



COMISIÓN DE
DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE MÉXICO

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN

UIPP

2018



Programa Anual de Evaluación 2018

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículo 129 de la Constitución Política del Estado de México, y a efecto de dar cabal cumplimiento a la normatividad aplicable en la materia se determinó el Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2018, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

Tipo de evaluación a realizar: *Evaluación de Procesos*

La evaluación de procesos analiza mediante trabajo de campo si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión. En este sentido, por medio de las evaluaciones de procesos se detectan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del marco normativo, estructura y funcionamiento de los programas, aportando elementos para determinar estrategias que incrementen la efectividad operativa y enriquezcan el diseño de los programas.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO: DERECHOS HUMANOS

TIPO DE EVALUACIÓN	Proceso	PRODUCTO GENERADO
Procesos	Atención de Quejas por Usuarios / Atención de la Queja por Oficio.	Informe de resultados de la evaluación

Nota: La evaluación se realizará atendiendo lo establecido en los Términos de Referencia que emite el Gobierno del Estado de México.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN



Objetivo General:

Contar con información para fortalecer y mejora la gestión operativa del proceso de “Atención de Quejas por Usuarios/Atención de la Queja por Oficio” toda vez que éste es un Componente importante de las acciones sustantivas de la Comisión, y en consecuencia el insumo entregable a la sociedad, a través del servicio que se otorga a la población en general.

Objetivos Específicos:

- Describir la gestión operativa del proceso de “Atención de Quejas por Usuarios/Atención de la Queja por Oficio” mediante sus distintos acciones y mecanismos establecidos para su atención.
- Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del proceso de “Atención de quejas”, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
- Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.
- Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

Alcances

Contar con un análisis puntual del proceso de “Atención de quejas” que se lleva a cabo a través del Programa Presupuestario Derechos Humanos, así como con una descripción de los mecanismos de coordinación que realiza para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Además, nos permitirá identificar fortalezas y debilidades de los procesos y a partir de ello, proveer recomendaciones encaminadas a la mejora en la atención de este servicio sustantivo para esta defensoría de habitantes.

Metodología de la evaluación

La evaluación de procesos deberá contener para el logro de sus objetivos el desarrollo de los siguientes apartados:

1. Descripción del Programa
2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo
3. Descripción y análisis de los procesos del Programa
4. Hallazgos y resultados
5. Recomendaciones y conclusiones
6. Anexos

Se deberá elaborar un informe de resultados que contenga los seis apartados de la evaluación.