tiene como misión garantizar la disponibilidad de la información estadística, territorial y catastral generada por el Sistema Estatal de Información, y produciendo instrumentos de consulta y análisis integral para la planeación, diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas y la mejor toma de decisiones, que coadyuve con el desarrollo general del Estado. Asimismo, se visualiza como un centro de Información Geoespacial para la toma de decisiones y erigirse como la principal fuente de información en materia estadística, geográfica y catastral en el Estado de Campeche.

Entre sus principales funciones destaca: la recopilación, integración, generación, actualización y análisis de información demográfica, social y económica como base para la planeación del desarrollo del estado; así como administrar la información geográfica mediante el Sistema de Información Territorial (SITER) y tiene la responsabilidad de modernizar el inventario analítico de la propiedad inmobiliaria.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Igualmente diseña e implementa acciones para la obtención de información territorial de interés estatal y promueve a través del Sistema de Información Estatal, el uso de información territorial para la planeación de políticas públicas en esta materia.

Los resultados positivos del programa son modelo y reconocidos por organismos especialistas en la materia como el reconocimiento entregado en el año 2012 a Campeche por la OCDE como “Referente Nacional”, por las aportaciones del INFOCAM a los procesos de vinculación catastro-registro

El programa cuenta con la única certificación otorgada en el país por la “Open Geospatial Consortium” (OGC) a su Sistema de Gestión Catastral Multifinalitario en el año 2014. Este consorcio de la industria internacional está integrado por 480 empresas, agencias gubernamentales y universidades que participan en un proceso de consenso para desarrollar estándares para soluciones interoperables en la industria de la tecnología de información y geoactivar la web.

Obtuvo el tercer lugar en el concurso anual auspiciado por la revista especializada “Information Week” en el año 2014, siendo clasificado entre las diez entidades “Más innovadoras del sector público” por su proyecto “Sistema de información geográfica estatal (SIG) Catastro Multifinalitario”

Primer lugar entre las 32 entidades del país en servicios catastrales según el Programa de Modernización de los Registros Públicos de la Propiedad y Catastros de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) en su evaluación 2016 y 2017 con base a los resultados del Sistema Integral para la Información Registral y Catastral (SIGIRC).

ANTECEDENTES.

Internacionales

Derivado de la consolidación de los Estados, creció la necesidad de disponer de documentación gráfica y literal que garantice la propiedad privada y esquematizara la distribución de ello. Para resolver este problema se originó el catastro como inventario público, sistemáticamente organizado, gráfico y alfanumérico descriptivo de los bienes inmuebles urbanos, rurales y de características especiales de un país (INEGI, 2018) cuyos objetivos son:

- Garantizar la propiedad.
- Proporcionar equidad en el cobro de impuestos y tasas.
- Planificación de la obra pública.
- Generación de datos estadísticos.
- Conservar historia del patrimonio nacional.

El catastro de bienes inmuebles se convirtió en un instrumento eficaz de gestión territorial ya que provee conocimiento al Estado de lo que posee en su territorio y de la dimensión real de los recursos, mismos que son la base para lograr una planificación eficiente (Correa L., 1999).

Actualmente cada país cuenta con su propia Institución encargada de administrar el catastro multifinalitario, el cual es producto de la evolución de tres modelos distintos:

- Económico o Fiscal
- Geométrico o Físico
- Jurídico

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Debido a que cada institución se rige de manera distinta de acuerdo con la normatividad de su país, es que se han creado Instituciones de carácter internacional con la finalidad de homologar sus procesos para una mayor facilidad en el intercambio de información. Tal es el caso de:

- El Comité Permanente sobre el Catastro en Iberoamérica (CPCI): Organismo encargado de reglamentar y dar seguimiento a la actividad catastral en América Latina (CPCI, 2018).
- El Open Geospatial Consortium (OGC): Organismo cuyo fin es la definición de estándares abiertos e interoperables dentro de los Sistemas de Información Geográfica y de la World Wide Web mediante acuerdos entre las diferentes empresas del sector que posibiliten la interoperación de sus sistemas de geoprocesamiento y facilitar el intercambio de la información geográfica en beneficio de los usuarios (OCG, 2018).

Nacionales

El 25 de enero de 1983 se creó por decreto presidencial el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), organismo público autónomo que tiene la finalidad de captar y difundir información de carácter nacional relacionada a territorio, recursos, población y economía, siempre adhiriéndose a los principios de accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia (INEGI, 2018).

El 07 de abril de 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto que estableció que el país contaría con un Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG). Posteriormente en 2008 se publicó la Ley que rige dicho Sistema y en la cual se designa al INEGI, cuyo nombre se modificó a Instituto Nacional de Estadística y Geografía, como el responsable de normarlo y coordinarlo (SNIEG, 2018).

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

El SNIEG se puede definir como un conjunto de Unidades organizadas a través de los Subsistemas Nacionales de Información, coordinadas por el INEGI y articuladas mediante la Red Nacional de Información, con el propósito de producir y difundir información de interés nacional, el cual está integrado por:

I. Consejo Consultivo Nacional: Órgano colegiado de participación y consulta, encargado de opinar y proponer a la Junta de Gobierno temas o asuntos relacionados con información estadística o geográfica que contribuya al desarrollo nacional.

II. Subsistemas Nacionales de Información:

- Demográfica y Social.
- Economía.
- Geografía, Medio ambiente, Ordenamiento territorial y urbano.
- Gobierno, Seguridad pública e Impartición de justicia.

III. INEGI: Unidad central coordinadora del sistema mediante la Red Nacional de Información.

De acuerdo a su normatividad, los propósitos del SNIEG son:

- Producir información estadística y geográfica de interés nacional.
- Difundir oportunamente la información a través de mecanismos que faciliten su consulta.
- Promover el conocimiento y uso de la información.
- Conservar la información.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Estatales

El 23 de mayo de 1992 se publicó en el Periódico Oficial del Estado la Ley que crea el Sistema Estatal de Información Estadística, Geográfica y Socioeconómica para el Estado de Campeche. Dicha Ley define a este Sistema como: *“El conjunto de datos y actividades producidas por las instituciones, dependencias y entidades que integran la Administración Pública Estatal, para la elaboración de estadística y de información geográfica y socioeconómica, organizados bajo una estructura conceptual predeterminada, que permita mostrar la situación e interdependencia de los fenómenos económicos, demográficos y sociales, así como su relación con el medio físico y el espacio territorial del Estado”*. La organización, funcionamiento, coordinación, planeación de actividades y evaluación de resultados fueron sujetos a los procedimientos y normas del Ejecutivo Estatal, por conducto de la Secretaría de Planeación del Estado de Campeche.

El 31 de mayo de 1994 se publicó en el Periódico Oficial del Estado el Acuerdo por el que se creó el Instituto Catastral del Estado de Campeche (ICECAM), organismo descentralizado de la Administración Pública del Estado con los siguientes propósitos:

- Establecer y difundir las políticas, normas y lineamientos generales de catastro y evaluar su cumplimiento.
- Regular la prestación de los servicios catastrales de su competencia, a través de la formulación y aplicación de programas.
- Fungir como órgano de consulta, a solicitud de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Ayuntamientos en la revisión de zonificación y determinación de valores catastrales.
- Coadyuvar en la regularización de la propiedad inmobiliaria del Estado.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

El ICECAM cambió su denominación a Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (INFOCAM) mediante Acuerdo del Ejecutivo Estatal con fecha del 11 de marzo de 2011.

El 01 de enero de 2014 entró en vigor la Ley del Sistema de Información para el Estado de Campeche, la cual abrogó la Ley que crea el Sistema Estatal de Información Estadística, Geográfica y Socioeconómica para el Estado de Campeche (1992). Esta nueva ley estableció la organización y funcionamiento del INFOCAM.

Los objetivos del Sistema Estatal de Información establecidos en su respectiva Ley son:

- Integrar la información estadística, geográfica y catastral que se considere de interés nacional.
- Promover la generación y utilización de dicha información para la planeación, toma de decisiones y evaluación dentro del Sistema Estatal y Municipal de Planeación del Desarrollo.
- Promover la creación, actualización y modernización de los sistemas de información.

Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (INFOCAM)

El INFOCAM se creó como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, sectorizado a la Secretaría de Planeación y es responsable de operar, integrar y procurar la funcionalidad del Sistema Estatal de Información Estadística, Geográfica y Catastral.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

La Ley del Sistema de Información para el Estado de Campeche establece como los objetivos prioritarios del INFOCAM:

- La integración de información estadística, geográfica y catastral pertinente y sustentada que contribuya con el Sistema Estatal de Planeación Democrática en la toma de decisiones públicas.
- Coadyuvar con el Comité de Planeación para el Desarrollo de Campeche (COPLADECAM) como un organismo técnico que integre, procese, analice, evalúe y de seguimiento a la información conforme a las disposiciones de la Ley de Planeación del Estado de Campeche y la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- Coordinar los procesos de captación, procesamiento, creación, actualización, modernización y administración de la información en materia geográfica.
- Dirigir y coordinar las políticas y estrategias estatales en materia catastral, así como apoyar técnicamente las funciones catastrales de los municipios.

Actualmente se compone de cinco áreas administrativas: Geografía y catastro, Estadística, Geomática, Análisis multifinalitario y Jurídico. Entre sus principales retos se encuentra el aprovechamiento de la información veraz y actualizada, con cartografía digital georreferenciada como una herramienta que permita a los catastros realizar trámites certificados en línea y validados mediante firmas electrónicas para dar seguridad a la información.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.

El Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (INFOCAM), como órgano descentralizado, está orientado a generar, recopilar y proporcionar al estado, entidades y dependencias, de instrumentos de información, seguimiento y análisis que atiendan a sus necesidades de planeación y coadyuven a una adecuada toma de decisiones, a través de la generación de estrategias, acciones, procedimientos, metodologías y normas que aseguren su calidad y compatibilidad para integrarlos al Sistema de Información Estatal.

1. Problemática que atiende.

Con base al documento normativo del programa, el problema central del Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche es el alto índice de inconsistencias en la certeza geográfica catastral.

Dentro de las causas que dan lugar a esta problemática destacan: Bienes raíces sin documentación jurídica y en ocasiones aun teniéndola, no es clara de acuerdo a las características del predio; bajo interés de la población en obtener soporte jurídico de su propiedad y poca atención por parte de la autoridad municipal en lo referente a la actualización del Inventario Catastral. Otros factores que inciden son: el desconocimiento sobre el acto jurídico de Inscripción de bienes inmuebles en el Registro Público de Propiedad y el Comercio del Estado de Campeche, así como de las obligaciones de los individuos como titulares de dichos predios.

Estos elementos se traducen en situaciones tales como padrones catastrales no actualizados, incertidumbre geográfica y registros de propiedad incompletos, como principales consecuencias.

Con base a lo anteriormente expuesto, el Proyecto de Modernización Catastral del Estado está enfocado a garantizar la certeza jurídica de la propiedad mediante sistemas de información geográfica que permitan conocer la ubicación exacta de

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

los predios, sus medidas y construcciones para desincentivar la invasión y la doble escrituración, permitiendo así a las familias del estado garantizar la herencia de su patrimonio y acceder a fuentes formales de financiamiento para mejorar su calidad de vida.

a) Objetivo.

Con base en la Ley del Sistema de Información para el Estado, el Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propio, sectorizado a la Secretaría de Planeación, responsable de operar y procurar la integración y funcionalidad del Sistema Estatal de Información Estadística, Geográfica y Catastral y que tiene los siguientes objetivos prioritarios:

I. Procurar la integración y funcionalidad del Sistema Estatal de Información que garantice la información estadística, geográfica y catastral pertinente, de calidad, veraz, oportuna y científicamente sustentada, para contribuir con el Sistema Estatal de Planeación Democrática en la optimización de la toma de decisiones públicas, y coadyuvar al desarrollo general del Estado;

II. Coadyuvar con el COPLADECAM como un organismo técnico que integre, procese, analice, evalúe y de seguimiento a la información, conforme a las disposiciones de la Ley de Planeación del Estado de Campeche; coadyuvar en lo relacionado con las funciones de planeación del desarrollo, en los términos que establezca la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche; y coadyuvar con las dependencias y demás entidades de la Administración Pública con relación a la ejecución y funcionalidad de los sistemas de información estatal;

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

III. Coadyuvar con el COPLADECAM como un organismo técnico que integre, procese, analice, evalúe y de seguimiento a la información, con apego a las fracciones VII y VIII del artículo 17 de la Ley de Planeación del Estado de Campeche; coadyuvar en lo relacionado con las funciones de planeación del desarrollo, en términos del artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche, y coadyuvar con las dependencias y demás entidades de la Administración Pública con relación a la ejecución y funcionalidad de los sistemas de información estatal;

IV. En materia de información geográfica, coordinar los procesos de captación, procesamiento, creación, actualización, modernización y administración de la información; garantizar su precisión, utilidad y oportunidad; contribuir con la certeza geográfica del territorio y apoyar con instrumentos geográficos y territoriales las tareas de planeación y toma de decisiones;

V. Dirigir y coordinar las políticas y estrategias estatales en materia catastral, así como apoyar técnicamente las funciones catastrales de los municipios; y

VI. Promover, garantizar, verificar y coadyuvar a que el Sistema Estatal de Información cumpla su finalidad.

b) Población potencial.

La población potencial del programa son todas las dependencias públicas de los tres niveles de gobierno con necesidades de información ubicadas en el estado de Campeche.

Está constituida por las dependencias públicas municipales, estatales y federales ubicadas en el estado de Campeche. En el año 2017 se identificaron 11 instituciones municipales, 82 estatales y 63 federales. La cuantificación de la población es con base a la información contenida en el documento normativo, que se actualiza anualmente.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

c) Población objetivo.

Son todas las dependencias públicas de los tres niveles de gobierno con necesidades de información estadística, geográfica y catastral ubicadas en el estado de Campeche.

Está constituida por las dependencias públicas municipales, estatales y federales ubicadas en el estado de Campeche. En el año 2017 se localizan 11 instituciones municipales, 82 estatales y 63 federales. La cuantificación de la población es con base a la información contenida en el documento normativo.

d) Población atendida.

Está integrada por los organismos públicos de los niveles municipal, estatal y federal ubicados en el estado de Campeche y que han recibido información estadística, geográfica y catastral que proporciona el programa

Con base a la información proporcionada por las áreas de Catastro, Estadística y Proyectos multifinalitarios en el año 2017 se atendieron 12 solicitudes de instituciones municipales, 76 de estatales y 40 de federales, así como 3 de Organismos no gubernamentales (Tabla 2); adicionalmente se emitieron 24,374 comprobantes de domicilio en todo el estado, como parte de las funciones asignadas al departamento de Catastro (Tabla 3).

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Tabla 2.- Solicitudes de la población atendidas durante el ejercicio 2017.

Solicitudes Atendidas ejercicio 2017					
Nivel de gobierno	Catastro	Estadística	Multifinanciarío	Comprobante domiciliario	Total
Municipal	11	1	0	0	12
Estatad	18	36	22	0	76
Federal	9	24	7	0	40
Otros	0	0	3	0	3
Personas	0	0	0	24,374	24,374
Total	38	61	32	24,374	24,505

NOTAS.- Para el caso de la Dirección de Análisis Multifinanciarío se prestan servicios a Organizaciones no gubernamentales señalados como Otros.

La emisión del comprobante domiciliario se encuentra bajo la supervisión de la Dirección de Catastro y se emite a los ciudadanos no a entidades públicas.

Tabla 3.- Comprobantes domiciliarios emitidos durante el ejercicio 2017.

Municipio	Número de comprobantes domiciliarios
Campeche:	
Infocam	7,674
Catastro	6,969
Finanzas	2,862
Seguridad Pública	4,523
Registro Público	2,158
Palacio Municipal	0
Suma	24,186
Calkiní	10
Hecelchakán	11
Tenabo	14
Cd. del Carmen	51
Escárcega	7
Palizada	0
Hopelchén	14
Calakmul	9
Champotón	70
Candelaria	2
Total en el Estado	24,374

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

2. Contexto y condiciones en las que opera.

2.1 Justificación teórica.

Actualmente la información geográfica tiene mucha importancia a nivel internacional, esto debido a la tendencia y necesidad de relacionar la información geográfica espacial con los registros administrativos, utilizando información georreferenciada y estandarizada.

A nivel nacional existen instituciones de los tres niveles de gobierno que se encargan de generar y administrar la información catastral del país, ya sea a nivel nacional, estatal o municipal. Es de gran importancia encaminar esfuerzos de manera que sea posible contar con información catastral homologada, oportuna y veraz, la cual permita integrar una base cartográfica catastral única a nivel nacional, coadyuvando al estudio y observación del territorio para una eficaz toma de decisiones. (INEGI, 2018).

Existe en el país un Programa para la Modernización de los Registros Públicos de la Propiedad y Catastros (PMRPPC). Este se encuentra comprendido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 y que cuenta como elemento esencial la adopción por los municipios de las entidades federativas de México del Modelo Óptimo de Catastro, el cual tiene como objetivo establecer un marco de referencia que sirva de guía con procesos operativos modernos y capacidad para el intercambio de información, de manera que se pueda brindar seguridad jurídica en la tenencia de la tierra y sustentar el desarrollo económico, planeación y ordenamiento territorial de las entidades y municipios.

Debido a esta necesidad y los diversos objetivos y programas existentes en el país relativos al catastro, el estado de Campeche cuenta con un organismo especializado en el tema como lo es INFOCAM, el cual ha realizado diversos cambios y estrategias a través de los años mediante los cuales ha conseguido

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

modernizar su catastro y aumentar su capacidad de aprovechar de mejor manera la información estadística con la que cuenta. Adicionalmente, Campeche ha proporcionado a través de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) Proyectos de Modernización Catastro (PEC) en los años 2011, 2013, 2015 y 2016, lo cual le ha permitido ser un referente a nivel nacional para la vinculación entre Catastro y Registro Público de la Propiedad del Modelo Óptimo. De igual manera, debido a los avances y aportaciones que ha realizado el INFOCAM, el instituto se ha hecho acreedor de premios a nivel nacional, así como diversos nombramientos e invitaciones a eventos internacionales.

2.2 Alineación con planes de desarrollo.

El desarrollo del Programa 147 “Desarrollo y gestión de los sistemas de información estatal y catastral” del INFOCAM se encuentra alineado al Plan Estatal de Desarrollo 2015 - 2021 del Estado de Campeche, atendiendo específicamente al Eje 5 “Gobierno Eficiente y Moderno” en su Objetivo estratégico 6.5.3 “Fortalecimiento municipal”, con la estrategia 6.5.3.6 “Avanzar en la creación de ciudades de crecimiento ordenado y sustentable, con servicios de calidad para mejorar los niveles de vida de la población”, y teniendo la línea de acción 6.5.3.6.1 como prioridad, la cual se encarga de “Fortalecer la coordinación y articulación de políticas y programas entre el Gobierno del Estado y los Gobiernos Municipales, para ofrecer mejores servicios e impulsar su desarrollo”.

De igual manera, el programa contribuye al cumplimiento de la Meta Nacional 2 “México incluyente” del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013 – 2018, vinculándose con el Objetivo 2.5 “Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna” a través de la Estrategia 2.5.1 “Transitar hacia un Modelo de Desarrollo Urbano Sustentable e Inteligente que procure vivienda digna para los mexicanos”, la cual tiene como línea de acción el “Propiciar la modernización de catastros y de registros públicos de la propiedad, así como la incorporación y regularización de propiedades no registradas”.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

2.3 Recursos para la operación.

El Programa 147 “Desarrollo y gestión de los sistemas de información estatal y catastral” del INFOCAM opera con recursos estatales. De acuerdo al Programa Operativo Anual (POA) el presupuesto destinado al Programa para el ejercicio 2017 originalmente es de \$15'439,076 y recibió una ampliación por \$18'769,537.00 para un presupuesto modificado de \$34'208,613.00 el cual incluye \$11'694,156.00 por concepto de servicios personales (ramo 1000). Dentro de las actividades que se realizan en el Instituto y se les destina parte del presupuesto se encuentran las siguientes:

- Actualización, integración y mantenimiento del sistema de información estadística de interés estatal.
- Elaborar instrumentos de análisis, interpretación y evaluación de la información estadística
- Integrar, analizar y producir instrumentos de difusión de información pública oficial.
- Planear, diseñar y mantener actualizada la tecnología de servidores e interfaces del portal de acceso a la información y actualización del portal web.
- Promover y facilitar a través del Sistema de Información Territorial el uso de la información para la planeación integral y desarrollo de actividades públicas y privadas.
- Integrar, mantener y actualizar los Sistemas de Información Catastral del Estado.
- Diseñar y mantener la estructura de datos necesaria para contener los repositorios de los Sistemas Geográficos, catastrales y estadísticos del INFOCAM.
- Producir y actualizar la cartografía básica del Estado e incorporar en los aspectos temáticos, los datos que aporten las Dependencias y Organismos responsables de la información.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

- Apoyo a Dependencias gubernamentales en dictámenes territoriales.
- Apoyar a los municipios en la elaboración de políticas, normas y lineamientos catastrales y territoriales, así como en la capacitación y apoyo técnico.
- Actividades en beneficio de las personas con discapacidad.
- Actividades de apoyo jurídicas.

2.4 Principales procesos del programa.

Al contrastar la información del propósito, componentes y actividades contenidas en la MIR del programa, con la operación del mismo se identificaron los principales procesos mediante los cuales proporciona servicios a la población objetivo, mismo que se describen en la Tabla 4.

Tabla 4.- Principales procesos del programa “Desarrollo y gestión de los sistemas de información estatal y catastral”.

ACTIVIDAD	PROCESO	DESCRIPCION DEL PROCESO Y AREAS INVOLUCRADAS
1067 Actualización, integración y mantenimiento del sistema de información estadística de interés estatal.	Elaboración de almanaques estadísticos para entrega a: Oficina del Gobernador, Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESYH), Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobernación.	Mensualmente se recopila información de diferentes fuentes oficiales para plasmar en el almanaque, el cual se usa para medir las variables uso de suelo, valor de la producción primaria, arribos en puertos, ingresos y egresos del Gobierno estatal y elementos macro como el PIB estatal, niveles de inflación y datos de seguridad.

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

<p>1068 Elaborar instrumentos de análisis, interpretación y evaluación de la información estadística.</p>	<p>Elaboración del anexo estadístico para los informes anuales de gobierno en el mes de agosto.</p>	<p>Se convoca a las dependencias para que proporcionen información sobre: Eje 1 “Igualdad de oportunidades”, el cual se basa en programas sociales vigentes con SEDESYH y con la Secretaría de Educación sobre educación básica. El eje 2 “Fortaleza económica”, que incluye información del sector primario, la cual la proporciona principalmente la Secretaría de Desarrollo Rural (SDR); eje 3 “Aprovechamiento de la riqueza”, que considera información proporcionada por SEMARNAT en temas ambientales y agua potable y de la SEDUC en relación a educación media superior y superior; eje 4 “Sociedad fuerte y protegida” que contempla información de seguridad pública proporcionada por la Fiscalía, la Secretaría de Seguridad Pública y el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), y el eje 5 “Gobierno eficiente y moderno” con información que proporciona la Secretaría de Finanzas y la Contraloría del Gobierno del Estado.</p>
<p>1069 Integrar, analizar y producir instrumentos de difusión de información pública oficial.</p>	<p>Entrega de información estadística a petición de diversas dependencias de gobierno.</p>	<p>Se proporciona información a ciertos organismos públicos, con previa solicitud escrita dirigida al INFOCAM y que compete específicamente al</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

		<p>departamento de estadística. Este tipo de información generalmente apoya necesidades específicas del organismo solicitante.</p> <p>Áreas Involucradas: Estadística.</p>
1072 Planear, diseñar y mantener actualizada la tecnología de servidores e interfaces del portal de acceso a la información y actualización del portal web.	Soporte técnico a plataformas catastrales federales y estatales (catastro para 10 municipios, de agua para 10 municipios y SARE para 4 municipios).	Se atienden los reportes de fallas o de mejoras que solicitan los municipios y la federación a través del sistema de tickets, específicamente en software.
1073 Promover y facilitar a través del Sistema de Información Territorial el uso de la información para la planeación integral y desarrollo de actividades públicas y privadas.	Soporte técnico a plataformas de INFOCAM (anexo estadístico para los informes de gobierno).	Atención a las solicitudes de usuarios internos para actualizar información en los sitios diseñados para el informe anual de gobierno y mantenimiento a software.
1071 Integrar, mantener y actualizar los Sistemas de Información Catastral del Estado.	Sistema del almanaque de indicadores económicos (almanaque ejecutivo digital).	Se brinda atención a las solicitudes de usuarios internos para actualizar información en los sitios diseñados para el almanaque de datos macroeconómicos.
1074 Diseñar y mantener la estructura de datos necesaria para contener los repositorios de los Sistemas Geográficos, catastrales y estadísticos del INFOCAM.	Soporte informático a INFOCAM y municipios.	Brindar asesoría en aspectos tecnológicos a los clientes internos y municipios.
		Áreas Involucradas: Geomática.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

<p>1075 Producir y actualizar la cartografía básica del Estado e incorporar en los aspectos temáticos, los datos que aporten las Dependencias y Organismos responsables de la información.</p>	<p>Generación y actualización de información geográfica y catastral.</p> <p>Atención y asistencia a municipios.</p>	<p>Se integra al sistema de gestión catastral la información cartográfica con la identificación y vinculación de la información catastral, así como la supervisión y emisión del comprobante domiciliario catastral.</p>
<p>1076 Apoyo a Dependencias gubernamentales en dictámenes territoriales.</p>	<p>Atención a dependencias de los 3 niveles de gobierno.</p>	<p>Se brinda capacitación a todos los operadores, acompañamiento en sitio y asistencia remota para procedimientos de carga de datos técnicos y cartográficos, así como asistencia jurídica en temas catastrales.</p>
<p>1077 Apoyar a los municipios en la elaboración de políticas, normas y lineamientos catastrales y territoriales así como en la capacitación y apoyo técnico.</p>		<p>Se atienden solicitudes de información a través de convenios con dependencias como el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Procuraduría General de la República (PGR) y el Instituto Nacional del Suelo Sustentable (INSUS), y de servicios periciales con la Fiscalía General del Estado y/o generación y levantamiento de productos cartográficos.</p> <p>Áreas Involucradas: Catastro.</p>

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

<p>0079 Actividades de apoyo administrativo.</p>	<p>Formulación y del del administración presupuesto del del INFOCAM.</p>	<p>Formulación: Anualmente se programan las partidas presupuestales, su monto y la calendarización como parte del anteproyecto del presupuesto del año siguiente. Administración: Una vez aprobado se solicita a la Secretaría. de Finanzas que radique los recursos de gasto corriente del presupuesto aprobado. Se ejerce el recurso conforme a las necesidades planeadas de pago de servicios: luz, internet, telefonía, insumos (papelería y consumibles), y equipamiento (equipo de oficina y de cómputo).</p>
<p>0050 Actividades en beneficio de las personas con discapacidad.</p>	<p>Registro y control de las operaciones contables y cuenta pública. Administración del recurso humano.</p>	<p>Consiste en el registro de las operaciones en el sistema contable gubernamental denominado SAAG.NET provisto por el INDETEC. Control de los expedientes del personal (copia) y control de asistencias, incidencias, vacaciones y días económicos. Áreas Involucradas: Administración.</p>
<p>1070 Actividades de apoyo jurídicas.</p>	<p>Atención a solicitudes de información de particulares en materia de transparencia. Atención a solicitudes viables de información catastral formuladas por dependencias de los 3 niveles de gobierno.</p>	<p>Se responde cualquier solicitud en materia de información en materia de transparencia que se presenta a través de la plataforma nacional. Se canaliza y da respuesta con base al tipo de solicitud. Se atienden solicitudes expresas de información de las dependencias de gobierno que pueda ser respondidas con base a la normatividad jurídica y por las áreas que integran el INFOCAM.</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

	<p>Atención a solicitudes de apoyo jurídico de las demás áreas que integran el INFOCAM</p>	<p>Solicitudes de información de las demás áreas que conforman el INFOCAM y que requieren sustento jurídico para la toma de decisiones.</p> <p>Áreas Involucradas: Jurídico.</p>
<p>Actividades del área Análisis Multifinalitario pendientes de incorporar a la MIR.</p>	<p>Viabilidad territorial de proyectos (evaluación y gestión territorial).</p> <p>Gestión de proyectos.</p> <p>Mercado inmobiliario (elaboración de proyectos de desarrollo en temas de uso de suelo y mercado inmobiliario).</p>	<p>Se atienden alternativas de localización territorial para grandes proyectos o bien determinar la utilidad de algún terreno que sea propiedad del Gobierno del Estado. El análisis y diagnóstico se presenta a través de un informe, el cual se resguarda en archivo electrónico por la Dirección general y Análisis multifinalitario.</p> <p>Se encarga de la gestión de los denominados proyectos especiales, los cuales abarcan aspectos de tipo ambiental, catastral, geográfico y jurídico. Igualmente se lleva a cabo el seguimiento del proyecto.</p> <p>Consiste en el desarrollo de proyectos catastrales relacionados con la valuación de suelo y mercado inmobiliario aplicando distintas metodologías con enfoque al diagnóstico de valores de mercado y plusvalía.</p> <p>Áreas Involucradas: Análisis Multifinalitario.</p>

DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIAS DEL TRABAJO DE CAMPO.

La Evaluación de Procesos es un estudio de carácter cualitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que son la condición de posibilidad de los resultados en la gestión del Programa. El enfoque cualitativo, pretende la comprensión profunda de procesos sociales, sus dinámicas y estructuras, así como de su relación con los resultados observables de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis.

La evaluación de procesos debe describir en detalle el proceso general del Programa con base en la normatividad aplicable y con los hallazgos del trabajo de campo. En este sentido, la Evaluación de Procesos del Programa implicará la realización de análisis de gabinete y trabajo en campo mediante el análisis cualitativo de los procesos en la práctica.

1. Análisis de gabinete.

El desarrollo de la evaluación de procesos requerirá de una revisión del contexto en el que el Programa se ejecuta, y un análisis del marco normativo que lo rige, por lo que se requiere de trabajo de gabinete que incluye los siguientes documentos:

- a) Normatividad aplicable.
- b) Diagnóstico y estudios de la problemática.
- c) Diagnósticos y estudios del marco contextual.
- d) Matriz de Indicadores para Resultados.
- e) Sistemas de Información.
- f) Evaluaciones del programa.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

- g) Aspectos Susceptibles de Mejora.
- h) Documentos asociados al diseño.
- i) Estrategia de integración y padrón de beneficiarios.

2. Análisis cualitativo.

Para la evaluación de procesos se realizará el levantamiento de información mediante entrevistas a los actores que intervienen en la gestión del Programa P147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral.

La realización de entrevistas permitirá obtener información sobre la implementación del programa y la identificación de elementos relevantes de análisis que se complementará con la observación directa de procesos que permita la revisión *in situ* de cada uno de los niveles de ejecución.

Con base en la metodología de la Evaluación, se explorarán los siguientes procesos del Programa:

1.- Procesos de Geografía y Catastro: a) Generación y actualización de información geográfica y catastral, b) Atención y asistencia a municipios, c) Atención a dependencias de los 3 niveles de gobierno y d) Emisión del Comprobante Domiciliario Catastral.

2.- Procesos de Geomática: a) Soporte técnico a plataformas catastrales federales y estatales (catastro para 10 municipios, de agua para 10 municipios y Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) para 4 municipios), b) Soporte técnico a plataformas de INFOCAM (anexo estadístico para los informes de gobierno), c) Sistema del almanaque de indicadores económicos (almanaque ejecutivo digital) y d) Soporte informático a INFOCAM y municipios.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

3.- Procesos de Estadística: a) Elaboración de almanaques estadísticos para entregar a: Oficina del Gobernador, Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESYH), Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobernación (todas de nivel estatal), b) Elaboración del anexo estadístico para los informes de gobierno (de mayo a julio) para el informe en el mes de agosto y c) Entrega de información estadística a petición de diversas dependencias de gobierno

4.- Procesos de Jurídico: a) Atención a solicitudes de información de particulares en materia de transparencia, b) Atención a solicitudes viables de información catastral formuladas por dependencias de los 3 niveles de gobierno y c) Atención a solicitudes de apoyo jurídico de las demás áreas que integran el INFOCAM

5.- Procesos de Análisis Multifinalitario: a) Viabilidad territorial de proyectos (evaluación y gestión territorial, b) Gestión de proyectos y c) Mercado inmobiliario (elaboración de proyectos de desarrollo en temas de uso de suelo y mercado inmobiliario)

Se contempla aplicar entrevistas semi-estructuradas a los siguientes actores, quienes pueden brindar información sobre la operación de los procesos críticos del Programa P147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral:

- 1.- Dirección General.
- 2.- Dirección de Geografía y Catastro
- 3.- Dirección de Geomática
- 4.- Dirección de Estadística
- 5.- Dirección de la Unidad Jurídica
- 6.- Dirección de Análisis Multifinalitario
- 7.- Coordinación Administrativa y de Vinculación

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

La aplicación de la entrevista a los actores se desarrollará según su participación en los procesos, como se describe en la Tabla 5.

Tabla 5.- Actores y procesos para el desarrollo de la entrevista.

Proceso	Actores						
	1	2	3	4	5	6	7
1	X	X					X
2	X		X				X
3	X			X			
4	X				X		
5	X					X	

3. Análisis cuantitativo.

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a los servicios que proporciona el Programa 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral se analizará la encuesta en escala Likert que el INFOCAM administró a la población que acudió al servicio de Emisión de Comprobante catastral, con base a la siguiente temática:

- 1.- Atención, reactivos 2 y 8
- 2.- Información, reactivo 1
- 3.- Servicio, reactivos 3 y 5
- 4.- Calidad, reactivos 4, 6 y 7

Para el caso de los organismos de los tres niveles de gobierno beneficiarios de los servicios de: Catastro y Estadística, se analizarán las encuestas administradas por el INFOCAM a los servidores públicos en cada organismo al prestar el servicio durante el ejercicio 2017, ya que las áreas de Geomática, Multifinalitario y Jurídico apoyan solicitudes de clientes internos y no realizan esta medición. La temática utilizada es la siguiente:

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

- 1.- Atención, reactivos 1 y 2
- 2.- Información, reactivos 3 y 4
- 3.- Servicio, reactivos 5, 6, 7 y 8
- 4.- Seguimiento, reactivos 9 y 10
- 4.- Calidad, reactivo 11

4. Trabajo de campo.

- a) Muestra.

Información Cualitativa:

Guía de entrevista adaptado de los términos de referencia que emite el CONEVAL (2013) para este tipo de evaluaciones. (Anexo 11.1)

Criterio para selección de la muestra:

Con base a la información administrativa que posee el programa respecto al personal que lleva a cabo los procesos y su organigrama, no se definió una muestra, sino que se vinculó el proceso con el área responsable de su desarrollo para así entrevistar a todos los actores responsables de la ejecución de los mismos.

Procesos:

Con base en la metodología del marco lógico y reuniones de trabajo previas se identificaron los siguientes procesos del programa:

1.- Procesos de Geografía y Catastro:

- a) Generación y actualización de información geográfica y catastral,
- b) Atención y asistencia a municipios,
- c) Atención a dependencias de los 3 niveles de gobierno y
- d) Emisión del Comprobante Domiciliario Catastral.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

2.- Procesos de Geomática:

- a) Soporte técnico a plataformas catastrales federales y estatales (catastro para 10 municipios, de agua para 10 municipios y Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE) para 4 municipios),
- b) Soporte técnico a plataformas de INFOCAM (anexo estadístico para los informes de gobierno),
- c) Sistema del almanaque de indicadores económicos (almanaque ejecutivo digital) y
- d) Soporte informático a INFOCAM y municipios.

3.- Procesos de Estadística:

- a) Elaboración de almanaques estadísticos para entregar a: Oficina del Gobernador, Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESYH), Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobernación (todas de nivel estatal),
- b) Elaboración del anexo estadístico para los informes de gobierno (de mayo a julio) para el informe en el mes de agosto y
- c) Entrega de información estadística a petición de diversas dependencias de gobierno

4.- Procesos de Jurídico:

- a) Atención a solicitudes de información de particulares en materia de transparencia,
- b) Atención a solicitudes viables de información catastral formuladas por dependencias de los 3 niveles de gobierno y
- c) Atención a solicitudes de apoyo jurídico de las demás áreas que integran el INFOCAM

5.- Procesos de Análisis Multifinalitario:

- a) Viabilidad territorial de proyectos (evaluación y gestión territorial),

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

b) Gestión de proyectos y

c) Mercado inmobiliario (elaboración de proyectos de desarrollo en temas de uso de suelo y mercado inmobiliario)

Cabe señalar que de acuerdo a la información proporcionada por el INFOCAM el personal que participa en la toma de decisiones para el logro de resultados del programa son:

A nivel dirección general 1, direcciones operativas 5, sub dirección administrativa 1. Total 7 colaboradores.

De los colaboradores antes señalados participarán: dirección general 1, direcciones operativas 5, sub dirección administrativa 1. Total de colaboradores participantes: 7.

Con base a lo anterior se establece que el 100% aportará información del desarrollo de los procesos del programa y sus resultados.

Información Cuantitativa:

Población encuestada y determinación de la muestra:

Se contempla evaluar las respuestas de la encuesta que el organismo aplicó a los beneficiarios de los servicios de Emisión de comprobante catastral (Anexo 11.2) y junto con las encuestas administradas a los usuarios de los servicios de Catastro y Estadística proporcionados a los Municipios (Anexo 11.3), establecer un índice general de percepción de los servicios del programa en su conjunto y por cada tipo de servicio proporcionado para fines comparativos.

De acuerdo a la información proporcionada por el INFOCAM de los beneficiarios del servicio de Emisión de comprobante catastral, que fueron encuestados por el organismo en la Ciudad de Campeche por el periodo comprendido del 1 de agosto

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

al 31 de diciembre de 2017, se determinó la muestra aplicando la fórmula para una población de 3,669 personas:

$$n = \frac{z^2(p)(q)(N)}{e^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$$

Donde:

- n* (tamaño de la muestra)
- z* (nivel de confianza elegido)
- p* (porcentaje de satisfacción)
- q* (porcentaje complementario *p - q*)
- N* (tamaño de la población)
- e* (error máximo permitido)

Se asignó un 95% de nivel de confianza y un error del 10%, $N = 3,669$ $P/Q = 0.50/0.50$, $Z = 1.96$ y $E = 0.10$ y al realizar el cálculo, se obtuvo como resultado una muestra de 94 personas (Tabla 6).

De esta manera, el cálculo de la muestra queda de la siguiente manera:

- n* (tamaño de la muestra) = x
- z* (nivel de confianza elegido) = $5 = 1.96$
- p* (porcentaje de satisfacción) = 50
- q* (porcentaje complementario *p - q*) = 50
- N* (tamaño de la población) = $3,669$
- e* (error máximo permitido) = 10%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(3669)}{(0.10)^2(3669 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} =$$

$$n = \frac{3523.70}{(36.68) + (0.9604)} =$$

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

$$n = \frac{3523.70}{37.64} = 93.61$$

$$n = 94$$

Tabla 6.- Determinación de la muestra de beneficiarios del servicio de emisión de comprobante domiciliario en la Ciudad de Campeche.

MÓDULO	POBLACIÓN	INTEGRACIÓN	MUESTRA
Infocam	798	21.8	20
Catastro	1,685	46.0	43
Finanzas	151	4.1	5
Seguridad pública	714	19.4	18
Registro público	321	8.7	8
Palacio municipal	0	0	0
Total	3669	100%	94

Fuente: Información proporcionada por el INFOCAM con datos del 01 de agosto al 31 de diciembre de 2017.

En el caso de los organismos públicos que fueron beneficiados, estos se consideraron en su totalidad para establecer el nivel de satisfacción respecto a los servicios obtenidos y que fueron encuestados por los departamentos de Catastro y Estadística, (Tabla 7).

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Tabla 7.- Solicitudes de la población atendidas durante el ejercicio 2017.

Solicitudes Atendidas ejercicio 2017			
Nivel de gobierno	Catastro	Estadística	Total
Municipal	11	1	12
Estatad	18	36	54
Federal	9	24	33
Total	38	61	99

b) Instrumentos de recolección de datos.

Para la obtención de la información cualitativa se consideró la Guía de Entrevista diseñada por el CONEVAL (2013) y la encuesta desarrollada por el INFOCAM para la información cuantitativa. Ver Anexos 11.1, 11.2 y 11.3

c) Cronograma de actividades.

Las actividades a desarrollar se describen en la Tabla 8, mismas que son el resultado de reunión de trabajo con la unidad responsable del Programa:

Tabla 8.- Cronograma de actividades.

Apartado	Actividad	Descripción de la Actividad	Fecha de Entrega
I Descripción del Programa	Identificación y análisis de los aspectos generales del programa.	Descripción detallada de la problemática que pretende atender el programa, el contexto en el que se desarrolla e información histórica que justifique la intervención del mismo en la población	28/Sept/2018

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

		objetivo.	
	Identificación de los principales procesos.	Identificación y vinculación de los procesos que lleva a cabo el programa con las actividades de la MIR.	28/Sept/2018
II Diseño Metodológico y Estrategia de Trabajo de Campo	Determinación de la muestra.	Identificar a los actores que ejecutan los procesos y a la población beneficiada para la aplicación de instrumentos para recolección de información.	28/Sept/2018
	Selección de Instrumentos.	Selección de entrevistas y encuestas que se aplicarán en el trabajo de campo y que servirán para obtener la información cualitativa y cuantitativa de la evaluación.	28/Sept/2018
	Diseño de la agenda de trabajo de campo.	Con base a reuniones de trabajo entre la unidad coordinadora y el equipo de evaluación se establecerá el calendario de aplicación de los instrumentos.	28/Sept/2018
	Desarrollo de la agenda de trabajo de campo.	Aplicación de entrevistas y encuestas al personal	28/Sept/2018

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

		y beneficiarias (os) con base a la agenda de trabajo de campo.	
III Descripción y Análisis de los Procesos del Programa	Análisis del desarrollo de cada proceso del programa.	Aplicación del modelo general de procesos para detallar las actividades, componentes y actores que los desarrollan, así como identificar sus límites y articulación entre ellos.	31/Oct/2018
IV Hallazgos y Resultados	Análisis de problemas en la normatividad.	Identificar las situaciones en las que la normatividad genera complicaciones en la gestión o ineficacia en el cumplimiento de los objetivos del programa.	31/Oct/2018
	Identificación de las áreas de oportunidad.	Con base a los resultados de los instrumentos utilizados para recolectar información, señalar los principales cuellos de botella y sus causas, así como las buenas prácticas operativas implementadas por el programa que le permiten alcanzar los objetivos de forma eficiente y eficaz.	31/Oct/2018
	Análisis de las amenazas y fortalezas.	Señalar las amenazas y fortalezas que se identifican a nivel	31/Oct/2018

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

		programa y que contribuyan a la toma de decisiones a través del modelo FODA.	
V Recomendaciones y Conclusiones	Elaboración de recomendaciones orientadas a la mejora de la operación del programa.	Se elabora una síntesis de los resultados encontrados, resaltando los aspectos susceptibles en los que el programa puede mejorar mediante recomendaciones derivadas de los principales resultados de la evaluación e incluir mecanismo de implementación.	30/Nov/2018

d) Agenda del trabajo de campo.

Los instrumentos propuestos para la obtención de información para la evaluación de los procesos mediante los cuales el programa pretende alcanzar su propósito se aplicarán con base a la información de la Tabla 9:

Tabla 9.- Agenda del trabajo de campo.

Instrumento	DIAS						
	1	2	3	4	5	6	7
Entrevista a colaboradores del programa							

Con base al cronograma se establece que se aplicarán en un período de 7 días hábiles la entrevista a los colaboradores del programa. El tiempo estimado de aplicación de los instrumentos es de 2 horas por cada colaborador.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

El día y horario de aplicación de instrumentos se acordará con la unidad coordinadora de la evaluación del INFOCAM, con base a la agenda laboral de los colaboradores del programa, (Tabla 10):

Tabla 10.- Horario de aplicación de entrevistas a colaboradores del programa.

Actor	Fecha	Hora
Dirección general	02/sept/2018	11:00
Dirección de Estadística	27/agosto/2018	11:00
Dirección de Geografía y Catastro	28/agosto/2018	11:00
Dirección de Unidad Jurídica	29/agosto/2018	11:00
Dirección de Análisis Multifinalitario	30/agosto/2018	11:00
Dirección de Geomática	31/agosto/2018	11:00
Subdirección Administrativa y de Vinculación	1/sept/2018	11:00

e) Selección de Casos.

Dado los objetivos y el enfoque cualitativo del estudio, todas las áreas que desarrollan los procesos participarán en el estudio, por lo tanto no se requiere una selección de casos pues se está evaluando el Programa en su conjunto.

Ver Anexo 10

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA.

En este apartado se realizó una descripción de cada proceso que desarrolla el Programa, de acuerdo con el alcance establecido para la evaluación utilizando la información recabada en campo y gabinete. Igualmente se analizó la pertinencia de la gestión de los procesos en el contexto institucional en el que operan, su articulación e incidencia en el alcance de los objetivos y metas programadas.

De acuerdo con la MIR del Programa P147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral, el Propósito es proporcionar certeza geográfica catastral consistente en el Estado y para su logro el Instituto tiene diseñado e implementado un conjunto de procesos administrativos y operativos necesarios para proveer servicios y apoyos consistentes en información estadística, geográfica, catastral, informática y multifinalitaria. La vinculación entre los elementos que integran la MIR con los respectivos procesos implementados por la Comisión y las áreas que intervienen en su realización es descrita en la Tabla 11 acompañados de flujogramas, los cuales se presentan en el Anexo 3.

Tabla 11.- Vinculación de la MIR con los procesos del Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral.

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO Y ÁREAS INVOLUCRADAS
0386 Estadísticas generadas	1067 Actualización, integración y mantenimiento del sistema de información estadística de interés estatal.	Elaboración de almanques estadísticos para entrega a: Oficina del Gobernador, Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESYH), Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobernación.	Mensualmente se recopila información de diferentes fuentes oficiales para plasmar en el almanaque, el cual se usa para medir las variables uso de suelo, valor de la producción primaria, arribos en puertos, ingresos y egresos del Gobierno estatal y elementos macro como el PIB estatal, niveles de inflación y datos de seguridad.
	1068 Elaborar instrumentos de análisis, interpretación y evaluación de la información estadística.	Elaboración del anexo estadístico para los informes anuales de gobierno en el mes de agosto.	Se convoca a las dependencias para que proporcionen información sobre: Eje 1 "Igualdad de oportunidades", el cual se basa en programas sociales vigentes con SEDESYH y con la Secretaría de Educación sobre educación básica. El eje 2 "Fortaleza económica", que incluye información del sector primario, la cual la proporciona principalmente la Secretaría de Desarrollo Rural (SDR); eje 3 "Aprovechamiento de la riqueza", que considera información proporcionada por SEMARNAT en temas ambientales y agua potable y de la SEDUC en relación a educación media superior y superior; eje 4 "Sociedad fuerte y protegida" que contempla información de seguridad pública proporcionada por la Fiscalía, la Secretaría de Seguridad Pública y el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), y el eje 5 "Gobierno eficiente y moderno" con
	1069 Integrar, analizar y producir instrumentos de difusión de información pública oficial.		

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

		Entrega de información estadística a petición de diversas dependencias de gobierno.	información que proporciona la Secretaría de Finanzas y la Contraloría del Gobierno del Estado. Se proporciona información a ciertos organismos públicos, con previa solicitud escrita dirigida al INFOCAM y que compete específicamente al departamento de estadística. Este tipo de información generalmente apoya necesidades específicas del organismo solicitante. Áreas Involucradas: Estadística.
0387 Información geomática generada	1072 Planear, diseñar y mantener actualizada la tecnología de servidores e interfaces del portal de acceso a la información y actualización del portal web.	Soporte técnico a plataformas catastrales federales y estatales (catastro para 10 municipios, de agua para 10 municipios y SARE para 4 municipios).	Se atienden los reportes de fallas o de mejoras que solicitan los municipios y la federación a través del sistema de tickets, específicamente en software.
	1073 Promover y facilitar a través del Sistema de Información Territorial el uso de la información para la planeación integral y desarrollo de actividades públicas y privadas.	Soporte técnico a plataformas de INFOCAM (anexo estadístico para los informes de gobierno). Sistema del almanaque de indicadores económicos (almanaque ejecutivo digital).	Atención a las solicitudes de usuarios internos para actualizar información en los sitios diseñados para el informe anual de gobierno y mantenimiento a software. Se brinda atención a las solicitudes de usuarios internos para actualizar información en los sitios diseñados para el almanaque de datos macroeconómicos.
	1071 Integrar, mantener y actualizar los Sistemas de Información Catastral del Estado.	Soporte informático a INFOCAM y municipios.	Brindar asesoría en aspectos tecnológicos a los clientes internos y municipios.

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

	1074 Diseñar y mantener la estructura de datos necesaria para contener los repositorios de los Sistemas Geográficos, catastrales y estadísticos del INFOCAM.		Áreas Involucradas: Geomática.
0388 Información catastral generada	1075 Producir y actualizar la cartografía básica del Estado e incorporar en los aspectos temáticos, los datos que aporten las Dependencias y Organismos responsables de la información.	Generación y actualización de información geográfica y catastral.	Se integra al sistema de gestión catastral la información cartográfica con la identificación y vinculación de la información catastral, así como la supervisión y emisión del comprobante domiciliario catastral.
	1076 Apoyo a Dependencias gubernamentales en dictámenes territoriales.	Atención y asistencia a municipios.	Se brinda capacitación a todos los operadores, acompañamiento en sitio y asistencia remota para procedimientos de carga de datos técnicos y cartográficos, así como asistencia jurídica en temas catastrales.
	1077 Apoyar a los municipios en la elaboración de políticas, normas y lineamientos catastrales y territoriales así como en la capacitación y apoyo técnico.	Atención a dependencias de los 3 niveles de gobierno.	Se atienden solicitudes de información a través de convenios con dependencias como el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Procuraduría General de la República (PGR) y el Instituto Nacional del Suelo Sustentable (INSUS), y de servicios periciales con la Fiscalía General del Estado y/o generación y levantamiento de productos cartográficos.
			Áreas Involucradas: Catastro.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

0386 Estadísticas generadas	1070 Actividades de apoyo jurídicas.	<p>Atención a solicitudes de información de particulares en materia de transparencia.</p> <p>Atención a solicitudes viables de información catastral formuladas por dependencias de los 3 niveles de gobierno.</p> <p>Atención a solicitudes de apoyo jurídico de las demás áreas que integran el INFOCAM</p>	<p>Se responde cualquier solicitud en materia de información en materia de transparencia que se presenta a través de la plataforma nacional. Se canaliza y da respuesta con base al tipo de solicitud.</p> <p>Se atienden solicitudes expresas de información de las dependencias de gobierno que pueda ser respondidas con base a la normatividad jurídica y por las áreas que integran el INFOCAM.</p> <p>Solicitudes de información de las demás áreas que conforman el INFOCAM y que requieren sustento jurídico para la toma de decisiones.</p> <p>Áreas Involucradas: Jurídico.</p>
	0079 Actividades de apoyo administrativo.	Formulación y del presupuesto del INFOCAM.	<p>Formulación: Anualmente se programan las partidas presupuestales, su monto y la calendarización como parte del anteproyecto del presupuesto del año siguiente.</p> <p>Administración: Una vez aprobado se solicita a la Secretaría. de Finanzas que radique los recursos de gasto</p>

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

<p>0388 Información catastral generada</p>	<p>0050 Actividades en beneficio de las personas con discapacidad.</p>	<p>Registro y control de las operaciones contables y cuenta pública.</p> <p>Administración del recurso humano.</p>	<p>corriente del presupuesto aprobado. Se ejerce el recurso conforme a las necesidades planeadas de pago de servicios: luz, internet, telefonía, insumos (papelería y consumibles), y equipamiento (equipo de oficina y de cómputo).</p> <p>Consiste en el registro de las operaciones en el sistema contable gubernamental denominado SAAG.NET provisto por el INDETEC.</p> <p>Control de los expedientes del personal (copia) y control de asistencias, incidencias, vacaciones y días económicos.</p> <p>Áreas Involucradas: Administración.</p>
<p>Componente del área Análisis Multifinalitario pendiente de incorporar a la MIR.</p>	<p>Actividades del área Análisis Multifinalitario pendientes de incorporar a la MIR.</p>	<p>Viabilidad territorial de proyectos (evaluación y gestión territorial).</p> <p>Gestión de proyectos.</p>	<p>Se atienden alternativas de localización territorial para grandes proyectos o bien determinar la utilidad de algún terreno que sea propiedad del Gobierno del Estado. El análisis y diagnóstico se presenta a través de un informe, el cual se resguarda en archivo electrónico por la Dirección general y Análisis multifinalitario.</p> <p>Se encarga de la gestión de los denominados proyectos especiales, los cuales abarcan aspectos de tipo ambiental, catastral, geográfico y jurídico. Igualmente se lleva a cabo el seguimiento del proyecto.</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

		Mercado inmobiliario (elaboración de proyectos de desarrollo en temas de uso de suelo y mercado inmobiliario).	Consiste en el desarrollo de proyectos catastrales relacionados con la valuación de suelo y mercado inmobiliario aplicando distintas metodologías con enfoque al diagnóstico de valores de mercado y plusvalía. Áreas Involucradas: Análisis Multifinalitario.
--	--	--	---

A continuación se describen de forma analítica los procesos que lleva a cabo el programa para la prestación de los servicios a través de sus unidades operativas y de administración:

1.- PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE GEOGRAFÍA Y CATASTRO

a) Descripción del proceso

Mediante este proceso se lleva a cabo la planeación, coordinación y administración del sistema de información catastral, así como la actualización y resguardo de la cartografía catastral y apoyo técnico a las oficinas catastrales municipales.

- 1) Generación y actualización de información geográfica y catastral,
- 2) Atención y asistencia a municipios,
- 3) Atención a dependencias de los tres niveles de gobierno y
- 4) Emisión del Comprobante Domiciliario Catastral.

b) Procedimientos

De acuerdo a los Manuales de Organización, de Procedimientos y la entrevista se estableció que los pasos que se siguen para este proceso son:

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

1.- Integrar al sistema de gestión catastral, la información cartográfica con la identificación y vinculación de la información catastral, así como la supervisión y emisión del comprobante domiciliario catastral.

2.- Capacitación a todos los operadores, acompañamiento en sitio y asistencia remota para procedimientos de carga de datos técnicos, cartográficos y asistencia jurídica en temas catastrales

3.- Solicitudes de información a través de convenios con dependencias como el Servicio de Administración Tributaria (SAT), la Procuraduría General de la República (PGR) y el Instituto Nacional del Suelo Sustentable (INSUS), y de servicios periciales con la Fiscalía General del Estado y/o generación y levantamiento de productos cartográficos

c) Límites del proceso y su articulación con otros

Este proceso tiene un enlace de inicio a través de la Dirección general quien canaliza las solicitudes de información recibidas interrelacionándose con las demás áreas según el alcance de la petición hecha por los organismos públicos y concluye al realizar la entrega de la información geográfica y catastral solicitada. En el caso del comprobante domiciliario el contacto inicial es directamente con los ciudadanos que acuden a las oficinas centrales o los módulos ubicados en la capital y los municipios, éste concluye al recibir el documento antes mencionado son que necesariamente se tenga que interactuar con las demás áreas del INFOCAM.

Se articula con los procesos que llevan a cabo las siguientes áreas que participan directamente en la entrega de apoyos:

Dirección General

Dirección Estadística.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Dirección Geomática.

Dirección de Análisis Multifinalitario.

Unidad Jurídica.

d) Insumos y recursos

d.1) Tiempo

El departamento de catastro establece tiempos de entrega del servicio según el tipo de información o servicio solicitado. Para el proceso de acompañamiento se tiene un programa de trabajo calendarizado que inicia con capacitación en las oficinas de INFOCAM y posteriormente el acompañamiento en sitio por lo menos tres veces al año por cada punto de operación. Por otra parte, se da la asistencia remota todos los días del año a petición de los operadores de los sistemas de catastral, agua potable y apertura rápida de empresas.

d.2) Personal

El personal encargado de prestar el servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, se presentan atrasos cuando los usuarios realizan solicitudes de información sin la previsión de tiempo suficiente para ser atendidos de acuerdo a la complejidad de los datos solicitados. De igual manera el personal se vuelve insuficiente cuando existen necesidades simultaneas de acompañamiento en sitio.

d.3) Infraestructura

El personal cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones propias de la Dirección de Geografía y Catastro.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

e) Productos

Las actividades desarrolladas a través de este proceso se reflejan en la generación de información geográfica y catastral, que es compartida a través de medios electrónicos a los organismos solicitantes.

f) Sistemas de información

Este proceso no cuenta con mecanismos para verificar la recepción de solicitudes de información ni mecanismos de seguimiento a los usuarios de los servicios.

g) Coordinación

Como parte de este proceso se observa que no hay problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.

h) Pertinencia del proceso

Este proceso es necesario ya que a través de él se administra el Sistema de Información Catastral, se actualiza y resguarda la cartografía estatal y se brinda apoyo a las oficinas catastrales municipales.

i) Importancia estratégica del proceso (ver como contribuye al fin del programa)

Este proceso contribuye de manera directa al logro del Fin del programa, pues brinda información geográfica y catastral necesaria para la gestión de los organismos estatales que la requieran.

j) Satisfacción de los beneficiarios

Una vez entregada la información solicitada por los organismos y la población en general, el departamento de Catastro proporciona encuestas de satisfacción a los usuarios de sus servicios con la finalidad de conocer la percepción de los mismos sobre sus procedimientos y tomar las acciones

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

necesarias para su mejora, tanto a los organismos públicos como a los ciudadanos que solicitan el comprobante domiciliario catastral

2.- PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE GEOMÁTICA

a) Descripción del proceso

A través de este proceso se lleva a cabo la planeación, coordinación y administración del sistema de información territorial y su mantenimiento.

1.- Soporte técnico a plataformas catastrales federales y estatales (de catastro para 10 municipios, de agua para 10 municipios y Sistema de Apertura Rápida de Empresas para 4 municipios).

2.- Soporte técnico a plataformas de INFOCAM (anexo estadístico para los informes de gobierno).

3.- Sistema del almanaque de indicadores económicos (almanaque ejecutivo digital).

4.- Soporte informático a INFOCAM y municipios.

b) Procedimientos

1.- Se atienden los reportes de fallas o de mejoras que solicitan los municipios y la federación a través del Sistema de solicitud de servicios informáticos (SSSI), específicamente en software.

2.- Atención a las solicitudes de usuarios internos para actualizar información en los sitios diseñados para el informe de gobierno y mantenimiento a software.

3.- Atención a las solicitudes de usuarios internos para actualizar información en los sitios diseñados para el almanaque de datos macroeconómicos.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

c) Límites del proceso y su articulación con otros

Este proceso se enlaza con cada área del INFOCAM que tenga necesidad de software o apoyo técnico y lo solicite a través del Sistema de Solicitud de Servicios informáticos (SSSI), los servicios también son proporcionados a clientes externos al Instituto como son los municipios y entidades federales. El proceso concluye con la entrega mediante medios electrónicos de las necesidades de información y soporte técnico requerido.

Las áreas que se articulan con este proceso son:

Dirección General

Dirección Estadística.

Dirección de Análisis Multifinalitario.

Dirección de Geografía y Catastro

Unidad Jurídica.

d) Insumos y recursos

d.1) Tiempo

La duración de las actividades por parte del personal responsable del área de Geomática varía con base a las necesidades de los usuarios internos y externos.

d.2) Personal

El personal encargado de prestar el servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, en ocasiones se ve saturado por la magnitud de solicitudes lo que impide que dichos servicios sean proporcionados a tiempo.

d.3) Infraestructura

El personal cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones propias de la Dirección de Geomática.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

e) Productos

Las actividades desarrolladas a través de este proceso se reflejan en la atención a reportes por fallas y solicitudes de mejoras o actualización de información en sitios electrónicos de los usuarios.

f) Sistemas de información

El área de Geomática cuenta con una base de datos denominada Sistema de Solicitud de Servicios Informáticos (SSSI), a través del cual se atienden y dan seguimiento a las necesidades de software y apoyo técnico a clientes internos y externos del Instituto.

g) Coordinación

Como parte de la problemática de este proceso se observa que no hay problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.

h) Pertinencia del proceso

Este proceso es necesario ya que a través de él se brinda el soporte técnico e informático necesario para el correcto funcionamiento de las plataformas catastrales federales, estatales y del INFOCAM.

i) Importancia estratégica del proceso (ver como contribuye al fin del programa)

Este proceso contribuye de manera directa al logro del Fin del programa, pues es permite la correcta administración y mantenimiento del Sistema de Información Territorial fortaleciendo en consecuencia la gestión pública.

j) Satisfacción de los beneficiarios

No se lleva a cabo la aplicación de encuestas para conocer la satisfacción de los beneficiarios, sin embargo, no se han detectado quejas sobre los servicios brindados.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

3.- PROCESOS DE DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA:

a) Descripción del proceso

Mediante este proceso se pretende planear y coordinar el conjunto de resultados cuantitativos o datos de información que se obtienen, como representación numérica ordenada, sobre hechos que son relevantes para el conocimiento de los fenómenos económicos, demográficos y sociales de interés estatal.

- 1.- Elaboración de almanaques estadísticos para entrega a: Oficina del Gobernador, Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESYH), Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobernación (todas de nivel estatal)
- 2.- Elaboración del anexo estadístico para los informes de gobierno (de mayo a julio) para el informe en el mes de agosto.
- 3.- Entrega de información estadística a petición de diversas dependencias de gobierno

b) Procedimientos

- 1.- Mensualmente se recopila información de diferentes fuentes oficiales como INEGI Banco de México, CONEVAL y CONAPO, para plasmar en el almanaque, la cual se usa para las variables uso de suelo, valor de la producción primaria, arribos en puertos, ingresos y egresos del gobierno estatal y elementos macro como el PIB estatal, niveles de inflación, datos de seguridad.
- 2.- Se convoca a las dependencias para que proporcionen información sobre el Eje 1 Igualdad de oportunidades, el cual se basa en programas sociales vigentes con SEDESYH y a la Secretaría de Educación (SEDUC) sobre educación básica. El Eje 2 Fortalecimiento económico que incluye información del sector primario la cual la proporciona principalmente la Secretaría de Desarrollo de desarrollo rural (SDR), eje 3 aprovechamiento

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

de la riqueza que considera información proporcionada por SEMARNAT en temas ambientales y agua potable y de la SEDUC en relación a educación media superior y superior; eje 4 sociedad fuerte y protegida que contempla información de seguridad pública proporcionada por la Fiscalía y la Secretaría de Seguridad pública y el Centro de Control, Comando Comunicaciones y Cómputo (C4), y el Eje 5 Gobierno eficiente y moderno con información que proporcionan las Secretarías de Finanzas y Contraloría del Gobierno del Estado.

3.- Se proporciona a ciertos organismos públicos previa solicitud escrita, dirigida al INFOCAM y que compete al departamento de estadística. Este tipo de información generalmente apoya necesidades específicas del organismo solicitante

c) Límites del proceso y su articulación con otros

Este proceso se inicia al solicitar información de dependencias como SEDESYPH, SEDUC, SDR, SEMARNAT, C4, Fiscalía, SEFIN y Contraloría del Estado, durante los meses entre mayo y julio, con el propósito de contar con datos suficientes relacionados a los ejes del Plan Estatal de Desarrollo 2015 – 2021 para la elaboración de anexos estadísticos utilizados para el informe de gobierno en el mes de agosto. El proceso concluye al hacer entrega de la información al Gobierno del Estado.

La atención a las solicitudes de información inicia al momento en que recepción recibe las peticiones por parte de organismos externos o que la dirección jurídica recibe solicitudes de particulares a través del portal de transparencia, quienes analizan el tipo de información solicitada y la transfieren al área correspondiente, en este caso estadística. Posteriormente, se da respuesta a las solicitudes y concluye el proceso.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Se articula con los procesos que llevan a cabo las siguientes áreas que participan directamente en la entrega de apoyos:

Dirección General.

Dirección de Unidad Jurídica.

Dirección de Geomática

Dirección de Geografía y Catastro

Dirección de Análisis Multifinalitario

d) Insumos y recursos

d.1) Tiempo

La duración de las actividades por parte del personal responsable del área es variable y depende de la complejidad y el tipo de información que se solicite, así como de la oportunidad con la que los organismos presenten sus solicitudes.

d.2) Personal

El personal encargado de prestar el servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, existen ocasiones en las que se reciben solicitudes de carácter urgente y se generan retrasos en las entregas de información.

d.3) Infraestructura

El personal cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones técnicas propias de la dirección de Estadística.

e) Productos

Las actividades desarrolladas a través de este proceso se reflejan en la entrega de la información solicitada y en los correos electrónicos donde los

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

organismos públicos confirman la recepción de la información. Adicionalmente se elabora el almanaque estadístico y la sección del mismo nombre en el informe de gobierno como elementos tangibles

f) Sistemas de información

El proceso no cuenta con un sistema de información en el cual reciban solicitudes o se tenga una base de datos con las peticiones atendidas.

g) Coordinación

Se observa que no existen problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.

h) Pertinencia del proceso

Las actividades que realiza esta área son necesarias, ya que a través de ellas se brinda información necesaria para otros organismos públicos, así como también se proporciona al Gobierno Estatal datos estadísticos relevantes.

i) Importancia estratégica del proceso

Este proceso contribuye de manera directa al objetivo del programa, contribuyendo a los Componentes, Propósito y Fin del programa.

j) Satisfacción de los beneficiarios

Los usuarios solicitantes de la información envían un correo electrónico de conformidad del servicio y de la información recibida al momento de ser respondida su solicitud, además de que se aplican encuestas a los organismos para medir la satisfacción de los servicios proporcionados, sin embargo, estas se aplican de manera anual.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

4.- PROCESOS DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA:

a) Descripción del proceso

Al llevar a cabo este proceso se planea, dirige y gestiona las acciones jurídicas necesarias para una adecuada asesoría a las áreas del organismo y actos de representación legal ante organismo públicos y particulares.

- 1.- Atención a solicitudes de información de particulares en materia de transparencia
- 2.- Atención a solicitudes viables de información catastral formuladas por dependencias de los 3 niveles de gobierno
- 3.- Atención a solicitudes de apoyo jurídico de las demás áreas que integran el INFOCAM

b) Procedimientos

- 1.- Se responde cualquier solicitud en materia de información en materia de transparencia que se presenta a través de la plataforma nacional y canalizar y dar respuesta con base al tipo de solicitud.
- 2.- Se atienden solicitudes expresas de información de las dependencias de gobierno que pueda ser respondidas con base a la normatividad jurídica y que competan a las áreas que integran el INFOCAM.
- 3.- Solicitudes de información de las demás áreas que conforman el INFOCAM y que requieren sustento jurídico para la toma de decisiones.

c) Límites del proceso y su articulación con otros

Este proceso se inicia en el momento en que la Dirección General canaliza hacia la unidad jurídica las solicitudes de información obtenidas por el área de recepción, con base en el alcance de la petición hecha por los organismos públicos o por las demás áreas que integran al INFOCAM y

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

termina al realizar la entrega de la información jurídica solicitada y/o al concluir la asesoría brindada a las áreas del organismo y actos de representación legal ante organismo públicos y particulares.

Se articula con los procesos que llevan a cabo las siguientes áreas:

Dirección General

Dirección de Geografía y Catastro

Dirección Estadística.

Dirección Geomática.

Dirección de Análisis Multifinalitario.

d) Insumos y recursos

d.1) Tiempo

La duración de las actividades por parte del personal responsable del área es variable y el plazo de las mismas depende de la oportunidad con la que los organismos públicos o demás áreas del instituto presenten por escrito las solicitudes de información y la complejidad de las mismas.

d.2) Personal

El personal destinado para atender la demanda existente de este servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, se presentan atrasos cuando los usuarios presentan solicitudes de información sin la previsión de tiempo suficiente para ser atendidos de acuerdo a la complejidad de los datos solicitados.

d.3) Infraestructura

El personal no cuenta con el espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones técnicas propias de la unidad jurídica.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

e) Productos

El resultado de las actividades desarrolladas a través de este proceso se refleja en la entrega oportuna de información en materia de transparencia y catastro solicitadas, así como una adecuada asesoría y representación del organismo en aspectos judiciales.

f) Sistemas de información

Este proceso no cuenta con mecanismos para verificar la recepción de solicitudes de información ni mecanismos de seguimiento a los usuarios de los servicios.

g) Coordinación

No hay problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí y se atienden oportunamente

h) Pertinencia del proceso

Todas las actividades que lleva a cabo esta área son necesarias, ya que a través de la gestión y asesoramiento en el ámbito jurídico el INFOCAM entrega la información solicitada a los organismos correspondientes, garantizando la continuidad de sus operaciones y certeza legal a las mismas.

i) Importancia estratégica del proceso

Este proceso contribuye de manera directa como una actividad específica para alcanzar los Componentes, Propósito y Fin del programa

j) Satisfacción de los beneficiarios

No se cuenta con un instrumento de medición que permita conocer el grado de satisfacción de los organismos externos que reciben los servicios que

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

son proporcionados por esta área con base a su frecuencia. Es necesario se implemente y que permita medir la evolución de la misma en el tiempo.

5.- PROCESOS DE DIRECCIÓN DE ANÁLISIS MULTIFINALITARIO:

a) Descripción del proceso

El desarrollo de estas actividades permite obtener información de tipo estadístico y catastral para integrarla y formular proyectos sociales de interés estatal.

- 1.- Viabilidad territorial de proyectos (evaluación y gestión territorial)
- 2.- Gestión de proyectos
- 3.- Mercado inmobiliario (elaboración de proyectos de desarrollo en temas de uso de suelo y mercado inmobiliario)

b) Procedimientos

1.- Se atienden alternativas de localización territorial para grandes proyectos, o bien determinar la utilidad de algún terreno que sea propiedad del gobierno del estado. El análisis y diagnóstico se presenta a través de un informe, el cual se resguarda en archivo electrónico por la Dirección general y Análisis multifinalitario

2.- Se le denomina también como proyectos especiales, abarcan muchos aspectos de tipo ambiental, catastral, geográfico y jurídico y se lleva a cabo el seguimiento del proyecto como es el caso de Ciudad Sustentable en convenio con la ciudad La Rochelle Francia, donde se han atendido problemáticas como tarificación del agua, estacionamientos para el centro histórico y saneamiento de la bahía, actualmente se atiende el proyecto la normatividad urbana para el manejo sustentable del agua.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

3.- Consiste en el desarrollo de proyectos catastrales relacionados con la valuación de suelo y mercado inmobiliario aplicando distintas metodologías con enfoque al diagnóstico de valores de mercado y plusvalía.

c) Límites del proceso y su articulación con otros

Este proceso se inicia con la petición formal que realiza el poder ejecutivo para el desarrollo de estudios de factibilidad geográficas y catastrales en proyectos de interés estatal y concluye con las observaciones y recomendaciones derivadas de la información analizada.

Para la formulación de los proyectos se requiere información de las siguientes áreas:

Dirección General.

Dirección Estadística.

Dirección Geomática.

Dirección de Geografía y Catastro.

Dirección de Unidad Jurídica.

d) Insumos y recursos

d.1) Tiempo

El tiempo que se invierte para la formulación de los proyectos es totalmente variable y dependerá de la cantidad de los datos necesarios y la complejidad de su obtención y análisis, por lo tanto, no se puede establecer un estándar.

d.2) Personal

El personal numéricamente es suficiente y cuenta con la experiencia y capacidad para la formulación y evaluación de proyectos.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

d.3) Infraestructura

El área y el equipamiento asignado a la unidad de Análisis Multifinalitario es adecuado en términos de infraestructura operativa.

e) Productos

El producto final es un informe que contiene los estudios geográficos, catastrales y económicos que dan soporte a las observaciones y recomendaciones de viabilidad del mismo.

f) Sistemas de información

Para el desarrollo de las actividades propias de los procesos, se consultan diferentes bases de datos oficiales para la obtención de información estadística, así como información obtenida de los sistemas geomático y catastrales de las áreas que integran el INFOCAM.

g) Coordinación

Para obtener el producto final el departamento requiere una adecuada logística de información con los departamentos de estadística, geomática y catastro, los cuales le proveen la materia prima para establecer la factibilidad y viabilidad en los proyectos solicitados.

h) Pertinencia del proceso

Este proceso contribuye a cubrir las necesidades de información en términos de viabilidad territorial y mercado inmobiliario.

i) Importancia estratégica del proceso

Este proceso contribuye de manera directa al logro del Fin del programa, y debe incorporarse de manera explícita en los Componentes y Actividades de la MIR.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

j) Satisfacción de los beneficiarios

Esta unidad operativa no tiene implementada instrumentos para medir la satisfacción de los servicios proporcionados, la cual queda acreditada con la utilidad de los proyectos de viabilidad territorial y de mercado inmobiliario utilizados para la toma de decisiones por el poder ejecutivo.

6.- PROCESOS DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE VINCULACIÓN:

a) Descripción del proceso

A través de las actividades propias del proceso se administra los recursos financieros, humanos, materiales y contables del Instituto.

- 1.- Formulación y administración del presupuesto del INFOCAM
- 2.- Registro y control de las operaciones contables y cuenta publica
- 3.- Administración del recurso humano

b) Procedimientos

1.- Formulación: Anualmente se programa las partidas presupuestales, su monto y la calendarización como parte del anteproyecto del presupuesto del año siguiente.

Administración: Una vez aprobado se solicita a la Secretaría de Finanzas que radique los recursos de gasto corriente del presupuesto aprobado. Se ejerce el recurso conforme a las necesidades planeadas de pago de servicios (luz, internet, telefonía), insumos (papelería y consumibles), y equipamiento (equipo de oficina y de cómputo)

2.- Consiste en el registro de las operaciones en el sistema contable gubernamental denominado SAAG.NET provisto por el INDETEC

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

3.- Es el control del expediente del personal (copia) y control de asistencias, incidencias, vacaciones y días económicos

c) Límites del proceso y su articulación con otros

Para la prestación interna del servicio, este proceso se inicia con base en los requerimientos de recursos materiales por parte de las demás áreas que integran el INFOCAM como Catastro, Geomática, Jurídico y Estadística a través del formato de requisición. Concluye en el momento en que los mismos son entregados en sitio y acorde a lo solicitado y su uso haya sido comprobado por dichas áreas.

La prestación del servicio de forma externa inicia a través de la solicitud de la elaboración del Programa Operativo Anual por parte de la Secretaría de Finanzas del Estado de Campeche y concluye toda vez que ha sido elaborado, entregado y aprobado por este organismo.

Se articula con los procesos que llevan a cabo las siguientes áreas que participan directamente en la entrega de información:

Dirección General

Dirección de Geografía y Catastro

Dirección Estadística.

Dirección Geomática.

Dirección de Análisis Multifinalitario.

Unidad Jurídica.

d) Insumos y recursos

d.1) Tiempo

La duración de las actividades por parte del personal responsable del área de Administración varía con base a las necesidades de los usuarios internos y externos.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

d.2) Personal

El personal del área encargada es suficiente, toda vez que las actividades de administración se llevan a cabo con base a su plan de trabajo diario y anual, además de estar capacitado para este tipo de funciones.

d.3) Infraestructura

El personal cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones propias de la Dirección de Coordinación Administrativa y de Vinculación.

e) Productos

Las actividades desarrolladas a través de este proceso se reflejan en la formulación y administración del presupuesto del INFOCAM, así como en el registro y control de las operaciones contables y cuenta publica

f) Sistemas de información

Este proceso no cuenta con mecanismos electrónicos para verificar la recepción de solicitudes, sin embargo, se tiene implementado el Formato de Requisición para proveer los servicios y bienes solicitados por las áreas internas.

g) Coordinación

Se observa que no hay problemas de logística y coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.

h) Pertinencia del proceso

Este proceso es necesario ya que, a través del presupuesto elaborado por esta dirección, se obtiene recurso económico por parte de la Secretaría de Finanzas, el cual a su vez se suministra a las demás áreas del INFOCAM

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

conforme a sus requerimientos materiales y financieros, lo que garantiza la continuidad de la operación eficiente las mismas.

i) Importancia estratégica del proceso (ver como contribuye al fin del programa)

Este proceso contribuye de manera directa al logro del Fin del programa, toda vez que se encarga de la correcta administración de los recursos financieros, humanos, materiales y contables del Instituto.

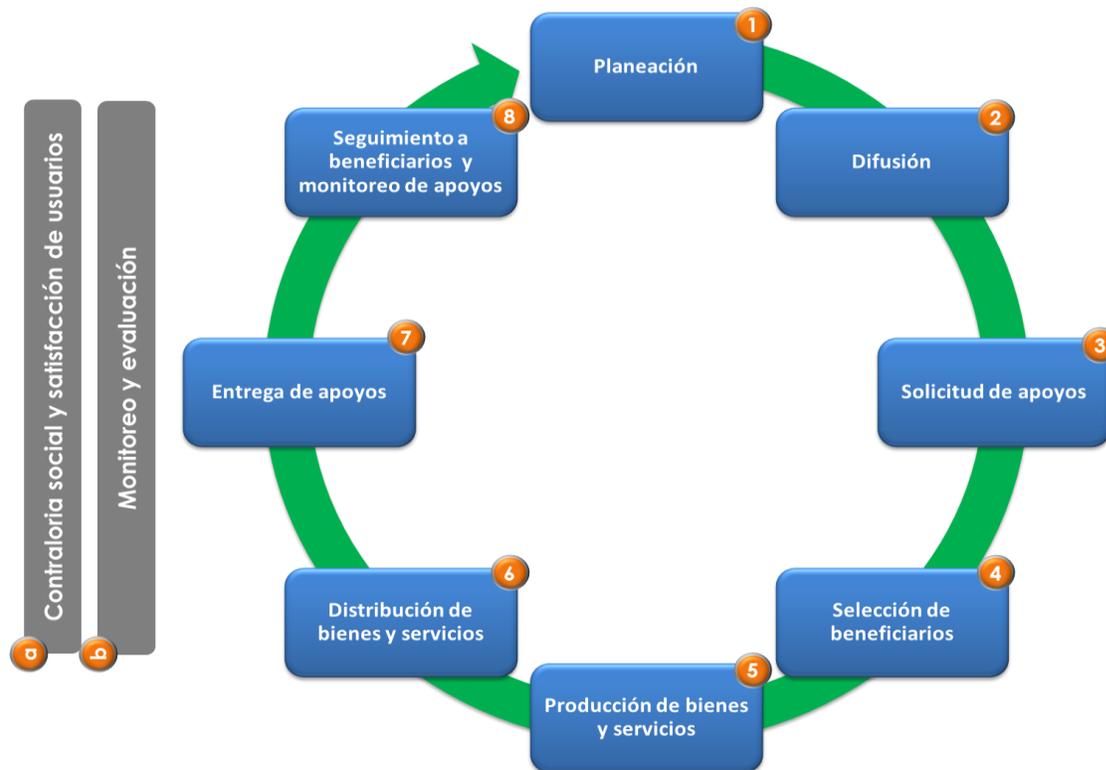
j) Satisfacción de los beneficiarios

No se lleva a cabo la aplicación de encuestas para pedir la satisfacción de los usuarios internos, sin embargo, se cuenta con el Formato de Requisición, a través del cual las demás direcciones del Instituto solicitan bienes y recursos de manera detallada.

Ver Anexo 5

Como parte de la evaluación, se estableció la equivalencia del Modelo General de Procesos (Figura 1) con los que desarrolla el programa Desarrollo Integral de Suelo y Vivienda, cuyo resultado se observa en el Anexo 2.

Figura 1.- Modelo General de Procesos



Grado de Consolidación Operativa

Se analizó el grado de consolidación operativa del Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral, que de acuerdo a los TdR de la Evaluación de Procesos, se obtiene mediante el promedio de las ponderaciones que el evaluador asigna en una escala de 1 a 5 a cada uno de los elementos que lo integran, los cuáles son: 1. Documentos que normen los procesos, 2. El conocimiento de los operadores de los procesos documentados, 3. Procesos estandarizados, 4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión y 5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.

Se considera que existe un mayor grado de consolidación cuando existen todos los elementos y disminuirá gradualmente conforme haga falta uno o más de ellos

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

hasta el menor grado de consolidación, que es cuando no existe ninguno de los elementos:

1. Documentos que normen los procesos (5 puntos).

El Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral cuenta con leyes que jurídicamente norman su actividad y que están contempladas dentro del apartado de Marco Jurídico del Manual de Organización del INFOCAM. En términos administrativos, cuenta con un Reglamento Interior que establece las atribuciones del personal de la institución con relación directa a la administración y operatividad del Programa, adicionalmente tiene un Manual de Procedimientos que describe y ordena la ejecución de los procesos requeridos para proporcionar los servicios para los cuales fue constituido.

2. El conocimiento de todos los operadores de los procesos que están documentados (5 puntos).

Las entrevistas realizadas al personal encargado de la administración y operatividad del Programa permiten acreditar su conocimiento de los objetivos del mismo y de los procedimientos que rigen al INFOCAM y el Programa, mismos que se encuentran documentados en su Manual de Organización, Reglamento Interior y Manual de Procedimientos.

3. Procesos estandarizados (4 puntos).

El INFOCAM cuenta con un Manual de Organización, un Reglamento Interior y un Manual de Procedimientos que establecen las funciones del personal encargado de los procesos administrativos y operativos del Programa, que deben ser actualizados en su contenido.

4. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión (3 puntos).

Solo área de Catastro realiza la aplicación de encuestas que permiten monitorear el grado de satisfacción de los usuarios de sus servicios. El Instituto no cuenta con

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

mecanismos para dar seguimiento a los beneficiarios del Programa. El INFOCAM cuenta con una base de datos denominada “Sistema de Solicitud de Servicios Informáticos” (SSSI) para atender y dar seguimiento a solicitudes electrónicas y que junto con los oficios de solicitud recabados al usuario por el área de Recepción en el contacto inicial facilitan la reproducción de los indicadores de gestión contenidos en la MIR del Programa a nivel Componente y Actividades para evaluar la eficiencia y eficacia en el logro de las metas y uso de recursos públicos.

5. Mecanismos para la implementación sistemática de mejoras (3 puntos).

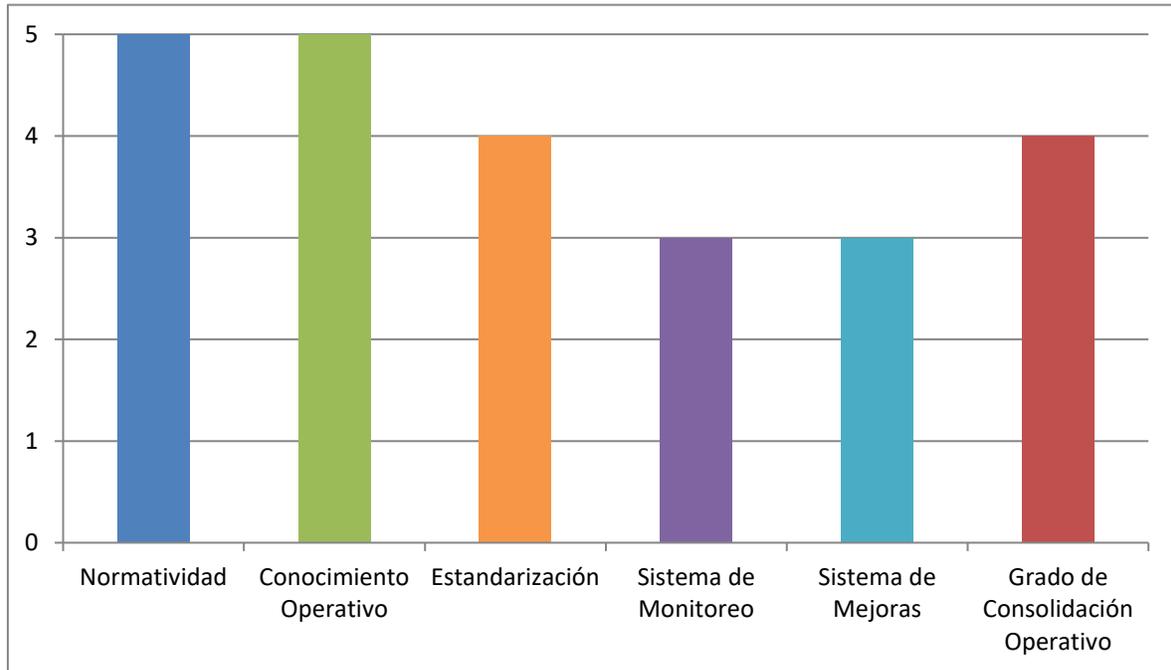
Se han realizado mejoras al Programa a nivel operativo y administrativo con base a las recomendaciones contenidas en las evaluaciones previas de consistencia y resultados; la evidencia de estos avances se encuentra en el Anexo C del documento de trabajo denominado “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora Clasificados como Específicos, derivados de Informes y Evaluaciones Externas” de los años 2015 y 2016. El Programa no cuenta con mecanismos que le permitan conocer la perspectiva de los usuarios de los servicios y por lo tanto, no es posible determinar que procesos debieran modificarse o adecuarse para una mayor satisfacción del beneficiario, salvo el área de Catastro.

El Grado de Consolidación Operativa obtenido por el Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral es de 4.0 en una escala de 1 a 5, debido a que los procesos necesarios para su operatividad y logro de objetivos están estandarizados y contenidos en documentos administrativos del INFOCAM. Adicionalmente el instituto cuenta con la información suficiente para la reproducción de los indicadores de gestión descritos en la MIR que permiten medir el grado de eficacia operativa del Programa. Finalmente, es necesaria la implementación de sistemas de monitoreo de los servicios proporcionados y tomar las acciones requeridas para que las demás áreas apliquen instrumentos que les permitan conocer la percepción de los usuarios y que medir su nivel de

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

satisfacción para mejorar los procesos necesarios y la experiencia del beneficiario durante el proceso (Figura 2).

Figura 2.- Grado de Consolidación Operativa.



Ver Anexo 4

HALLAZGOS Y RESULTADOS.

En este apartado, se realizó una valoración global de la operación del Programa presupuestario 147 “Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral”, de acuerdo con los alcances definidos para la evaluación. Los hallazgos y resultados mencionados a continuación, son derivados del análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada en la revisión de gabinete y el trabajo de campo.

Principales problemas detectados en la Normatividad

La Planeación Estratégica del INFOCAM, es resultado de un ejercicio institucionalizado en el cual se involucraron a los directores de cada área y contribuyeron a su elaboración, sin embargo, desde que fue definido no se han sometido a revisión sus elementos, ni se contempla un plazo para su evaluación y actualización.

Es necesario que el Manual de Organización del Instituto sea revisado y actualizado, ya que existen áreas y puestos descritos en el documento que tienen información duplicada en sus objetivos y funciones, no cuenta con validez oficial al no estar autorizado ni aprobado por los organismos correspondientes.

Se identificó personal del Instituto que realiza funciones de cierto nivel a pesar de tener un nombramiento inferior y viceversa, como es el caso del área de Catastro, en el que la encargada tiene nombramiento de subdirectora pero con funciones a nivel dirección.

No se cuenta con un convenio de colaboración actualizado entre el Gobierno del Estado y el INFOCAM que faculte al instituto para emitir los denominados comprobantes domiciliarios catastrales al público en general.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Se analizó la integración de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral. En referencia a su lógica vertical, es necesario formular un Componente propio para la Dirección de Análisis Multifinalitario, así como también sus respectivas Actividades.

Respecto a las Actividades, se sugiere modificar la 1075 “Producir y actualizar la cartografía básica del Estado e incorporar en los aspectos temáticos, los datos que aporten las Dependencias y Organismos responsables de la información” vinculada al indicador 1513 “Porcentaje de comprobantes domiciliarios catastrales” de manera que coincida la redacción de la misma con lo que pretende medir.

Como resultado del análisis de la lógica horizontal de la MIR se realizaron las siguientes observaciones:

A nivel Componentes

- El indicador 1505 “Porcentaje de cumplimiento de acciones sustantivas realizadas en el área de Geomántica” así como su respectiva fórmula, deben modificar su ortografía, sustituyendo la palabra “Geomántica” por “Geomática”.

A nivel Actividades

- El indicador 1509 “Informes generados” y su fórmula únicamente permite conocer el número total de informes que fueron generados, sin comparar el resultado con alguna otra variable, lo cual hace que carezca de relevancia.
- Es recomendable que al indicador 1513 “Porcentaje de comprobantes domiciliarios catastrales” se le agregue la palabra “emitidos” al final, de manera que sea más claro respecto a lo que pretende medir.

Ver Anexo 6.

Buenas prácticas y Cuellos de botella en la operatividad del Programa

De acuerdo a los TdR para la Evaluación de Procesos (CONEVAL, 2017), los elementos que integran este sub apartado son definidos como:

- Buenas Prácticas: Iniciativas innovadoras, fuera de lo normado para la ejecución de los procesos, que sean replicables, sostenibles en el tiempo y que permitan fortalecer la capacidad de operación del programa.
- Cuellos de Botella: Prácticas, procedimientos, actividades y/o trámites que obstaculizan procesos o actividades de las que depende el Programa para alcanzar sus objetivos.

En la Tabla 12 se establecen los procesos críticos para la operatividad del Programa, con sus respectivas buenas prácticas y cuellos de botella. La integración de dichos elementos se realizó con base en las respuestas brindadas en las entrevistas aplicadas al personal del INFOCAM durante el trabajo de campo.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Tabla 12.- Procesos críticos, buenas prácticas y cuellos de botella del Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral.

PROCESO CRITICO	BUENAS PRÁCTICAS	CUELLOS DE BOTELLA
DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA		
Elaboración de almanaques estadísticos para entrega a: Oficina del Gobernador, Secretaría de Desarrollo Social y Humano, Secretaría de Planeación y Secretaría de Gobernación.		1. Se retrasa el proceso debido a que se reciben peticiones de información no programadas de carácter urgente, lo que representa repercute en los programas de trabajo.
Elaboración del anexo estadístico para los informes anuales de gobierno en el mes de agosto.		1. En ocasiones existe desconocimiento respecto de los cambios de personal responsable o titular de los organismos públicos, lo cual genera afecta al realizar solicitudes de información a las dependencias.
Entrega de información estadística a petición de diversas dependencias de gobierno.		1. Los organismos no presentan sus solicitudes de información de manera oportuna para atenderlos en tiempo, según la complejidad de los datos solicitados.

**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

DIRECCIÓN DE GEOMÁTICA		
Soporte técnico a plataformas catastrales federales y estatales.		<p>1. Los operadores de catastro de los municipios se encuentran renuentes al llenado de los denominados “tickets” del Sistema de Solicitud de Servicios Informáticos (SSSI), lo cual impide poder tener un adecuado control del tipo de problema que se atendió, la frecuencia de los servicios y el tiempo invertido.</p> <p>2. Los organismos solicitan información del INFOCAM con planteamientos escuetos y que no facilitan la generación de información.</p> <p>3. No se dispone de los recursos necesarios para poder ofrecer siempre un mantenimiento técnico oportuno de los equipos.</p>
Soporte informático a INFOCAM y municipios.		<p>1. El programa no dispone de los recursos suficientes para siempre poder ofrecer un oportuno mantenimiento técnico de los equipos.</p>
DIRECCIÓN DE GEOGRAFÍA Y CATASTRO		
Generación y actualización de información geográfica y catastral.		<p>1. La emisión del comprobante domiciliario catastral se realiza únicamente por acuerdo entre el INFOCAM y la Dirección de Catastro, sin embargo, no existe un convenio escrito entre ambos organismos donde se encuentre expresado que el Instituto debe encargarse de emitirlo.</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Atención y asistencia a municipios.		1. No se cuenta con los recursos económicos y el número de personal suficiente para los acompañamientos en sitio.
Atención a dependencias de los 3 niveles de gobierno.		1. Los organismos no presentan de manera oportuna sus solicitudes de información, lo que genera un retraso en el tiempo de respuesta a la solicitud, según la complejidad de los datos solicitados. 2. En ocasiones el personal se encuentra saturado de solicitudes de información recibidas y no se pueden cumplir los tiempos de respuesta.
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS MULTIFINALITARIO		
Viabilidad territorial de proyectos (evaluación y gestión territorial).		1. El personal llega a estar saturado de solicitudes, lo que impide se pueda cumplir en tiempo con los objetivos. 2. Los organismos solicitan información con planteamientos escuetos y que no facilitan la generación de información.
Gestión de proyectos.		1. Los constantes cambios del personal responsable o del titular de los organismos públicos que deben proporcionar la información requerida para ser procesada y generar nueva información para los proyectos.
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y VINCULACIÓN		
Formulación y administración del		1. No se dispone de los recursos financieros suficientes.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

presupuesto del INFOCAM.		2. Si surge algún imprevisto en las áreas, no se puede gestionar de manera oportuna el recurso financiero debido a la falta de disponibilidad del mismo.
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD JURÍDICA		
Atención a solicitudes de información de particulares en materia de transparencia.		1. El personal del área no es suficiente para atender las solicitudes de información.
Atención a solicitudes viables de información catastral formuladas por dependencias de los 3 niveles de gobierno.		1. Se reciben solicitudes escritas de información de parte de los organismos públicos, sin embargo, estas no son entregadas de manera oportuna para que sean atendidas con el tiempo necesario.

De acuerdo a la información obtenida, es posible establecer que las causas de los cuellos de botella son tanto de carácter interno como externo, e impactan directamente en la operatividad del Programa, ya que dichos factores impiden que se realice de manera eficiente los procesos necesarios para la prestación de servicios.

Amenazas y Fortalezas

A continuación, se presenta la Tabla 13, que incluye las posibles amenazas que podrían afectar el Propósito y Fin del Programa, así como las fortalezas del mismo, igualmente se realizó la combinación de ambos elementos a manera de orientación para facilitar el logro de las metas y objetivos (ver Anexo 7).

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Tabla 13.- Principales Amenazas y Fortalezas del Programa.

AMENAZAS	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Recorte presupuestal que afecte la eficiencia operativa del INFOCAM y derive en la reducción de los recursos humanos, materiales y financieros. ● Bajo interés de la población en obtener soporte jurídico y catastral. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa ha obtenido reconocimientos a nivel internacional y nacional que acreditan su desempeño operativo y administrativo. ● Existe un soporte teórico de la intervención que lleva a cabo el programa ● El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida. ● El programa tiene una percepción positiva por parte de los beneficiarios de los servicios que ofrece, tanto de los organismos públicos como de los ciudadanos, lo cual se establece con base al IGS construido con las encuestas aplicadas por el Instituto a la población atendida.
FORTALEZAS / AMENAZAS	
<ul style="list-style-type: none"> ● Con la experiencia adquirida en el desarrollo de proyectos proveer información de mercado inmobiliario y viabilidad territorial al sector empresarial que contribuya a la generación de recursos propios. ● Establecer acuerdos con instituciones afines a la actividad catastral, con el objetivo de proveer información relevante que contribuya a la construcción de planes de desarrollo municipales y estatales, así como para la creación de mapas de riesgo y seguridad. 	

Satisfacción de la Población Atendida

El INFOCAM tiene diseñadas encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los beneficiarios sobre los servicios prestados a los organismos públicos (información catastral y estadística) y a los ciudadanos (comprobante domiciliario catastral).

El instrumento utilizado para conocer la opinión de los ciudadanos está integrado por 8 reactivos en escala tipo Lickert, con valores de 1 a 4, y que analiza las siguientes dimensiones: Atención (reactivos 2 y 8), Información (reactivo 1), Servicio (reactivos 3 y 5) y Calidad (reactivos 4, 6 y 7). Anexo 11.2

El instrumento administrado a los organismos públicos está integrado por 11 reactivos en escala tipo Lickert, con valores de 1 a 4, y que analiza las siguientes dimensiones: Atención (reactivos 1 - 2), Información (reactivos 3 - 4), Servicio (reactivos 5, 6, 7 y 8), Seguimiento (9 - 10) y Calidad (reactivo 11). Anexo 11.3

La aplicación de los instrumentos permite construir indicadores denominados Índice del Grado de Satisfacción (IGS), para medir la percepción de los beneficiarios del Programa en el ejercicio evaluado, cuya interpretación es: A mayor porcentaje mejor nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa. Su aplicación periódica contribuye a establecer la evolución del mismo en términos de satisfacción bajo la percepción de los usuarios.

La confiabilidad de los instrumentos se estableció mediante el Alfa de Cronbach con un valor final de 90.4 (comprobante domiciliario) y 93.5 (organismos públicos), lo que se considera aceptable. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

La muestra inicialmente determinada para el servicio de emisión del Comprobante domiciliario catastral en los módulos del municipio de Campeche fue de 94 usuarios y finalmente se analizaron 130, En el caso de los organismos públicos se analizaron 21 encuestas del departamento de Catastro y 10 de Estadística. Los resultados obtenidos se presentan en las Tablas 14 y 15

Tabla 14: Índice del Grado de Satisfacción y promedio de dimensiones del servicio de Comprobante Domiciliario Catastral.

MÓDULO	DIMENSIONES				IGS
	ATENCIÓN	INFORMACIÓN	SERVICIO	CALIDAD	
Infocam	3.7	3.8	3.9	3.9	95.0
Catastro	3.6	3.2	3.6	3.5	90.8
Finanzas	3.6	3.2	3.6	3.5	87.5
Seguridad pública	4.0	3.9	4.0	3.9	99.6
Registro público	2.5	4.0	4.0	4.0	89.3
Promedio	3.5	3.6	3.8	3.8	92.4

El promedio general del grado de satisfacción del servicio de expedición del comprobante domiciliario catastral en el municipio de Campeche es de 92.4 %, el índice más alto corresponde al módulo Seguridad Pública y el más bajo a Finanzas. El nivel obtenido en el IGS, refleja el compromiso del Instituto con la ciudadanía para el otorgamiento de este tipo de servicio.

Respecto a las dimensiones estudiadas el valor promedio máximo fue de 4 y el mínimo de 1, con una escala que oscila de 1 a 4.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Para la interpretación de las medias obtenidas como medida de intensidad de los servicios proporcionados a la población participante se establecieron tres niveles: A) Bajo, para aquellas medias comprendidas entre 0 y 1.3, B) Medio, para aquellos casos con medias entre 1.4 y 2.7 y C) Alto, con medias de 2.8 a 4.0; en este sentido, el promedio se encuentra en un nivel considerado como Alto, lo que señala un buen nivel de servicio y aceptación en el municipio de Campeche, sin embargo resalta el valor obtenido en el módulo Registro público en la dimensión Atención (2.5), donde todos los usuarios señalaron esperar más de una hora para obtener el comprobante domiciliario.

Tabla 15: Índice del Grado de Satisfacción (IGS) y promedio de dimensiones del servicio de información Catastral y Estadística.

INFORMACIÓN	DIMENSIONES					IGS
	ATENCIÓN	INFORMACIÓN	SERVICIO	SEGUIMIENTO	CALIDAD	
Estadística	3.7	3.7	3.8	3.7	3.7	92.7
Catastral	3.2	3.5	3.4	3.4	3.6	85.7
Promedio	3.5	3.6	3.6	3.6	3.7	89.2

Para el caso del servicio de información catastral y estadística proporcionada a los organismos de los tres niveles de gobierno, el promedio general del grado de satisfacción es de 89.2%, debiendo analizarse los valores obtenidos respecto a la información de tipo catastral e implementar las estrategias que permitan subsanar y elevar el promedio obtenido.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

El Programa 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral tiene como función principal procurar la integración, modernización y funcionalidad permanente de un sistema integral de información en términos socioeconómicos, geográficos y catastrales, para dotar al estado de instrumentos para la planeación, evaluación y toma de decisiones.

Para el logro del objetivo, el INFOCAM cuenta con sistemas informáticos para generar y analizar información estadística, inmobiliaria y catastral apoyados en equipos no tripulados conocidos como drones utilizados en las actividades cartográficas, ortofotomapas y de modelos de elevaciones de terreno de alta resolución, lo anterior le permite proveer sus servicios de forma oportuna a la población objetivo.

El desarrollo de las etapas de la evaluación permite realizar las siguientes conclusiones:

Operatividad

El programa cuenta con documentos que norman los procesos, son del conocimiento de los colaboradores y utilizados para la prestación de los servicios, pero requieren ser evaluados y actualizados, adicionalmente debe formularse el plan de trabajo anual departamental que contemple las metas de cada área

Cuenta con sistemas electrónicos que le permiten al usuario solicitar los servicios catastrales desde la página oficial, es necesario reforzar su uso entre los operadores de los municipios para un mejor control de los procesos de entrega de información y reducir cuellos de botella.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Normatividad

La Planeación Estratégica del Instituto debe ser revisada y actualizada en su caso, como resultado del trabajo conjunto de todas las áreas que lo integran, elaborando el documento donde se plasme el rediseño de sus elementos.

El INFOCAM emite el comprobante domiciliario catastral y para ello se requiere actualizar el convenio celebrado entre el gobierno del estado y los municipios para la actualización de información geográfica y catastral especificando que el Instituto esta facultado para emitir este documento.

Los Manuales de Organización y de Procedimientos deben revisarse para eliminar duplicidades en su redacción para que reflejen la estructura administrativa y la forma en que desarrolla sus procesos actualmente el Instituto.

De igual manera, la MIR requiere adecuarse en su resumen narrativo para incluir las acciones realizadas por el departamento de Análisis multifinalitario, así como adecuar indicadores de algunas actividades para contribuir a la medición de su evolución.

En referencia al Programa Operativo Anual (POA) para el ejercicio 2017, el presupuesto aprobado fue asignado conforme a los Componentes y Actividades incluidas en dicho documento, las cuáles son las mismas que integran a la MIR y que a su vez se encuentran vinculadas con los procesos operativos del Programa, denotando una adecuada correlación entre las áreas administrativas y operativas del Instituto.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Satisfacción de la Población Atendida

El Programa tiene diseñadas e implementadas encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los beneficiarios sobre los servicios que recibe la ciudadanía y los organismos públicos, la cual cuenta con un buen nivel de acuerdo al índice construido expofeso, y es el reflejo del conocimiento de los procesos del programa por parte de los colaboradores.

De acuerdo con los TdR, la Evaluación de Procesos tiene como objetivo realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del Programa, así como plantear recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.

Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

Con base al análisis de la información recolectada y las observaciones realizadas durante análisis de gabinete y el trabajo de campo, en la Tabla 16 se formularon propuestas sobre Aspectos de los procesos que son Susceptibles de Mejora del Programa 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral:

Tabla 16: Aspectos susceptibles de mejora.

ETAPA	PROCESO	ACTIVIDAD RECOMENDADA Y AREA RESPONSABLE
Planeación	1) Planeación Estratégica.	1. Evaluar el Plan Estratégico actual para actualizar los elementos que reflejen los logros alcanzados por el Programa y su horizonte de mediano y largo plazo. 2.- Incluir en el documento normativo del programa el procedimiento utilizado por el

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

		<p>instituto para cuantificar su población potencial y objetivo.</p> <p>3. Someter el Manual de Procedimientos a un proceso de revisión y actualización, de manera que involucre una descripción actualizada de los procesos y vinculaciones entre departamentos para una mayor eficiencia administrativa y operativa en el logro de sus objetivos.</p> <p>Área responsable de su ejecución: Coordinación Administrativa y de Vinculación</p>
Difusión del programa	2.4) Soporte informático a INFOCAM y municipios	<p>4. Actualizar la información incluida en la página oficial del Instituto relacionada con los resultados de sus procesos y gestión.</p> <p>Área responsable de su ejecución: Coordinación de Administración y Vinculación y la Dirección de Geomática.</p>
Solicitud y entrega de servicios	<p>1.1) Atención y asistencia a municipios</p> <p>1.4) Emisión del CDC</p> <p>3.3) Entrega de información estadística a petición de diversas dependencias de gobierno</p>	<p>5. Implementar estrategias y líneas de acción para que los usuarios de los servicios soliciten claramente el tipo de servicio requerido con la oportunidad de tiempo necesaria y así evitar los cuellos de botella</p> <p>Área responsable de su ejecución: Direcciones de Geografía y catastro y de Estadística</p>
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios	<p>1.1) Atención y asistencia a municipios</p> <p>1.4) Emisión del CDC</p> <p>3.3) Entrega de información</p>	<p>6. Implementar estrategias y líneas de acción que permitan dar seguimiento a la opinión de los beneficiarios respecto a la utilidad de los servicios proporcionados</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

	estadística a petición de diversas dependencias de gobierno	Área responsable de su ejecución: Direcciones de Geografía y catastro y de Estadística
Monitoreo y evaluación	5.1) Viabilidad territorial de proyectos 5.2) Gestión de proyectos 5.3) Mercado inmobiliario	7. Adecuar la MIR para que se incluyan los Componentes y Actividades necesarios para medir la evolución de los servicios que presta el área de Análisis multifinalitario, así como aquellos indicadores de Actividades que requieren mayor claridad en su redacción. Área responsable de su ejecución: Coordinación de Administración y Vinculación.

Es importante reforzar la necesidad que tiene actualmente el INFOCAM de incrementar el número de colaboradores, para llevar a cabo los procesos de capacitación en cada municipio; así como analizar la relación entre funciones y remuneraciones, pues tiene personal con niveles de responsabilidad con salario menor según el tabulador correspondiente.

Recomendaciones a Nivel de Procesos y Programa.

Línea de Acción Estratégica: Consolidación.

1. Planeación Estratégica.

1.1. Adecuación del Documento Normativo: Actualmente el Programa Desarrollo Integral de Suelo y Vivienda cuenta con un Documento Normativo que contiene datos generales del programa, esquematización del problema y objetivos, y su vinculación con el Plan Estatal de Desarrollo y el Programa Institucional en materia de vivienda. No obstante, adolece de información clave como antecedentes y diagnóstico del problema, los mecanismos para su atención y la justificación de los

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

mismos, procedimientos para la selección de beneficiarios y la MIR del Programa. Se sugiere la adecuación del Documento Normativo con base en el Modelo de Marco Lógico mediante la colaboración de todas las áreas involucradas en la administración y operatividad del Programa. El resultado potencial esperado es contar con justificación teórica y estadística del problema que el Programa pretende atender, así como la identificación plena de su población objetivo, metas, estrategias y líneas de acción.

1.2. Actualización del Manual de Organización: La estructura orgánica que se contempla en el Manual de Organización vigente no ha sido actualizado conforme a la operación actual del Programa, lo cual no permite a los colaboradores el identificar la interrelación entre las áreas, objetivos y funciones según niveles de responsabilidad. Se sugiere la actualización del mismo para reflejar la realidad operativa de la Comisión para contar con un instrumento de apoyo y orientación sobre las atribuciones, objetivos, funciones específicas y perfiles de los puestos que integran la estructura orgánica del Programa.

1.3. Implementación de Sistema Integral de Gestión: El Programa cuenta con una base de datos denominada SINCO que se encuentra en diferentes grados de desarrollo e implementación en las diferentes áreas que lo integran. Se sugiere el tomar las acciones necesarias para concluir la implementación de este sistema para permitir un mayor flujo de información entre las áreas relacionadas. El resultado esperado es un contar con un sistema institucional de gestión retroalimentado con los datos compartidos por los diferentes departamentos y que permita sistematizar las actividades mediante una adecuada planeación, programación, operación, administración y control de los procesos institucionales.

2. Satisfacción de usuarios.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

2.1. Implementación de mecanismos para medir la satisfacción del usuario: El Programa no cuenta con instrumentos que permitan conocer la percepción de los beneficiarios sobre los servicios proporcionados al realizar las gestiones ante el programa y de seguimiento después de haber recibido de conformidad las acciones de mejoramiento. Se sugiere el uso de mecanismos que permitan medir el nivel de satisfacción de los usuarios para facilitar la construcción de análisis estadísticos que permitan medir su evolución. El resultado esperado es generar información que permita brindar valoraciones a las áreas desde la perspectiva del beneficiario y decidir qué estrategias y líneas de acción implementar y que conlleven a mejoras en la operatividad del Programa.

Línea de Acción Estratégica: Reingeniería de Procesos.

1. Dirección de Asuntos Jurídicos y Promoción de Vivienda (Subdirección de Asuntos Jurídicos):

Defensa y representación jurídica del organismo ante instancias judiciales, administrativas o del trabajo: Mejorar los tiempos de respuesta a través de la incorporación de personal capacitado en temas afines, de tal forma que actividades como proveer información requerida judicialmente sobre algún inmueble, atender inconformidades y representar al organismo en juicios o demandas, se lleven a cabo eficazmente y se logre una solución oportuna para este tipo de controversias legales.

2. Dirección de Asuntos Jurídicos y Promoción de Vivienda (Subdirección de Promoción de Programas de Vivienda)

Concertación Social: Establecer con juntas municipales, grupos de interés y otros organismos que proporcionan o que realizan actividades de mejoramiento o construcción de vivienda, convenios para evitar la duplicidad en las acciones de mejoramiento.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

3. Dirección de Planeación, Administración y Finanzas (Subdirección de Gestión Institucional)

Atención a solicitudes de información por el portal de transparencia: Llevar a cabo acciones de concientización hacia los demás departamentos que integran el organismo, para resaltar la importancia que tiene el dar respuesta oportuna a los planteamientos realizados por los ciudadanos a través de dicho portal.

Sistema de Monitoreo de Gestión.

El Programa no tiene implementado un sistema institucional de monitoreo de gestión, lo que se refleja en el diseño de indicadores a nivel Componentes y Actividades, a los cuales se les realizan las siguientes recomendaciones:

Componente: Se requiere formular un indicador destinado exclusivamente a la operación del área de Análisis Multifinalitario. El resultado de esta propuesta es:

- Nombre: “Porcentaje de cumplimiento de acciones del área de Análisis Multifinalitario”.
- Fórmula: $(\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{Número total de solicitudes recibidas}) \times 100$.

Componente: 1505 “Porcentaje de cumplimiento de acciones sustantivas realizadas en el área de Geomática”. Se recomienda adecuar la ortografía del indicador y de su fórmula para tener una mejor interpretación de los elementos que se miden. El resultado de la propuesta es el siguiente:

- Nombre: “Porcentaje de cumplimiento de acciones sustantivas realizadas en el área de Geomática”.
- Fórmula: $(\text{Total de actividades realizadas de Geomática} / \text{Total de actividades programadas de Geomática}) \times 100$

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Actividades: Se sugiere añadir nuevas actividades a la MIR, de manera que exista un indicador para cada tipo de actividad que ejecuta la dirección de Análisis Multifinalitario.

Actividad: 1509 “Informes generados”. Es necesario adecuar el indicador y su método de cálculo, ya que este no compara el número de informes generados con alguna otra variable, haciendo que el indicador carezca de relevancia. El resultado de la propuesta es:

- Nombre: “Variación de informes generados respecto al año anterior”.
- Fórmula: $[(\text{Número de informes generados en el año actual} / \text{Número de informes generados en el año anterior}) - 1] \times 100$.

Actividad: 1513 “Porcentaje de comprobantes domiciliarios catastrales”. Se recomienda agregar la palabra “emitidos” al final del nombre del indicador para que sea más claro respecto a lo que mide. El resultado de la propuesta es:

- Nombre: “Porcentaje de comprobantes domiciliarios catastrales emitidos”.

Ver Anexos 8 y 9.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

BIBLIOGRAFIA

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2017). Modelo de términos de referencia para la evaluación de consistencia y resultados.

www.coneval.gob.mx

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (s.f.). Normatividad para la Evaluación de los Programas Federales.

www.coneval.gob.mx

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2015). Ficha de Monitoreo y Evaluación. Antecedentes y Metodología. www.coneval.gob.mx

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2014). Manual para el diseño y la construcción de indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México. www.coneval.gob.mx

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2014). Metodología para la Aprobación de Indicadores de los Programas Sociales.

www.coneval.gob.mx

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2013). Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados.

www.coneval.gob.mx

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2015). Diagnostico de los Objetivos e Indicadores de los Planes derivados del Plan Nacional de Desarrollo (2013 - 2018). www.coneval.gob.mx

Gobierno de la República (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018.

<http://pnd.gob.mx/>

Gobierno del Estado de Campeche (1993). Estudio para la creación del Instituto Catastral del Estado de Campeche (ICECAM).

Gobierno del Estado de Campeche (2011). Acuerdo por el que se modifica la denominación del Instituto Catastral del Estado de Campeche (ICECAM) al Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (INFOCAM), así como la ampliación de sus objetivos y atribuciones. Periódico Oficial del Estado publicado el 11 de marzo del 2011.

Gobierno del Estado de Campeche (2013). Ley del Sistema de Información para el Estado de Campeche. Periódico Oficial del Estado publicado el 27 de diciembre del 2013.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Gobierno del Estado de Campeche (2015). Plan Estatal de Desarrollo 2015 - 2021.
<http://www.campeche.gob.mx>

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (2016). Documento Normativo del Programa Presupuestario 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral.

Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (2016). Manual de Organización del INFOCAM.

Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (2016). Matriz de Indicadores de Resultados del Programa Presupuestario 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral del ejercicio 2016.

Organización de las Naciones Unidas (2000). Objetivos de Desarrollo del Milenio.
<http://www.un.org/es/millenniumgoals/>

Registro Agrario Nacional (2012). Convenio de colaboración entre el Registro Agrario Nacional y el Gobierno del Estado de Campeche.

Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (2013). Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2013 - 2018. Diario Oficial de la Federación publicado el 16 de diciembre del 2013.

Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (2016). Convenio marco de coordinación en materia de desarrollo agrario, ordenamiento territorial, desarrollo urbano y vivienda.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXOS.

ANEXO 1 “FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA”.

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	Organismo Público Descentralizado
	Institución	Instituto de Información Estadística, Geográfica y Catastral del Estado de Campeche (INFOCAM)
	Entidad	Campeche
	Unidad Responsable	Coordinación administrativa y vinculación
	Clave Presupuestal	P 147
	Nombre del Programa	Desarrollo y gestión de los sistemas de información estatal y catastral
	Año de inicio	2011
	Responsable titular del programa	Dir. Gral. L.E. David Joaquín Vargas Can
	Teléfono de contacto	(981) 81 1 0080
	Correo electrónico de contacto	ana.fuentes@infocam.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Procurar la integración, modernización y funcionalidad permanente de un sistema integral de información denominado de Interés Estatal en los términos socioeconómicos, geográficos y catastrales, para dotar al estado de instrumentos para la planeación, evaluación y toma de decisiones
	Principal normatividad	Ley del Sistema de Información para el Estado de Campeche
	Eje del PND con el que está alineado	2. México Incluyente
	Objetivo del PND con el que está alineado	2.5 Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna
	Estrategia del PND con el que está alineado	2.5.1 Transitar hacia un Modelo de Desarrollo Urbano Sustentable e Inteligente
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano
	Objetivo (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	1. “Promover el ordenamiento y la planeación territorial como articuladores del bienestar de las personas y el uso eficiente del suelo
Estrategia (Sectorial, Especial o	1.1 Impulsar la coordinación	

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

	Institucional) con el que está alineado	interinstitucional e intergubernamental con autoridades locales y la sociedad para mejorar la planeación y el ordenamiento territorial
	Propósito del Programa	Sistemas de Información Estatal Desarrollados y Gestionados
Población Potencial	Definición	Son todas las dependencias públicas de los tres niveles de gobierno con necesidades de información ubicadas en el estado de Campeche
	Unidad de medida	Dependencias públicas
	Cuantificación	Está constituida por las dependencias públicas municipales, estatales y federales ubicadas en el estado de Campeche. En el año 2017 se identificaron 11 instituciones municipales, 82 estatales y 63 federales. La cuantificación de la población es con base a la información contenida en el documento normativo y que se actualiza anualmente.
Población Objetivo	Definición	Son todas las dependencias públicas de los tres niveles de gobierno con necesidades de información estadística, geográfica y catastral ubicadas en el estado de Campeche
	Unidad de medida	Dependencias públicas
	Cuantificación	Está constituida por las dependencias públicas municipales, estatales y federales ubicadas en el estado de Campeche. En el año 2017 se localizan 11 instituciones municipales, 82 estatales y 63 federales. La cuantificación de la población es con base a la información contenida en el documento normativo y que se actualiza anualmente.
Población Atendida	Definición	Esta integrada por los organismos públicos de los niveles municipal, estatal y federal ubicados en el estado de Campeche y que han recibido información estadística, geográfica y catastral que proporciona el programa
	Unidad de medida	Dependencias públicas
	Cuantificación	Con base a la información proporcionada por las áreas de estadística, catastral y proyectos multifinalitarios en el año 2017 se entregó información que genera el programa a 12 instituciones municipales, 76 estatales y 40

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

		federales.
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	\$ 15'439,076
	Presupuesto modificado (MDP)	\$ 34'208,613
	Presupuesto ejercido (MDP)	\$ 31'229,336
Cobertura Geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Estado de Campeche
Focalización	Unidad territorial del programa	Estado de Campeche

NOTA.- El presupuesto original tuvo una ampliación de \$ 18'769,537 aplicado en los rubros de Servicios personales, Materiales y suministros, Servicios generales y Bienes muebles, inmuebles e intangibles. Al cierre de 2017 se tuvo un sub ejercido de \$ 2'979,277 el cual fue devengado y pagado en enero y febrero 2018 en los rubros de Servicios personales, Materiales y suministros, Servicios generales y Bienes muebles, inmuebles e intangibles.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 2 “FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EQUIVALENCIA DE PROCESOS”.

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
<p>Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.</p>	1	<p>Formulación y administración del Presupuesto: Anualmente se programa las partidas presupuestales, su monto y la calendarización como parte del anteproyecto del presupuesto del año siguiente. Una vez aprobado se solicita a la Secretaría de Finanzas que radique los recursos de gasto corriente del presupuesto aprobado. Se ejerce el recurso conforme a las necesidades planeadas de pago de servicios (luz, internet, telefonía), insumos (papelería y consumibles), y equipamiento (equipo de oficina y de cómputo)</p> <p>Registro y control de operaciones contables y cuenta pública: Consiste en el registro de las operaciones en el sistema contable gubernamental denominado SAAG.NET provisto por el INDETEC</p> <p>Administración del recurso humano: Control del expediente del personal (copia) y control de asistencias, incidencias, vacaciones y días económicos</p> <p>Áreas que intervienen: Dirección General Dirección Estadística. Dirección Geomática. Dirección de Análisis Multifinalitario. Dirección de Geografía y Catastro. Unidad Jurídica. Coordinación Administrativa y de Vinculación.</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

<p>Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.</p>	<p>2</p>	<p>El Programa no cuenta con estrategias o mecanismos adicionales a la publicación de información a través de la página del INFOCAM para la difusión de los servicios que provee.</p>
<p>Solicitud de servicios: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.</p>	<p>3</p>	<p>Atención a usuarios: En las instalaciones físicas del INFOCAM existe un módulo para la recepción de oficios de solicitud de información y servicios por parte de clientes externos a la institución. Adicionalmente para el caso de Geomática, se pueden recibir dichas solicitudes mediante el programa SSSI. Una vez que las solicitudes son recibas, son canalizadas mediante la Dirección General a las áreas correspondientes para su atención.</p> <p>De igual forma se coordinan los módulos de expedición de comprobante domiciliario catastral por la Dirección de Geografía y Catastro</p> <p>Las solicitudes hechas por los mismos departamentos que integran el INFOCAM, deben realizarlas por medio de requisición con las firmas necesarias para su autorización</p> <p>Áreas que intervienen: Dirección General Dirección Estadística. Dirección Geomática. Dirección de Análisis Multifinalitario. Dirección de Geografía y Catastro. Unidad Jurídica. Coordinación Administrativa y de Vinculación.</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

<p>Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.</p>	<p>4</p>	<p>Selección de beneficiarios: Debido a la naturaleza del Programa, los beneficiarios son los mismos departamentos que integran el INFOCAM y los órganos de gobierno en sus 3 niveles que requieren información de tipo estadístico, catastral, jurídico o de proyectos multifinalitarios</p> <p>Áreas que intervienen: Dirección General Dirección Estadística. Dirección Geomática. Dirección de Análisis Multifinalitario. Dirección de Geografía y Catastro. Unidad Jurídica. Coordinación Administrativa y de Vinculación.</p>
<p>Prestación de servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.</p>	<p>5</p>	<p>Generación de información: Cada área se encarga de dar atención a los oficios de solicitud de las dependencias gubernamentales una vez que han sido canalizados por la Dirección General. Los tiempos de entrega se determinan con base al volumen y tipo de información requerida por los usuarios.</p> <p>Para este proceso, los cuellos de botella son la falta de previsión de tiempo con la que los usuarios realizan sus solicitudes. En el caso de los usuarios internos, las limitantes son los presupuestos asignados en el POA para cada área.</p> <p>Áreas que intervienen: Dirección General Dirección Estadística. Dirección Geomática. Dirección de Análisis Multifinalitario. Dirección de Geografía y Catastro. Unidad Jurídica. Coordinación Administrativa y de Vinculación.</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

<p>Distribución de servicios: Proceso a través del cual se envía el servicio del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).</p>	<p>6</p>	<p>Entrega de información: La distribución de la información solicitada se realiza por las áreas correspondientes mediante vía electrónica que evitan que el usuario deba desplazarse a las instalaciones físicas del Instituto, posteriormente se confirma mediante llamada telefónica con los usuarios que la información solicitada ha sido compartida.</p> <p>En el caso de las solicitudes de los departamentos internos, no existen mecanismos para la retroalimentación del proceso una vez que han sido atendidos.</p> <p>Áreas que intervienen:</p>
<p>Entrega de servicios: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios.</p>	<p>7</p>	<p>Dirección General Dirección Estadística. Dirección Geomática. Dirección de Análisis Multifinalitario. Dirección de Geografía y Catastro. Unidad Jurídica. Coordinación Administrativa y de Vinculación.</p>
<p>Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los servicios entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.</p>	<p>8</p>	<p>El Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral no cuenta con mecanismos para dar seguimiento a los usuarios de sus servicios.</p>
<p>Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga</p>	<p>9</p>	<p>El Programa no cuenta con mecanismos que le permitan conocer la perspectiva de los usuarios de los servicios y por lo tanto, no es posible determinar que procesos debieran modificarse o adecuarse para una mayor satisfacción del beneficiario</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

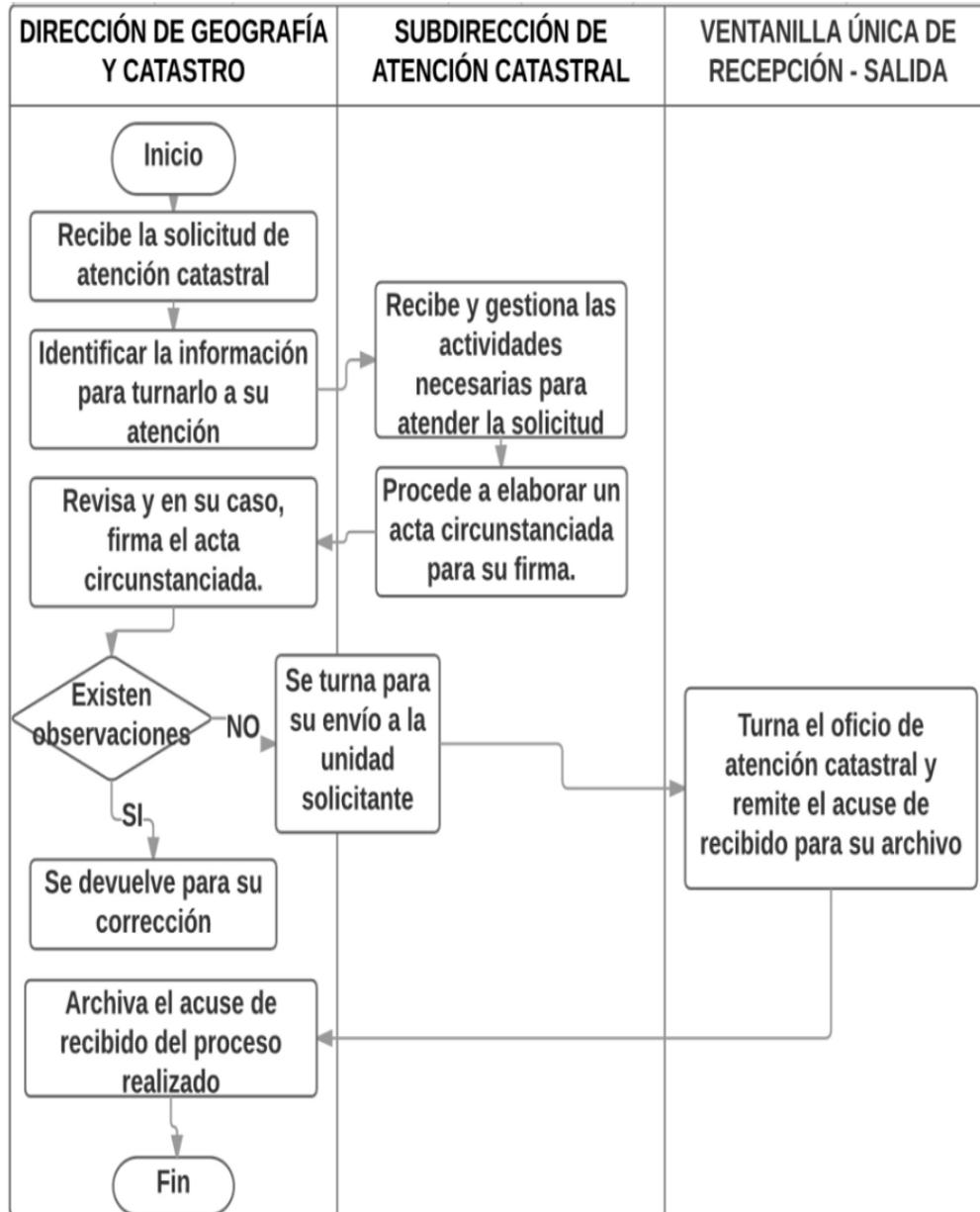
del programa.		Áreas que intervienen: Dirección General. Coordinación Administrativa y de Vinculación.
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	10	Evaluación Externa: El Programa cuenta con dos evaluaciones externas previas en materia de consistencia y resultados, en la cual se hicieron recomendaciones a nivel administrativo y operativo que han sido atendidas en mayor y menor medida de acuerdo al Anexo C de los documentos denominados "Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora Clasificados como Específicos, derivados de Informes y Evaluaciones Externas" de los años 2015 y 2016. Áreas que intervienen: Dirección General. Coordinación Administrativa y de Vinculación.

Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos	
Otros procesos (Nombre del proceso)	Número de secuencia
No se identificaron en el trabajo de gabinete ni en el de campo procesos adicionales a los antes descritos.	

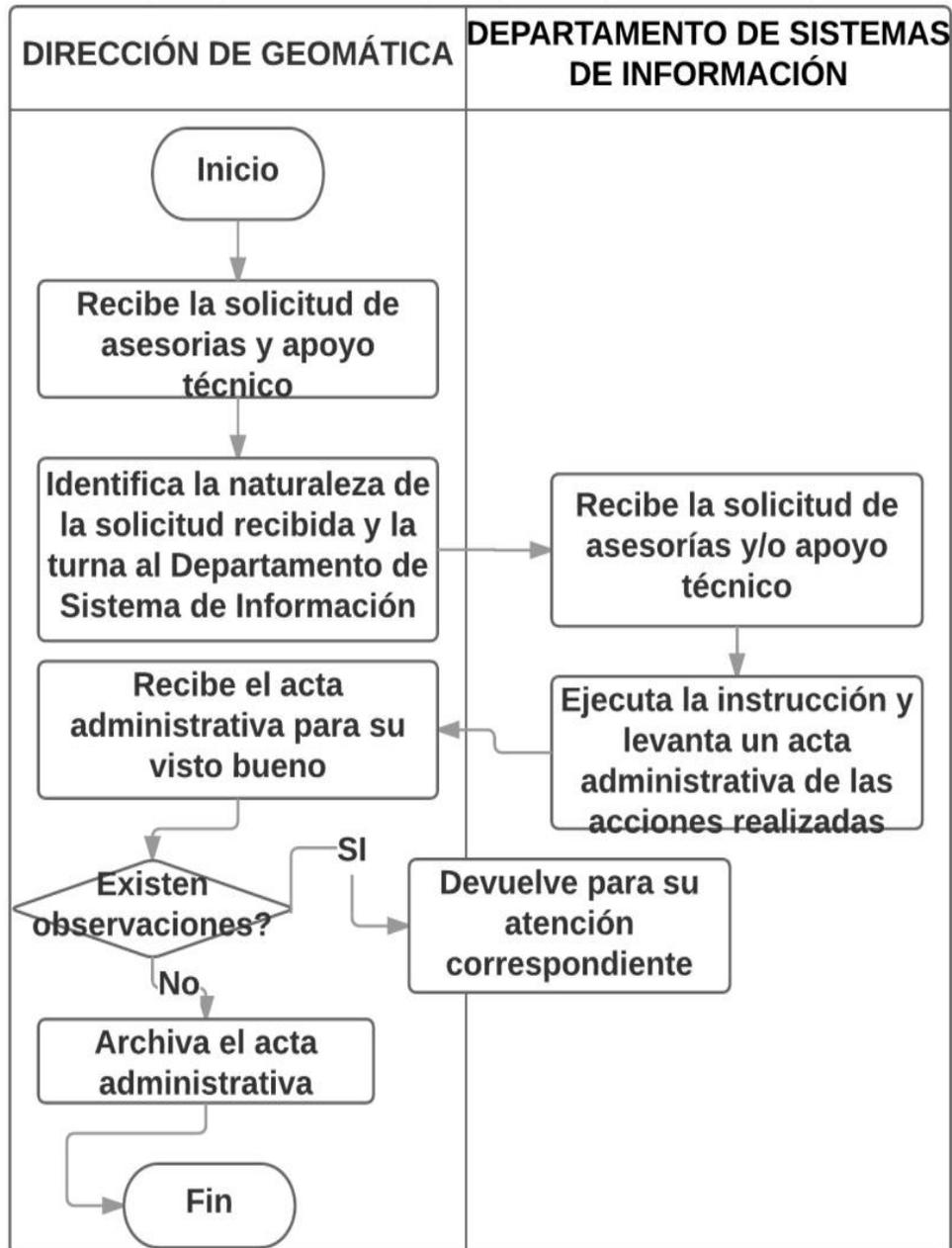
INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 3 “FLUJOGRAMAS DEL PROGRAMA”.

ÁREA: DIRECCIÓN DE GEOGRAFÍA Y CATASTRO

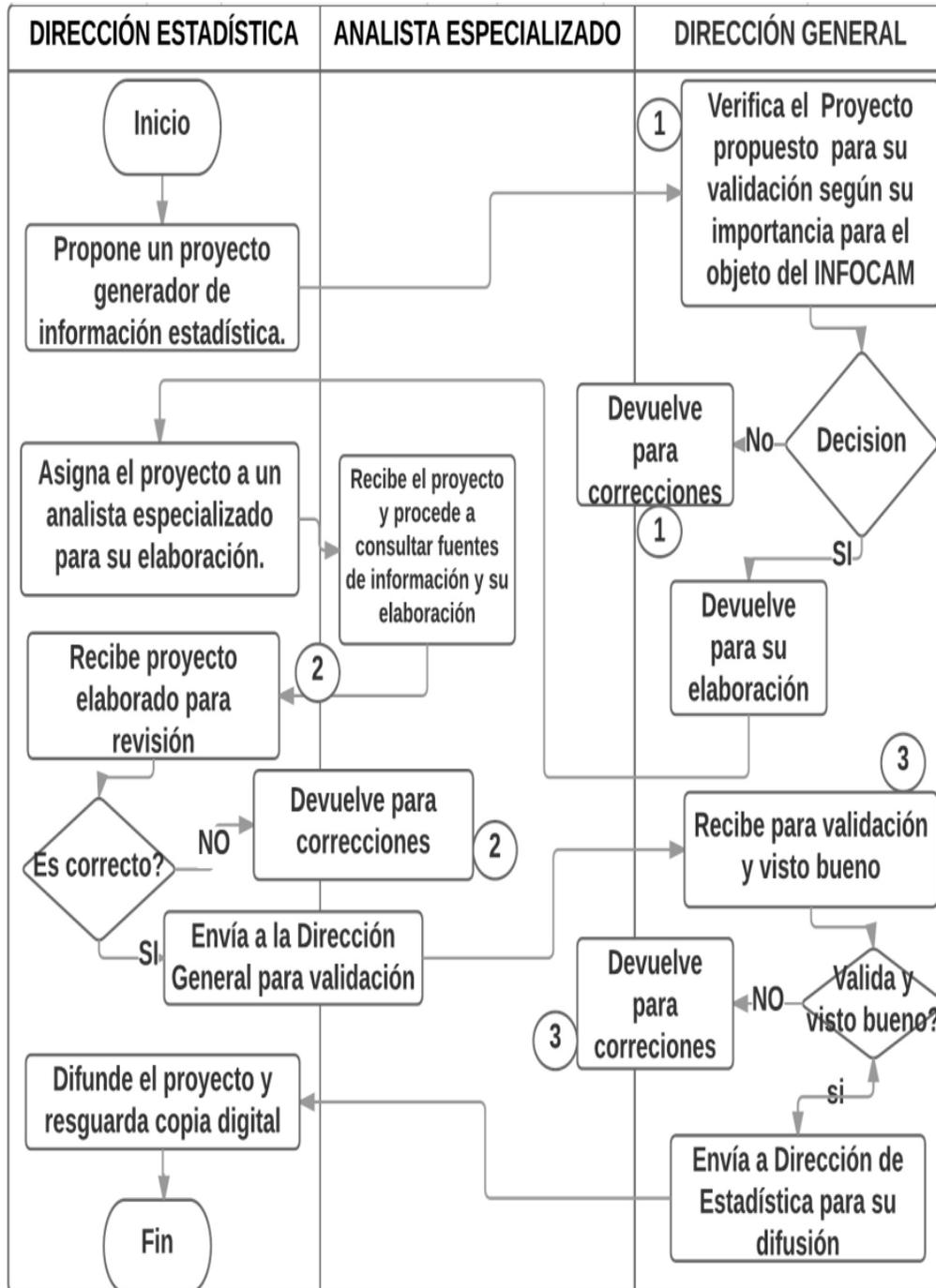


ÁREA: DIRECCIÓN GEOMÁTICA



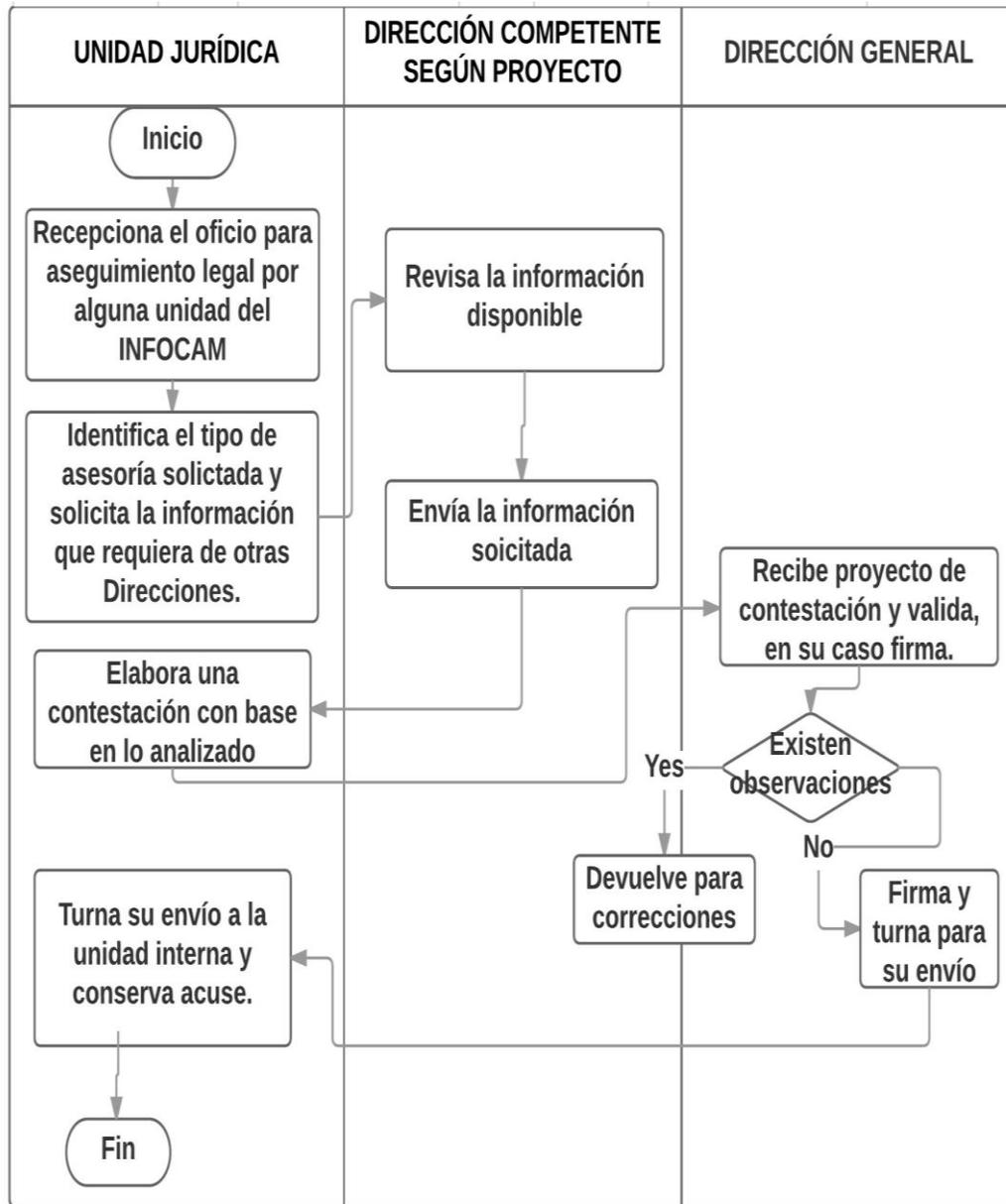
**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

ÁREA: DIRECCIÓN ESTADÍSTICA



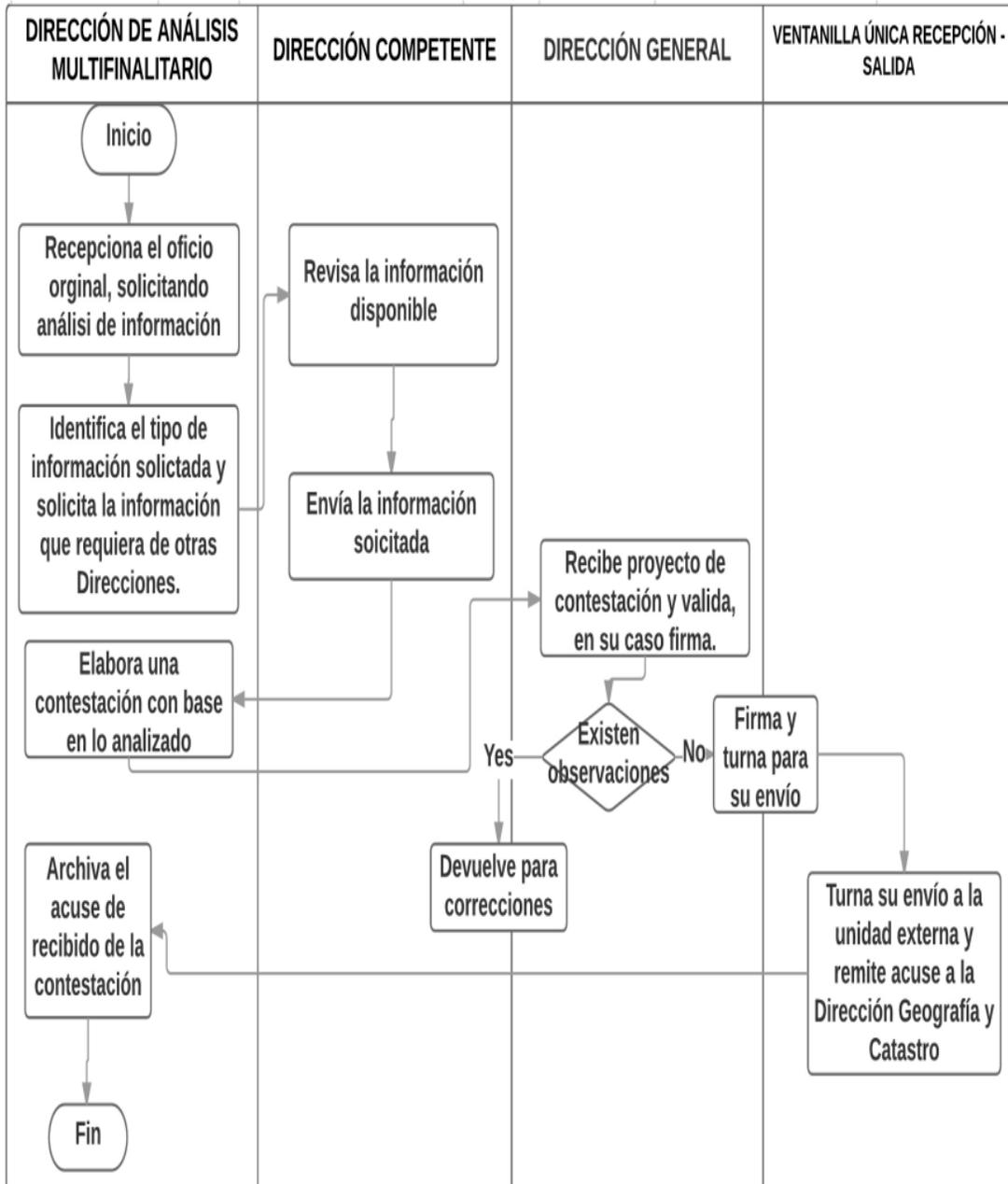
INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ÁREA: DIRECCIÓN DE UNIDAD JURÍDICA



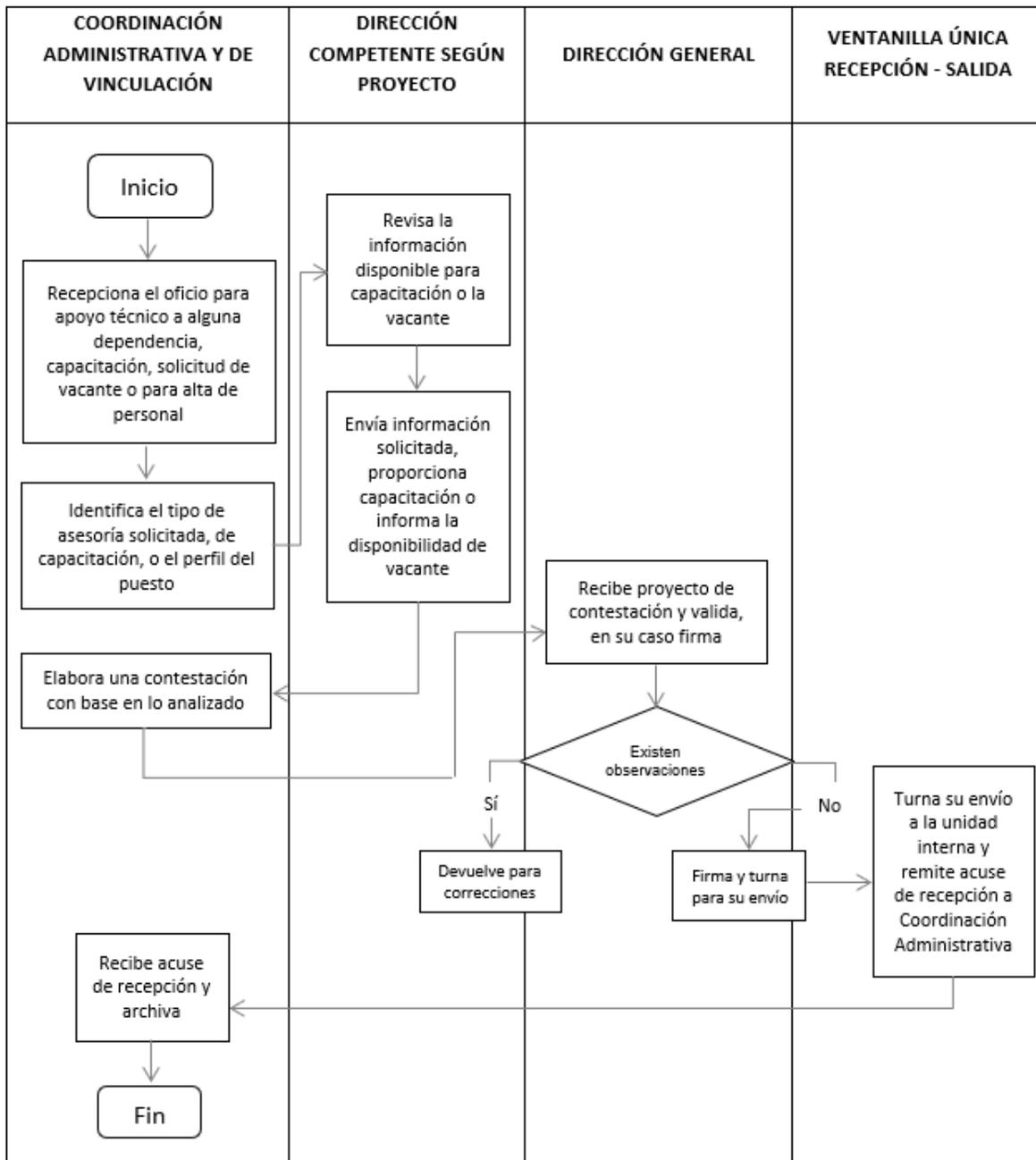
**INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y
CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE**

ÁREA: DIRECCIÓN DE ANÁLISIS MULTIFINALITARIO



INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ÁREA: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DE VINCULACIÓN



INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 4 “GRADO DE CONSOLIDACIÓN OPERATIVA DEL PROGRAMA”.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí	Parc.	No	N/A	
1. Si existen documentos que normen los procesos	5				El Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral cuenta con leyes que jurídicamente norman su actividad y que están contempladas dentro del apartado de Marco Jurídico del Manual de Organización del INFOCAM. En términos administrativos, cuenta con un Reglamento Interior que establece las atribuciones del personal de la institución con relación directa a la administración y operatividad del Programa, adicionalmente tiene un Manual de Procedimientos que describe y ordena la ejecución de los procesos requeridos para proporcionar los servicios para los cuales fue constituido.
2. Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	5				Las entrevistas realizadas al personal encargado de la administración y operatividad del Programa permiten acreditar su conocimiento de los objetivos del mismo y de los procedimientos que rigen al INFOCAM y el Programa, mismos que se encuentran documentados en su Manual de Organización, Reglamento Interior y Manual de Procedimientos.
3. Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados	4				El INFOCAM cuenta con un Manual de Organización, un Reglamento Interior y un Manual de Procedimientos que establecen las funciones del personal encargado de los procesos administrativos y operativos del Programa.
4. Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	3				Solo el área de Catastro realiza la aplicación de encuestas que permiten monitorear el grado de satisfacción de los usuarios de sus servicios. El Instituto no cuenta con mecanismos para dar seguimiento a los beneficiarios del Programa. El INFOCAM cuenta con una base de datos

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

				denominada “Sistema de Solicitud de Servicios Informáticos” (SSSI) para atender y dar seguimiento a solicitudes electrónicas y que junto con los oficios de solicitud recabados al usuario por el área de Recepción en el contacto inicial permiten la reproducción de los indicadores de gestión contenidos en la MIR del Programa a nivel Componente y Actividades para evaluar la eficiencia y eficacia en el logro de las metas y uso de recursos públicos.
5. Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	3			Se han realizado mejoras al Programa a nivel operativo y administrativo con base a las recomendaciones contenidas en las evaluaciones previas de consistencia y resultados; la evidencia de estos avances se encuentra en el Anexo C del documento de trabajo denominado “Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora Clasificados como Específicos, derivados de Informes y Evaluaciones Externas” de los años 2015 y 2016. El Programa no cuenta con mecanismos que le permitan conocer la perspectiva de los usuarios de los servicios y por lo tanto, no es posible determinar que procesos debieran modificarse o adecuarse para una mayor satisfacción del beneficiario, salvo por el área de Catastro.
Grado de consolidación operativa	El Grado de Consolidación Operativa obtenido por el Programa Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral es de 4.0 en una escala de 1 a 5, debido a que los procesos necesarios para su operatividad y logro de objetivos están estandarizados y contenidos en documentos administrativos del INFOCAM. Adicionalmente el instituto cuenta con la información suficiente para la reproducción de los indicadores de gestión descritos en la MIR que permiten medir el grado de eficacia operativa del Programa. Finalmente, es necesaria la implementación de sistemas de monitoreo de los servicios proporcionados y tomar las acciones requeridas para que las demás áreas apliquen instrumentos que les permitan conocer la percepción de los usuarios y que medir su nivel de satisfacción para mejorar los procesos necesarios y la experiencia del beneficiario durante el proceso.			

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 5 “LÍMITES, ARTICULACIÓN, INSUMOS Y RECURSOS, PRODUCTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA”.

PROCESOS DIRECCIÓN DE GEOGRAFÍA Y CATASTRO

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Este proceso se inicia cuando la Dirección General canaliza hacia el área de Geografía y Catastro las solicitudes de información obtenidas por el área de recepción, con base en el alcance de la petición hecha por los organismos públicos.
	Fin	Concluye al realizar la entrega de la información geográfica y catastral solicitada.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El departamento de Catastro establece tiempos de entrega del servicio según el tipo de información o servicio solicitado.
	Personal	El personal encargado de prestar el servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, se presentan atrasos cuando los usuarios realizan solicitudes de información sin la previsión de tiempo suficiente para ser atendidos de acuerdo a la complejidad de los datos solicitados. De igual manera el personal se vuelve insuficiente cuando existen necesidades simultaneas de acompañamiento en sitio.
	Infraestructura	El personal cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones propias de la Dirección de Geografía y Catastro.
Productos	Productos del Proceso	Las actividades desarrolladas a través de este proceso se reflejan en la generación de información geográfica y catastral, que es compartida a través de medios electrónicos a los organismos solicitantes.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema (s) empleado (s)	Este proceso no cuenta con mecanismos para verificar la recepción de solicitudes de información ni mecanismos de seguimiento a los usuarios de los servicios.
	Tipo de información recolectada	Geográfica y territorial
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Como parte de este proceso se observa que no hay problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es necesario ya que a través de él se administra el Sistema de Información Catastral, se actualiza y resguarda la cartografía estatal y se brinda apoyo a las oficinas catastrales municipales.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

PROCESOS DIRECCIÓN DE GEOMÁTICA

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Este proceso se inicia con las recepciones de solicitudes de información y apoyo técnico mediante el Sistema de Solicitud de Servicios Informáticos (SSSI) o canalizadas a través de la Dirección General canaliza hacia el área de Geomática.
	Fin	Concluye con la entrega mediante medios electrónicos de las necesidades de información y soporte técnico requerido.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La duración de las actividades por parte del personal responsable del área de Geomática varía con base a las necesidades de los usuarios internos y externos.
	Personal	El personal encargado de prestar el servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, en ocasiones el personal se ve saturado por la magnitud de solicitudes lo que impide que dichos servicios sean proporcionados a tiempo.
	Infraestructura	El personal cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones propias de la Dirección de Geomática.
Productos	Productos del Proceso	Las actividades desarrolladas a través de este proceso se reflejan en la atención a reportes por fallas y solicitudes de mejoras o actualización de información en sitios electrónicos de los usuarios.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema (s) empleado (s)	El área de Geomática cuenta con una base de datos denominada Sistema de Solicitud de Servicios Informáticos (SSSI), a través del cual se atienden y dan seguimiento a las necesidades de software y apoyo técnico a clientes internos y externos del Instituto.
	Tipo de información recolectada	Solicitudes de información y apoyo técnico por parte de usuarios internos y externos al INFOCAM, así como el grado de avance de su respectiva atención.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Como parte de la problemática de este proceso se observa que no hay problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es necesario ya que a través de él se brinda el soporte técnico e informático necesario para el correcto funcionamiento de las plataformas catastrales federales, estatales y del INFOCAM.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

PROCESOS DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Al solicitar información de dependencias como SEDESYPH, SEDUC, SDR, SEMARNAT, C4, Fiscalía del Gobierno del Estado, SEFIN y Contraloría del Estado con el propósito de contar con datos suficientes relacionados a los ejes del Plan Estatal de Desarrollo 2015 – 2021 para la elaboración de anexos estadísticos utilizados para el informe de gobierno. La atención a las solicitudes de información inicia al momento en que se reciben las peticiones.
	Fin	El proceso concluye al hacer entrega de la información al Gobierno del Estado o dar respuesta a las solicitudes.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La duración de las actividades por parte del personal responsable del área es variable y depende de la complejidad y el tipo de información que se solicite, así como de la oportunidad con la que los organismos presenten sus solicitudes.
	Personal	El personal encargado de prestar el servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, existen ocasiones en las que se reciben solicitudes de carácter urgente y se generan retrasos en las entregas de información.
	Infraestructura	Se cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones técnicas propias de la dirección.
Productos	Productos del Proceso	Se elabora el almanaque estadístico y la sección del mismo nombre en el informe de gobierno como elementos tangibles.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema (s) empleado (s)	El proceso no cuenta con un sistema de información en el cual reciban solicitudes o se tenga una base de datos con las peticiones atendidas.
	Tipo de información recolectada	Económica, territorial y poblacional
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí. No existen problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Las actividades que realiza el área son pertinentes y necesarias, ya que a través de ellas se brinda información necesaria para otros organismos públicos, así como también se proporciona al Gobierno Estatal datos estadísticos relevantes, así como contribuyen de manera directa al objetivo del programa, contribuyendo a los Componentes, Propósito y Fin del mismo.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

PROCESOS DIRECCIÓN JURÍDICA

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Este proceso se inicia en el momento en que la Dirección General canaliza hacia la unidad jurídica las solicitudes de información obtenidas por el área de recepción, con base en el alcance de la petición hecha por los organismos públicos o por las demás áreas que integran al INFOCAM.
	Fin	Termina al realizar la entrega de la información jurídica solicitada y/o al concluir la asesoría brindada a las áreas del organismo y actos de representación legal ante organismos públicos y particulares.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La duración de las actividades por parte del personal responsable del área es variable y el plazo de las mismas depende de la oportunidad con la que los organismos públicos o demás áreas del instituto presenten por escrito las solicitudes de información y la complejidad de las mismas.
	Personal	El personal destinado para atender la demanda existente de este servicio es suficiente en condiciones normales de operación, sin embargo, se presentan atrasos cuando los usuarios presentan solicitudes de información sin la previsión de tiempo suficiente para ser atendidos de acuerdo a la complejidad de los datos solicitados.
	Infraestructura	El personal no cuenta con el espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones técnicas propias de la unidad jurídica.
Productos	Productos del Proceso	El resultado de las actividades desarrolladas a través de este proceso se refleja en la entrega oportuna de información en materia de transparencia y catastro solicitadas, así como una adecuada asesoría y representación del organismo en aspectos judiciales.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema (s) empleado (s)	Este proceso no cuenta con mecanismos para verificar la recepción de solicitudes de información ni mecanismos de seguimiento a los usuarios de los servicios.
	Tipo de información recolectada	
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		No hay problemas de coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí y se atienden oportunamente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Todas las actividades que lleva a cabo esta área son necesarias, ya que a través de la gestión y asesoramiento en el ámbito jurídico el INFOCAM entrega la información solicitada a los organismos correspondientes, garantizando la continuidad de sus operaciones y certeza legal a las mismas.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

PROCESOS DIRECCIÓN ANÁLISIS MULTIFINALITARIO

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Este proceso se inicia con la petición formal que realiza el poder ejecutivo para el desarrollo de estudios de factibilidad geográficas y catastrales en proyectos de interés estatal.
	Fin	Concluye con las observaciones y recomendaciones derivadas de la información analizada.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo que se invierte para la formulación de los proyectos es variable y depende de la cantidad de datos necesarios y la complejidad de su obtención y análisis, por lo que no se puede establecer un estándar.
	Personal	El personal del área es suficiente y cuenta con la experiencia y capacidad para la formulación y evaluación de proyectos.
	Infraestructura	El área y el equipamiento asignado a la unidad de Análisis Multifinalitario es adecuado en términos de infraestructura operativa.
Productos	Productos del Proceso	Esta dirección genera informes que contienen estudios geográficos, catastrales y económicos que dan soporte a las observaciones y recomendaciones de viabilidad del mismo.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema (s) empleado (s)	Para el desarrollo de las actividades propias de los procesos, se consultan diferentes bases de datos oficiales, así como de los sistemas geomático y catastrales de las áreas que integran el INFOCAM.
	Tipo de información recolectada	Información estadística, geomática y catastral.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Sí, ya que para obtener el producto final el departamento requiere una adecuada logística de información con los departamentos de estadística, geomática y catastro, los cuales le proveen la materia prima para establecer la factibilidad y viabilidad en los proyectos solicitados.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso contribuye a cubrir las necesidades de información en términos de viabilidad territorial y mercado inmobiliario, así como también contribuye de manera directa al logro del Fin del programa.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y VINCULACIÓN

Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Para la prestación interna del servicio, este proceso se inicia con base en los requerimientos de recursos materiales por parte de las demás áreas que integran el INFOCAM como Catastro, Geomática, Jurídico y Estadística a través del formato de requisición. La prestación del servicio de forma externa inicia a través de la solicitud de la elaboración del Programa Operativo Anual por parte de la Secretaría de Finanzas del Estado de Campeche
	Fin	De manera interna, concluye en el momento en que los mismos son entregados en sitio y acorde a lo solicitado y su uso haya sido comprobado por dichas áreas. De forma externa, finaliza cuando el POA ha sido elaborado, entregado y aprobado.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	La duración de las actividades por parte del personal responsable del área de Administración varía con base a las necesidades de los usuarios internos y externos.
	Personal	Es suficiente, toda vez que las actividades de administración se llevan a cabo con base a su plan de trabajo diario y anual, además de estar capacitado para este tipo de funciones.
	Infraestructura	El personal cuenta con espacio e instalaciones suficientes y adecuadas para llevar a cabo las funciones propias de la Dirección de Coordinación Administrativa y de Vinculación.
Productos	Productos del Proceso	Las actividades desarrolladas a través de este proceso se reflejan en la formulación y administración del presupuesto del INFOCAM, así como en el registro y control de las operaciones contables y cuenta pública
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	
Sistemas de información	Sistema (s) empleado (s)	Este proceso no cuenta con mecanismos electrónicos para verificar la recepción de solicitudes, sin embargo, se tiene implementado el Formato de Requisición para proveer los servicios y bienes solicitados por las áreas internas.
	Tipo de información recolectada	Servicios y bienes solicitados por las áreas internas.
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Se observa que no hay problemas de logística y coordinación entre los actores del programa, toda vez que los procesos están sincronizados entre sí.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Este proceso es necesario ya que, a través del presupuesto elaborado por esta dirección, se obtiene recurso económico por parte de la Secretaría de Finanzas, el cual a su vez se suministra a las demás áreas del INFOCAM conforme a sus requerimientos materiales y financieros, lo que garantiza la continuidad de la operación eficiente las mismas.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 6 “PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA NORMATIVIDAD DEL PROGRAMA”.

Tipo de normatividad	Observaciones:	Problema generado	Se recomienda:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio
Manual de Organización	El Manual de Organización cuenta con información duplicada en sus objetivos y funciones, y no está autorizado ni aprobado por los organismos correspondientes.	El documento no permite una adecuada identificación de las características de los puestos del INFOCAM, lo que genera una información errónea, además de carecer de validez oficial.	Actualizar el Manual de Organización conforme a la operación, objetivos y funciones actuales de las áreas del Instituto. Someter el manual a un proceso de revisión y autorización.	Obtener un instrumento de apoyo y orientación oficializado sobre las atribuciones, objetivos, funciones específicas y perfiles de los puestos que integran el Programa.
Matriz de Indicadores para Resultados	A nivel Componente: No se cuenta con un Componente destinado a la Dirección de Análisis Multifinalitario.	Al carecer la MIR de un Componente específico para esta dirección no es posible evaluar la operación de la misma.	Añadir un Componente que destinado a la operación del área de Análisis Multifinalitario.	Mejor interpretación de los procesos que realiza el INFOCAM y sus resultados.
	A nivel Componente: El indicador 1505 “Porcentaje de cumplimiento de acciones sustantivas realizadas en el área de Geomántica” y su fórmula cuentan con errores ortográficos, al utilizar la palabra “Geomántica” en lugar de “Geomática”.	Se generan problemas de interpretación de los elementos que se miden.	Adecuar la ortografía tanto del indicador 1505 como de su fórmula, supliendo la palabra “Geomántica” por “Geomática”.	Tener una mejor interpretación de los elementos que mide el indicador.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

	A nivel Actividades: No se cuenta con Actividades que estén destinadas a las funciones de la Dirección de Análisis Multifinalitario.	Al carecer la MIR de Actividades destinadas específicamente para esta dirección no es posible evaluar la eficacia ni eficiencia de las funciones y operatividad de la misma.	Añadir nuevas actividades a la MIR, de manera que exista un indicador para cada actividad que ejecuta el área.	Mejor interpretación de los procesos y funciones que realiza la Dirección de Análisis Multifinalitario y sus resultados, para una medición analítica.
	A nivel Actividades: La Actividad 1075 “Producir y actualizar la cartografía básica del Estado e incorporar en los aspectos temáticos, los datos que aporten las Dependencias y Organismos responsables de la información” no coincide con su indicador 1513 “Porcentaje de comprobantes domiciliarios catastrales”.	La redacción de la Actividad no guarda relación con lo que el indicador pretende medir, lo que impide una adecuada interpretación de la información obtenida.	Adecuar la Actividad de manera que coincida con el indicador al que está vinculado.	Una mejor interpretación de la MIR y análisis de la información que la Actividad pretende lograr.
	A nivel Actividades: El indicador 1509 “Informes generados” únicamente permite conocer el número total de informes que fueron realizados.	Al no comparar el resultado del número de informes generados con alguna otra variable, el indicador carece de relevancia.	Agregar una variable en el denominador de la fórmula de manera que el resultado obtenido sea comparable con otro valor, por ejemplo, los informes generados en el ejercicio anterior.	Obtener un indicador que proporcione información relevante para el programa.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 7 “ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA”.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • El personal responsable de la operación del programa tiene conocimiento de los aspectos operativos y normativos del mismo. • Existe un soporte teórico de la intervención que lleva a cabo el programa • El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida. • El programa tiene una percepción positiva por parte de los beneficiarios de los servicios que ofrece, tanto de los organismos públicos como de los ciudadanos, lo cual se estable con base al IGS construido con las encuestas aplicadas por el Instituto a la población atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> • El documento normativo no contempla la metodología para la cuantificación de la población potencial y objetivo, aunque si señala el número de entidades públicas ubicadas en el estado a nivel federal, estatal y municipal a las que puede proporcionar servicios de información • No se han revisado los elementos de planeación estratégica a nivel institucional por lo que no cuentan con objetivos, misión y visión actualizados. • Los departamentos realizan las actividades propias para cada proceso sin contar con un plan de trabajo anual documentado • El Programa tiene Manual de Organización y de Procedimientos, pero requiere actualizarlos en su contenido para reflejar su estructura y procesos acordes a la operación.
OPORTUNIDADES	FORTALEZAS/ OPORTUNIDADES	DEBILIDADES/ OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Celebración de los convenios para el acercamiento e intercambio de información con otros organismos afines a la actividad catastral, como las Secretarías de Desarrollo Urbano y Protección Civil, con 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante la adecuada colaboración entre los departamentos, procurar la celebración de convenios a nivel nacional e internacional que eleven la calidad de los servicios proporcionados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar los elementos de planeación estratégica mediante un ejercicio institucional que permita al programa ofrecer sus servicios de consultoría en proyectos al sector privado.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

<p>el objetivo de contribuir en la elaboración en planes estatales y municipales de desarrollo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento en el requerimiento de información y estudios de viabilidad y factibilidad geográfica y catastral, derivado de la llegada y/o constitución de organismos públicos y privados a la localidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer estudios de viabilidad y factibilidad geográfica y catastral a empresas que provean recursos propios al instituto 	<ul style="list-style-type: none"> • Concretar convenios con organismos afines a la actividad catastral y geográfica que permitan al Instituto conservar el reconocimiento a nivel nacional por la calidad de los servicios catastrales que ofrece.
AMENAZAS	FORTALEZAS/ AMENAZAS	DEBILIDADES/ AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Recorte presupuestal que afecte la eficiencia operativa del INFOCAM y derive en la reducción de los recursos humanos, materiales y financieros. • Bajo interés de la población en obtener soporte jurídico y catastral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con la experiencia adquirida en el desarrollo de proyectos proveer información de mercado inmobiliario y viabilidad territorial al sector empresarial que contribuya a la generación de recursos propios. • Establecer acuerdos con instituciones afines a la actividad catastral a fin de proporcionar información relevante con contribuya a la construcción de planes de desarrollo municipales y estatales, así como para la creación de mapas de riesgo y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe documentarse y sistematizarse el diseño, implementación y evaluación de estrategias que permitan alcanzar las metas de cobertura del programa de mediano y largo plazo • Establecer un sistema que procese y codifique la información solicitada, clasifique a los organismos públicos que la solicitan, determine el tiempo que transcurre desde la solicitud hasta que se proporciona el servicio, así como el número de veces que un organismo requiere información. • Formular el plan de trabajo de cada departamento y del programa institucionalizando sus plazos y metodología.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 8 “RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA”.

A. Consolidación.

Proceso	Situación actual (Hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio o Bajo)
Planeación Estratégica	El Documento Normativo del Programa adolece de información relativa a los antecedentes y diagnóstico del problema, los mecanismos para su atención y la justificación de los mismos, procedimientos para la selección de beneficiarios y la MIR del Programa.	Adecuar el Documento Normativo con base en el Modelo de Marco Lógico mediante la colaboración de todas las áreas involucradas en la administración y operatividad del Programa.	Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Planeación, Administración y Finanzas.	Esta recomendación se considera viable, toda vez que es posible su implementación sin la necesidad de incrementos al presupuesto del Programa, ni contratación de personal adicional.	Contar con justificación teórica y estadística del problema que el Programa pretende atender, así como la identificación plena de su población objetivo, metas, estrategias y líneas de acción.	Documento Normativo aprobado por la Junta de Gobierno. Minuta de reunión de la Junta de Gobierno para la aprobación del Documento Normativo. Minuta de reunión del personal de la CODESVI para la elaboración del Documento Normativo.	Alto
Planeación Estratégica	La estructura orgánica que se contempla en el Manual de Organización vigente no ha sido actualizada conforme a la operación actual del Programa, lo cual no permite a los	Actualizar el organigrama contenido en el Manual de Organización a fin de reflejar la realidad operativa de la Comisión.	Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Planeación, Administración y Finanzas.	Esta recomendación se considera viable, toda vez que es posible su implementación sin la necesidad de incrementos al presupuesto del Programa, ni	Contar con un instrumento de apoyo y orientación sobre las atribuciones, objetivos, funciones específicas y perfiles de los puestos que integran la	Manual de Organización aprobado por la Junta de Gobierno. Minuta de reunión de la Junta de	Alto

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

	colaboradores el identificar la interrelación entre las áreas, objetivos y funciones según niveles de responsabilidad.			contratación de personal adicional.	estructura orgánica del Programa.	Gobierno para la aprobación del Manual de Organización. Minuta de reunión del personal de la CODESVI para la modificación del Manual de Organización.	
Planeación Estratégica	La falta de coordinación entre las instancias ejecutoras del Ayuntamiento del Estado de Campeche y la CODESVI ha causado que en ocasiones le sean ofrecidas acciones repetidas a beneficiarios del Programa lo que conlleva a un atraso en los procesos operativos debido a la sustitución de beneficiarios que debe llevarse a cabo.	Acciones de colaboración y coordinación interinstitucional.	Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Obra, Dirección de Asuntos Jurídicos y Promoción de Vivienda.	Esta recomendación se considera viable, toda vez que es posible su implementación sin la necesidad de incrementos al presupuesto del Programa, ni contratación de personal adicional.	Una mayor fluidez en la selección de beneficiarios sin el riesgo de la duplicidad en este proceso y el evitar rezagos en los avances esperados.	Minuta de trabajos entre las instancias ejecutoras del Ayuntamiento y la CODESVI.	Alto
Planeación Estratégica	El Programa cuenta con una base de datos denominada SINCO que no se encuentra implementada en todas las diferentes áreas que la	Tomar las acciones necesarias para concluir la implementación de SINCO para permitir un mayor flujo de información entre las áreas relacionadas.	Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Planeación y Evaluación.	Esta recomendación se considera viable, toda vez que es posible su implementación sin la necesidad de incrementos al	Un sistema institucional de gestión alimentado con los datos compartidos por los diferentes departamentos que lo integren y que	Sistema Integral CODESVI (SINCO) funcional.	Alto

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

	integran.			presupuesto del Programa, ni contratación de personal adicional.	permite sistematizar las actividades mediante una adecuada planeación, programación, operación, administración y control de los procesos institucionales.		
Satisfacción de usuarios	El Programa no cuenta con instrumentos que permitan para conocer la percepción de los beneficiarios sobre los servicios proporcionados.	Implementar mecanismos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del Programa para facilitar la construcción de análisis estadísticos que permitan medir su evolución.	Subdirección de Promoción de Programas de Vivienda.	Esta recomendación se considera viable, toda vez que es posible su implementación sin la necesidad de incrementos al presupuesto del Programa, ni contratación de personal adicional.	Un instrumento de recolección de información que permita brindar valoraciones a las áreas desde la perspectiva del beneficiario y decidir sobre cuáles deben implementarse estrategias y líneas de acción que conlleven a mejoras en la operatividad del Programa.	Encuestas de satisfacción resueltas por los usuarios de los servicios de la CODESVI. Minuta de reunión del personal de la CODESVI para el diseño de estrategias y líneas de acción para la implementación de encuestas de satisfacción.	Alto

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

B. Reingeniería de procesos.

Proceso	Situación actual (Hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Objetivo	Principales responsables de la implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Metas y efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio o Bajo)
Supervisión y Ejecución de Obra	No existe conocimiento acerca del grado de satisfacción de los usuarios del programa de forma establecida posteriormente a la entrega de la acción de mejoramiento	Mejorar los procesos de supervisión de avance de obra, de manera documental y de sitio. Diseñar y establecer un instrumento de seguimiento y monitoreo de beneficiarios.	Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios e identificar los aspectos del servicio de obra que hayan sido percibidos negativamente	Subdirección de Obra Subdirección de Promoción	La implementación de este proceso es viable, ya que no se requiere de recursos humanos o financieros adicionales.	Detección y corrección de los principales errores en la operatividad, a través del instrumento de evaluación de satisfacción ya implementado.	Entrevistas y Encuestas	Alto
Defensa y representación jurídica del organismo ante instancias judiciales, administrativas o del trabajo	Carencia de personal para atender de manera oportuna la totalidad de la demanda de servicios jurídicos propios del programa.	Incorporación de personal capacitado en temas jurídicos	Mejorar los tiempos de respuesta en actividades relacionadas con la defensa y representación jurídica del organismo.	Subdirección de Asuntos Jurídicos	La implementación es medianamente viable ya que para ello se requiere incrementar el personal de la subdirección.	Actividades tales como proveer información requerida sobre un inmueble, atender inconformidades y representar al organismo se lleven a cabo eficazmente, logrando una solución óptima a controversias jurídicas.	Resoluciones legales emitidas según el tipo de acción jurídica	Alto

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

<p>Concertación Social</p>	<p>Falta de coordinación de operatividad entre la CODESVI y otras instituciones dedicadas a la prestación de servicios de vivienda similares.</p>	<p>Diseñar y establecer convenios de operación con otros organismos que ejecuten acciones de vivienda.</p>	<p>Evitar una duplicidad en la prestación del servicio por parte del programa.</p>	<p>Subdirección de Promoción de Programas de Vivienda</p>	<p>Este proceso es viable ya que para su realización no se requiere gran cantidad de recursos financieros ni humano.</p>	<p>Acuerdos de operación establecidos con juntas municipales, dependencias y otros órganos que proporcionan actividades de construcción y mejoramiento para evitar duplicidad de beneficiarios y acciones de vivienda.</p>	<p>Minutas de trabajo y convenios que contemplen las estrategias acordadas</p>	<p style="text-align: center;">Alto</p>
<p>Atención a solicitudes de información por el portal de transparencia</p>	<p>Oportunidad en la atención a los planteamientos realizados por los ciudadanos a través en el portal de transparencia.</p>	<p>Diseñar y realizar acciones de concientización hacia los demás departamentos.</p>	<p>Resaltar la trascendencia y significado de dar seguimiento a las solicitudes.</p>	<p>Subdirección de Gestión Institucional</p>	<p>Esta recomendación se considera viable, toda vez que es posible su implementación sin la necesidad de incrementos al presupuesto del Programa.</p>	<p>Respuesta y seguimiento oportunos hacia las situaciones y hechos formulados por los usuarios a través del portal de transparencia, por parte de todas las áreas que integran el programa.</p>	<p>Reportes de cumplimiento emitidos por el portal de transparencia</p>	<p style="text-align: center;">Alto</p>

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 9 “SISTEMA DE MONITOREO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA”.

Indicador	Fórmula Actual	Nivel	Observaciones	Recomendación	Resultado Esperado
Por diseñar.	Por diseñar.	Componente	No se cuenta con un Componente destinado a la dirección de Análisis Multifinanciero, lo cual genera que no sea posible evaluar su operación.	Añadir un Componente e indicador destinado a la operación del área de Análisis Multifinanciero que permita la inclusión de sus Actividades.	“Porcentaje de cumplimiento de acciones del área de Análisis Multifinanciero”. (Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes recibidas) x100
1505 “Porcentaje de cumplimiento de acciones sustantivas realizadas en el área de Geomática”	(Total de actividades realizadas de Geomática / Total de actividades programadas de Geomática) x100	Componente	El indicador y su fórmula cuentan con errores ortográficos, al utilizar la palabra “Geomática” en lugar de “Geomática”, lo que impide una clara interpretación de los elementos que se miden.	Adecuar la ortografía tanto del indicador 1505 como de su método de cálculo, sustituyendo la palabra “Geomática” por “Geomática”.	“Porcentaje de cumplimiento de acciones sustantivas realizadas en el área de Geomática”. (Total de actividades realizadas de Geomática / Total de actividades programadas de Geomática) x100
Por diseñar.	Por diseñar.	Actividades	El programa no cuenta dentro de su MIR con Actividades que estén destinadas a las funciones que realiza la Dirección de Análisis Multifinanciero y, por lo tanto, no es posible evaluar la eficacia ni eficiencia de las funciones y operatividad del área.	Añadir nuevas actividades a la MIR, de manera que exista un indicador por cada actividad que el área ejecuta.	Las Actividades y sus respectivos indicadores se deben generar de acuerdo a las necesidades del INFOCAM, las diferentes funciones que realiza el área y de las dimensiones que requieren que tengan dichos indicadores (eficacia, eficiencia, economía, calidad).
1509 “Informes generados”	Número de informes generados.	Actividades	Tanto el indicador como su fórmula sólo permiten conocer el número total de informes que fueron realizados en el año, lo cual, al no comparar el resultado con alguna otra variable, origina que el indicador no sea relevante para el	Agregar una variable en el denominador de la fórmula, de manera que el resultado obtenido de informes generados sea comparable con otro valor.	“Variación de informes generados en relación al año anterior”. [(Número de informes generados en el año actual /

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

			programa.		Número de informes generados en el año anterior) -1] x100
1513 "Porcentaje de comprobantes domiciliarios catastrales"	(Total de CDC emitidos en el año / Total de CDC programados en el año) x100	Actividades	El nombre del indicador no es del todo claro respecto a lo que pretende medir.	Añadir la palabra "emitidos" al final del nombre del indicador, lo que permite que sea más claro y específico.	"Porcentaje de comprobantes domiciliarios catastrales emitidos".

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 10 “TRABAJO DE CAMPO REALIZADO”.

Análisis de Gabinete

Para esta etapa se consideró como base la Guía Temática de los TdR emitidos por el CONEVAL (2017) para la elaboración de entrevistas semi estructuradas, las cuales fueron aplicadas a los actores que intervienen en la gestión del Programa 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral, con el objetivo de obtener información sobre la planeación estratégica implementada, los medios de difusión utilizados, la forma en que se prestan los servicios así como el seguimiento a los beneficiarios. Las fechas para las reuniones con los actores del Programa fueron acordadas con la unidad coordinadora de la evaluación del INFOCAM.

Todas las entrevistas programadas en la bitácora de trabajo se llevaron a cabo con el personal, sin ajustes en el día y hora programada.

Bitácora de trabajo de la aplicación de entrevistas al personal del INFOCAM:

Entidad / Institución	Localidad / Municipio / Dirección o Área	Fecha	Entrevistador	Entrevistado (Puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista
INFOCAM	Campeche	4/sep/2018	Román Quijano	Dirección general	Entrevista	02:00 hrs
INFOCAM	Campeche	27/agto/2018	Román Quijano	Dirección de Estadística	Entrevista	02:00 hrs
INFOCAM	Campeche	28/agto/2018	Román Quijano	Dirección de Geografía y catastro	Entrevista	02:00 hrs
INFOCAM	Campeche	29/agto/2018	Román Quijano	Dirección de Análisis multifinanciero	Entrevista	02:00 hrs
INFOCAM	Campeche	30/agto/2018	Román Quijano	Dirección de Geomática	Entrevista	02:00 hrs
INFOCAM	Campeche	31/agto/2018	Román Quijano	Unidad jurídica	Entrevista	02:00 hrs

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

INFOCAM	Campeche	3/sep/2018	Román Quijano	Coordinación administrativa y de vinculación	Entrevista	02:00 hrs
---------	----------	------------	---------------	--	------------	-----------

Satisfacción de Beneficiarias(os)

Para efectos de la evaluación y con la finalidad de medir el nivel de satisfacción de la población atendida respecto al Programa, se aplicaron encuestas elaboradas por el INFOCAM a los organismos públicos y a la población que solicita el Comprobante domiciliario catastral a través de las Direcciones de Estadística y Catastro que son las áreas de contacto entre el organismo y la población objetivo.

La muestra para la aplicación de las encuestas se determinó con base a la información de la población atendida por la Dirección de Catastro para el caso del CDC y para los organismos públicos se consideraron todas las aplicadas por Estadística y Catastro por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Los resultados de las encuestas aplicadas permitieron establecer un índice general de percepción de los servicios del Programa en su conjunto y por tipo de servicio.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 11 “INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION DE LA EVALUACION DE PROCESOS DEL PROGRAMA P147 DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESTATAL Y CATASTRAL 2017”.

ANEXO 11.1 - Para obtener la información Cualitativa de la evaluación de procesos se utilizó la Guía de entrevista diseñada por CONEVAL (2013)

TEMATICA

Con base en la metodología de la Evaluación, se explorarán los siguientes procesos del Programa:

- 1.- Procesos de Geografía y Catastro
- 2.- Procesos de Geomática
- 3.- Procesos de Estadística
- 4.- Procesos de Jurídico
- 5.- Procesos de Análisis Multifinalitario
- 6.- Procesos de la Coordinación Administrativa

ACTORES A QUIENES SE APLICARÁ LA ENTREVISTA

Se contempla aplicar entrevistas semi-estructuradas a los siguientes actores, quienes pueden brindar información importante sobre la operación de los procesos críticos del Programa 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral:

- 1.- Director General.
- 2.- Director de Geografía y Catastro
- 3.- Director de Geomática
- 4.- Director de Estadística
- 5.- Director de la Unidad Jurídica
- 6.- Director de Análisis Multifinalitario
- 7.- Coordinador Administrativo y de Vinculación

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

La aplicación de la entrevista a los actores se desarrollará según su participación en los procesos, con base a la siguiente tabla:

Proceso	Actores						
	1	2	3	4	5	6	7
1	X	X					X
2	X		X				X
3	X			X			
4	X				X		
5	X					X	

Guía de entrevista para personal del INFOCAM que opera el Programa 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral 2017.

Introducción: Esta entrevista tiene el objetivo de conocer los problemas o limitantes, tanto de corte normativo como operativo, que usted ha identificado al poner en práctica algunos de los procesos operativos del Programa 147 Desarrollo y Gestión de los Sistemas de Información Estatal y Catastral y que se consideran críticos por su relevancia en el cumplimiento de los objetivos.

También se propone identificar aquellas fortalezas y buenas prácticas que optimizan la gestión del Programa de acuerdo a la guía de entrevista diseñada por el CONEVAL (2013).

DATOS DEL ENTREVISTADO (CONFIDENCIAL)	
Nombre:	
Puesto:	
Antigüedad en el puesto:	
Antigüedad en la dependencia:	

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Planeación (planeación estratégica, programación y presupuesto)

Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.

- 1.- ¿La planeación estratégica es el resultado de un ejercicio institucionalizado que involucra a los actores clave de la gestión del programa?
- 2.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?
- 3.- ¿Existe un documento resultado de la planeación estratégica? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿En qué medida es utilizado para guiar la operación del programa?
- 4.- ¿La planeación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del programa?
- 5.- ¿La planeación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas? ¿Las metas son factibles pero están orientadas a impulsar el desempeño?
- 6.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?
- 7.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

Difusión del programa

Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.

- 8.- ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo del programa?
- 9.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?
- 10.- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? Deberá considerarse si también se transmiten en las lenguas

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

indígenas de cada región donde opera el programa.

11.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

12.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

Solicitud de servicios

Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan tanto los operadores del programa como los posibles beneficiarios con el objetivo de solicitar los servicios del programa y registrar y/o sistematizar la información de dichas solicitudes.

13.- ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual se presta el servicio?

14.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

15.- ¿Los requisitos para solicitar el servicio se presentan de manera clara y completa?

16.- ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?

17.- ¿Existen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada, así como registrar y dar trámite a las solicitudes?, ¿son adecuados estos mecanismos?

18.- En caso de programas que apoyen la realización de proyectos, ¿se brinda asesoría para la presentación de los proyectos?, de ser así, ¿es pertinente esta asesoría?

19.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

20.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

Selección de beneficiarios

Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón o listado de beneficiarios actualizado y validado.

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

- 21.- ¿Existe una metodología o método para la selección de beneficiarios y/o proyectos? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?
- 22.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?
- 23.- ¿La selección de beneficiarios es un proceso transparente e imparcial? ¿El resultado de la selección es público?
- 24.- ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios)? ¿Qué información integra dicho padrón?
- 25.- ¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón de beneficiarios?, ¿estos mecanismos son pertinentes?
- 26.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?
- 27.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

Prestación de servicios

Mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.

- 28.- ¿Se cuenta con los insumos suficientes para prestar los servicios?
- 29.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?
- 30.- ¿El programa tiene mecanismos para estimar la demanda de servicios?, ¿es adecuado este mecanismo?
- 31.- ¿Existen mecanismos de control de calidad de los servicios otorgados? ¿Estos mecanismos son pertinentes?
- 32.- Los tipos de apoyo que entrega el programa, ¿están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras?
- 33.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?
- 34.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

Distribución de servicios

Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).

35.- ¿Los servicios se proporcionan completos y en tiempo?

36.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

37.- ¿Existen especificaciones (programas o planes de trabajo) sobre la forma en que se debe prestar el servicio para asegurar su adecuado otorgamiento?, ¿son adecuadas estas especificaciones, respecto a normas o lineamientos existentes?

38.- ¿La logística de prestación de servicio se actualiza? ¿existe un periodo para dicha actualización? ¿En el diseño y actualización de la logística se toman en cuenta los factores geográficos y climatológicos en cada municipio donde opera el programa?

39.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

40.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

Entrega de servicios

Mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados solicitan o reciben los diferentes servicios.

41.- ¿El programa cuenta con los mecanismos para verificar que los servicios que proporcionen de acuerdo con lo establecido en la normatividad específica y lleguen a la población que debe ser beneficiada?, ¿estos mecanismos son adecuados?

42.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

43.- ¿Los puntos de entrega de los servicios son cercanos a los beneficiarios y de fácil acceso? ¿Se considera que son suficientes? ¿por qué?

44.- ¿Existe, de manera sistematizada, un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión y proporción de servicios?, ¿este documento es

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

adecuado?, ¿los resultados se utilizan para implementar mejoras en la operación del programa?

45.- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte de los beneficiarios?

46.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

47.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de servicios

Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los servicios entregados a la población objetivo son utilizados y funcionan de acuerdo al objetivo planteado.

48.- ¿El programa tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los beneficiarios que permitan identificar si los servicios son utilizados de acuerdo con lo establecido? ¿Cómo se implementa el mecanismo?, ¿es adecuado?

49.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

50.- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del beneficiario?

51. ¿El programa tiene mecanismos para identificar si se cumple el Propósito?
¿Son suficientes y pertinentes?

52.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

53.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

Satisfacción del usuario

54.- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del beneficiario respecto de los servicios que ofrece el programa?, ¿son adecuados estos mecanismos?

55.- ¿Qué departamentos participan en este proceso?

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

56.- ¿Existe evidencia para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los beneficiarios son utilizadas para la mejora continua del programa?

57.- ¿Cuáles son los principales cuellos de botella?

58.- ¿Cuáles son las buenas prácticas de este proceso?

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 11.2 - Para el caso de la información Cuantitativa se analizó la encuesta diseñada por el departamento de Catastro del INFOCAM y administrada a los ciudadanos (comprobante domiciliario).

TEMATICA

Con base en la metodología de la evaluación, se exploró el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa según las siguientes dimensiones:

- 1.- Atención, reactivos 2 y 8
- 2.- Información, reactivo 1
- 3.- Servicio, reactivos 3 y 5
- 4.- Calidad, reactivos 4, 6 y 7

Se aplicó la encuesta a los beneficiarios del servicio de: Comprobante domiciliario.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE EXPEDICION DE COMPROBANTE DOMICILIARIO CATASTRAL PROPORCIONADO POR EL INFOCAM PARA EL EJERCICIO 2017

POR FAVOR MARQUE CON UNA "X" SU NIVEL DE SATISFACCIÓN, AL FRENTE DE CADA PREGUNTA	MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3	EXCELENTE 4
1. La información previa que tenía a su visita era:				
2. La duración de la atención recibida fue:				
3. La solución a sus dudas por parte de nuestros operadores fue:				
4. ¿Cuál sería el grado de satisfacción de nuestro servicio?				
5. El comportamiento y grado de confianza que le transmiten los operadores es:				
6. En caso de acudir a solicitar su CDC a alguno de los módulos, ¿cómo calificarías la calidad de nuestro servicio?				
7. En caso de acudir a solicitar su CDC al INFOCAM, ¿cómo calificarías la calidad de nuestro servicio?				
8. El tiempo de espera al acudir a solicitar su CDC fue de: <input type="checkbox"/> Menor a 15 minutos <input type="checkbox"/> Entre 15 y 30 minutos <input type="checkbox"/> Entre 30 minutos y 1 hora <input type="checkbox"/> Más de 1 hora				

¡ EL EQUIPO INFOCAM LES AGRADECE SU PARTICIPACIÓN !

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 11.3 - Para el caso de la información proporcionada a las instituciones públicas se analizó la encuesta diseñada por los departamentos de Catastro y Estadística del INFOCAM (solicitudes de información).

TEMATICA

Con base en la metodología de la evaluación, se explorará el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa con base a las siguientes dimensiones:

- 1.- Atención, reactivos 1 y 2
- 2.- Información, reactivos 3 y 4
- 3.- Servicio, reactivos 5, 6, 7 y 8
- 4.- Seguimiento, reactivos 9 y 10
- 5.- Calidad, reactivo 11

POBLACION A LA QUE SE APLICÓ LA ENCUESTA

Se aplicó la encuesta a los beneficiarios del servicio de: Solicitudes de información de los organismos públicos

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DESARROLLO Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ESTATAL Y CATASTRAL DEL INFOCAM

Por favor marque con una X su nivel de satisfacción, al frente de cada pregunta	MALO 1	REGULAR 2	BUENO 3	EXCELENTE 4
1. Cómo considera el tiempo de espera para que algún servidor público le atienda?				
2. ¿Cómo considera los horarios de atención para los usuarios del servicio?				
3. ¿Cómo calificaría la información que recibió sobre los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar?				
4. Cómo calificaría el procedimiento que llevó a cabo para realizar su trámite o servicio?				

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

5. ¿Cómo calificaría la información que le proporcionaron sobre los horarios exactos del servicio?				
6. ¿Cómo considera los servicios que ofrecen los servidores públicos?				
7. ¿Cómo considera el trato recibido por parte de los servidores públicos?				
8. ¿Cómo calificaría la confianza en los servicios proporcionados por los servidores públicos?				
9. ¿Cómo considera la atención de quejas y sugerencias?				
10. En términos de confianza, ¿cómo considera los servicios de INFOCAM?				
11. ¿Cómo calificaría el servicio que le proporcionó INFOCAM?				

Comentarios:

¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR COLABORAR!!!

INSTITUTO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, GEOGRÁFICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

ANEXO 12: “FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN”.

1. Nombre de la instancia evaluadora	Dr. Román Alberto Quijano García
2. Nombre del coordinador de la evaluación	Dr. Román Alberto Quijano García
3. Nombre de los principales colaboradores	CP. Francisco Javier Matú Hernández CP Iván Alberto Quijano Leal
4. Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Coordinación de Administración y Vinculación, INFOCAM
5. Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Ing. Francisco José Castro Azar
6. Forma de contratación de la instancia evaluadora	Directa
7. Costo total de la evaluación	\$126,000.00
8. Fuente de financiamiento	Recursos estatales.