

## Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

<b>1. Descripción de la evaluación</b>	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación Especifica de Desempeño del Programa presupuestario 03040201 Modernización industrial y del comercio.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 09/05/2024	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 30/07/2024	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lcda. Maricela Meza Ávila	Unidad administrativa: Unidad Administrativa: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
1.5 Objetivo general de la evaluación: Contar con una valoración del desempeño del Programa presupuestario: 03040201 Modernización industrial y del comercio, con base en la información entregada por las unidades responsables del programa, por la Tesorería Municipal y por la Secretaría del Ayuntamiento a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) del Ayuntamiento de Toluca, para contribuir a la toma de decisiones.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar los resultados y productos del programa evaluado durante el ejercicio fiscal 2023, mediante el análisis de los indicadores de resultados, de los indicadores de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de otros documentos del programa.</li> <li>• Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en 2023, respecto de años anteriores y el avance en relación con las metas establecidas.</li> <li>• Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto del programa.</li> <li>• Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones del programa evaluado.</li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Especifica de Desempeño	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input checked="" type="checkbox"/> Especifique: Información Estadística.	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Investigación documental con base en los Términos de Referencia de la Evaluación Especifica de Desempeño 2024 del Ayuntamiento de Toluca.	
<b>2. Principales Hallazgos de la evaluación</b>	

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

El Indicador de Fin de la MIR (2023), no presenta una formulación adecuada, ya que la unidad de medida registrada fue "Programa", la cual no es adecuada para conocer la tasa de variación en la apertura de Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes empresas.

El Indicador de Componente 3, que programó una meta 23,219 licencias de funcionamiento para la regularización de Unidades Económicas, cerró en un 28.98% de cumplimiento, con 6,728 licencias emitidas, es decir un estado de avance crítico.

El Indicador de Actividad 3.3 de la MIR, no fue aplicado durante el periodo 2023, aun cuando mide el Porcentaje de eficiencia en el otorgamiento de licencias y/o permisos de funcionamiento.

El Indicador de Actividad 3.5 de la MIR, programó una meta de anual 23,219 verificaciones a Unidades Económicas, de las cuales se realizaron 6,007 verificaciones, representando un avance crítico del 34.48%. Con base en el desempeño de los indicadores de la MIR, se observa un bajo desempeño en la revalidación de Licencias de Funcionamiento de las Unidades Económicas del Padrón Municipal, lo cual demuestra la necesidad de implementar una estrategia de simplificación administrativa mediante el uso de tecnologías de la información. Se cuenta con Manuales de Organización y de Procedimientos de las Unidades Administrativas responsables de la ejecución del Programa, sin embargo, se encuentran en proceso de actualización y aprobación.

Si bien se conocen algunas de las razones por las cuales los propietarios de las Unidades Económicas no realizan o concluyen sus procesos de trámite de Licencias de Funcionamiento, no se identificó de manera documentada, la información que permita conocer el grado de satisfacción o la percepción de la población objetivo.

Las Metas de Actividad (Metas Físicas) reportadas por el Programa en 2023, muestran en su totalidad un avance catalogado como "Muy Bueno", es decir del 100% o cercanas a este, sin embargo, las metas de la MIR presentan resultados distintos, debido a una diferencia en la programación de metas anuales.

Persiste la falta de conocimiento y voluntad por parte de la población, respecto a la regularización del comercio establecido, así como del comercio ambulante, representando problemáticas que afectan la recaudación, así como la imagen urbana la sanidad y la seguridad pública.

Resulta necesario reducir la presencia del comercio informal en el municipio, con especial atención en el Centro Histórico, que, por su importancia geográfica y administrativa, requiere de un mayor ordenamiento de las actividades comerciales.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

### 2.2.1 Fortalezas:

- La reasignación funcional y organizacional de las tareas concernientes a la regulación, inspección y verificación comercial, implicó la modificación a la estructura orgánica de la Dirección General de Gobierno y de la Dirección de Desarrollo Económico, transfiriendo con ello la ejecución del Programa presupuestario, lo cual ha derivado en el fortalecimiento de la eficacia en el cumplimiento de sus objetivos.
- Amplio y variado padrón de unidades económicas en el territorio municipal, que se incrementa cada año.
- Equipo de servidores públicos municipales con actitud proactiva y de servicio enfocada al cumplimiento de las metas institucionales.
- Existe vinculación del Programa presupuestario con instrumentos de Planeación de los distintos órdenes de gobierno.
- Existe coordinación interinstitucional mediante la Dirección General de Gobierno, Dirección de Administración, Recursos Humanos, Protección Civil, Desarrollo Urbano, Seguridad Pública, Derechos Humanos, Medio Ambiente, Procuraduría para la Protección de los niñas, niños y adolescentes, Unidad Jurídica, que se ha traducido en una mejora constante para la atención de la ciudadanía respecto a los trámites de emisión y revalidación de Licencias de Funcionamiento.
- La reciente reestructuración organizacional y funcional de las áreas involucradas en la ejecución del Programa, ha permitido mejorar los tiempos de respuesta para la realización y ejecución de los trámites que solicita la ciudadanía.
- Se ha promovido la transparencia y la difusión de los trámites, de manera constante y actualizada, en los principales medios de comunicación masiva (internet, página oficial del Ayuntamiento de Toluca), dando a conocer los requisitos para la realización de los trámites para la emisión y revalidación de licencias de funcionamiento.

### 2.2.2 Oportunidades:

- Las tecnologías de la información y comunicación, así como las redes sociales oficiales del Ayuntamiento de Toluca permiten acercar a la población usuaria los requisitos para la emisión de Licencias de Funcionamiento según el tipo de giro.
- Toluca representa un municipio con importante vocación económica metropolitana con preeminencia de unidades económicas en los sectores como el comercio, los transportes, las comunicaciones y los servicios financieros.
- Potencial recaudatorio por aprovechar en la existencia de un amplio padrón de unidades económicas en el territorio municipal.
- La administración municipal cuenta con recursos digitales para implementar la integración del “expediente electrónico” para empresas de bajo impacto.
- Infraestructura de oficinas recaudatorias (para pago de predial y agua) en diversas partes del municipio, que pueden servir de puntos de información para usuarios que deseen realizar el alta, refrendo, modificación o baja de Licencia de Funcionamiento.

### 2.2.3 Debilidades:

- No se identificó un Programa Sectorial interno que permitiera conocer la contribución del Programa con sus indicadores de seguimiento y aunque en el ámbito Estatal se cuenta con el Programa Sectorial Pilar Económico 2017-2023, no fue posible conocer su vinculación del Indicador de FIN de la MIR del Programa, debido a que su unidad de medida no permite obtener la estimación adecuada de éste, además de que la información pública disponible en el portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado de México no se encuentran indicadores que permitan lograr su vinculación con el Programa presupuesta evaluado.
- El Indicador de Componente 3, estableció una meta anual de la emisión de 23,219 licencias de funcionamiento, de las cuales al final del ejercicio 2023 se logró un total de 6,728 licencias, es decir un 28.98% de cumplimiento con desempeño crítico.
- Debido a lo complejo de los procesos que se llevan a cabo en relación con los trámites de revalidación y/o emisión de licencias de funcionamiento, se considera insuficiente el personal adscrito, sobre todo en temporadas específicas del año, como es el primer trimestre del año.
- En relación con la simplificación administrativa de los trámites de emisión y/o revalidación de licencias de funcionamiento de unidades económicas en el municipio, no se cuenta con la capacidad tecnológica (servidor) para promover la digitalización de los trámites en referencia.

#### 2.2.4 Amenazas:

- Al tratarse de tramites presenciales, se ha identificado la presencia de gestores que saturan las ventanillas de atención al usuario.
- No existen estímulos fiscales por parte del Gobierno Municipal respecto de la emisión y/o revalidación de Licencias de Funcionamiento de Unidades Económicas, que promuevan su regularización.
- La falta de cultura y educación de la población o de propietarios de establecimientos económicos, los ha orientado a evadir sus responsabilidades respecto a la regularización de sus Licencias de Funcionamiento, lo cual limita la actuación del sujeto evaluado para la emisión y/o revalidación de este tipo de trámites.
- La falta de interés de los propietarios de las unidades económicas en regularizar su actividad comercial promueve la informalidad del comercio y con ello la presencia de vendedores ambulantes en espacios no autorizados.
- Bajo nivel de Gobernanza en materia del control del comercio ambulante.
- Presión del Comercio Establecido por mejorar las condiciones y tiempos para emisión de Licencias de Funcionamiento.
- Se han presentado casos de documentación apócrifa presentada por usuarios de trámites de Licencias de Funcionamiento, lo cual ha obstaculizado la conclusión adecuada de los procesos de expedición.

### 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

#### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- El Programa presupuestario, es parte de la Estructura Programática del Ayuntamiento de Toluca y deriva del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024. Es importante reiterar que en fecha del 10 de octubre de 2022 se publicó en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" número 63; el Manual para la Planeación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023 así la Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN), en la cual se encuentra integrado el Programa presupuestario 03040201 Modernización industrial y del comercio, siendo este resultado del rediseño al Programa Presupuestario 03040201 Modernización Industrial, con sus respectivas modificaciones en las que se incorporaron indicadores orientados al sector comercial. Sin embargo, se ejecutó a partir del año 2023, siendo para entonces la Dirección General de Gobierno del Ayuntamiento de Toluca, la unidad administrativa responsable de su operación.
- Existe una inadecuada programación del Indicador Fin, cuya unidad de medida formulada fue: "Programa", pero dicha unidad no permite medir la tasa de variación en la apertura de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.
- De los 7 indicadores de la MIR implementados: 4 presentaron un desempeño catalogado como "Muy Bueno" (Verde), 2 indicadores con un nivel de desempeño "Crítico" (Rojo) y un indicador considerado con "Planeación Deficiente" (Morado).
- Considerando a la población atendida con la revalidación de Licencias de Funcionamiento, la cobertura del Programa fue del 28.97% respecto a su Población Objetivo, la cual se observa como una cobertura baja que demuestra la necesidad de replantear la meta anual para atender a las y los propietarios de establecimientos comerciales.
- El Programa presupuestario al ser de reciente implementación no cuenta con evaluaciones anteriores, ni informes de evaluaciones externas o internas y, por tanto, no cuenta con Hallazgos o Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que estén en proceso de ser atendidos.

#### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- 1.- Reemplazar la Unidad de Medida del Indicador de Fin, sustituyendo la palabra "Programa" por "Unidad Económica" y establecer una meta anual en función a la apertura de nuevos establecimientos. Dicha recomendación deberá ser atendida para el siguiente ejercicio fiscal.

2.- Reprogramar la meta anual del Componente 3, estableciendo una cantidad alcanzable de Licencias de Funcionamiento para la regularización de Unidades Económicas, tomando en cuenta el resultado del indicador en el periodo 2023, así como la capacidad operativa de las Dependencias involucradas en su cumplimiento. Dicha recomendación deberá ser atendida para el siguiente ejercicio fiscal.
3.- Aplicar el Indicador de Actividad 3.3 de la MIR, estableciendo una meta anual viable, alcanzable y que mantenga congruencia con su unidad de medida, con la intención de realizar su monitoreo trimestral adecuado mediante las Fichas Técnicas. Dicha recomendación deberá ser atendida para el siguiente ejercicio fiscal.
4.- Reprogramar la meta anual de la Actividad 3.5, estableciendo una cantidad alcanzable de verificaciones a Unidades Económicas, considerando la capacidad operativa y los recursos humanos y materiales disponibles. Dicha recomendación deberá ser atendida para el siguiente ejercicio fiscal.
5.- Formular un proyecto o propuesta de trámite digital para la emisión de Licencias de Funcionamiento, tanto de revalidación como de alta, de nuevas Unidades Económicas, permitiendo al usuario iniciar y concluir su trámite a distancia, generando una Licencia de Funcionamiento Digital. Dicha recomendación deberá ser atendida para el siguiente ejercicio fiscal.
6.- Concluir la modificación y actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos de la Dirección General de Gobierno y de la Dirección General de Desarrollo Económico, a fin de someterse a revisión y aprobación por parte de las instancias del Ayuntamiento facultadas para dichas funciones.
7.- Diseñar una Encuesta de Satisfacción, dirigida a usuarios, con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar y eficientar los trámites de Licencias de Funcionamiento, contemplando la percepción sobre; tiempos de respuesta, atención por parte del personal administrativo y la disponibilidad de realizar el trámite en línea.
8.- Alinear la Programación de las metas anuales de la MIR con las Metas de Actividad, a fin de que exista una vinculación y una congruencia directa entre las actividades y se realice un adecuado seguimiento a lo largo del ejercicio fiscal correspondiente. Dicha recomendación deberá ser atendida para el siguiente ejercicio fiscal.
9.- Mantener y fortalecer los canales de comunicación mediante campañas en redes sociales oficiales, así como de comunicación presencial con comerciantes establecidos (al por mayor y al por menor) para facilitar la regularización de su situación, así como la revalidación de sus licencias de funcionamiento.
10.-Realizar reuniones con organizaciones y asociaciones de comerciantes, para dar a conocer las medidas de regularización del comercio, así como las medidas de sanción al comercio informal, con apego al Bando Municipal de Toluca.
<b>4. Datos de la Instancia evaluadora</b>
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: M.C.S. Diana Angélica Luna García
4.2 Cargo: Coordinadora de Evaluación
4.3 Institución a la que pertenece: Proesa Consultores en Gobierno S.C.
4.4 Principales colaboradores: M.A.P.P. Rubén Quiroz García M.H.P. Roberto Luis Alva Díaz L.P.T Daniela Nava Zamacona L.P.T. Rosaura Guadalupe Servín García
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: proesaconsultores@gmail.com
4.6 Teléfono (con clave lada): 722 2234569
<b>5. Identificación del (los) programa(s)</b>
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): 03040201 Modernización industrial y del comercio

5.2 Siglas: N/A		
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Ayuntamiento de Toluca		
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>		
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/>		
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):		
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Dirección General de Desarrollo Económico		
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):		
Teléfono: 722 2761900 Ext. 566		Correo electrónico:
dg.economico@toluca.gob.mx		
Nombre: M.A.P. Laila Chemor Sánchez		Unidad administrativa: Directora General de Desarrollo Económico y Regulación del Comercio
<b>6. Datos de Contratación de la Evaluación</b>		
6.1 Tipo de contratación:		
6.1.1 Adjudicación Directa <input type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres <input type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/>		
6.1.4 Licitación Pública Internacional <input type="checkbox"/> 6.1.5 Otro: Contrato Pedido		
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección de Recursos Materiales		
6.3 Costo total de la evaluación: \$360,000.00 (Trecientos sesenta mil pesos 00/100 M.N.) que incluyen el Impuesto al Valor Agregado.		
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos propios		
<b>7. Difusión de la evaluación</b>		
7.1 Difusión en internet de la evaluación: <a href="https://www2.toluca.gob.mx">https://www2.toluca.gob.mx</a>		
7.2 Difusión en internet del formato: <a href="https://www2.toluca.gob.mx/planeacion/">https://www2.toluca.gob.mx/planeacion/</a>		