

Términos de Referencia

Contratación de servicios profesionales para la realización de una evaluación a la calidad de los servicios y/o trámites de las dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de Jalisco 2021

10 de febrero de 2022

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Contenido

1. Introducción	4
2. Antecedentes de la evaluación	4
3. Objetivos de la evaluación	5
3.1 Objetivo general	5
3.2 Objetivos específicos	6
4. Preguntas de Evaluación	6
5. Alcance de la evaluación	7
6. Consideraciones metodológicas de la evaluación	8
6.1. Consideraciones particulares	10
7. Productos de la evaluación	10
8. Información a disposición del Equipo Evaluador	12
9. Composición y perfil del Equipo Evaluador	12
10. Actores responsables de la evaluación	14
11. Coordinación, supervisión, responsabilidades y comunicación	15
12. Aprobación de los productos de la evaluación	17
13. Confidencialidad de los datos y propiedad intelectual	22
14. Requisitos o condiciones de contratación	23
14.1. Valoración de las propuestas técnicas	28
14.2. Valoración de las propuestas económicas	29
14.3. Criterios para la adjudicación del contrato	30
15. Plazos de entrega y pagos	30
15.1. Plazo de la contratación y entrega de productos	30
15.2. Forma de pago	32
15.3. Multas y sanciones	32
16. Anexos	34
ANEXO A. Criterios de evaluación, preguntas y temas de análisis	35
ANEXO B. Matriz de evaluación	36
ANEXO C. Elementos mínimos del proyecto de evaluación	38
ANEXO D. Elementos para la formulación del informe preliminar	39
ANEXO E. Elementos para la formulación del informe final de evaluación	42

ANEXO F. Cronograma general	46
ANEXO G. Especificaciones generales de formato	47
ANEXO H. Información básica a disposición del equipo evaluador.	49
ANEXO I. Ficha técnica para la difusión de los resultados	52
ANEXO J. Ficha informativa de la evaluación	56
ANEXO K. Formato de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación	57

1. Introducción

El PLAN ESTATAL DE GOBERNANZA Y DESARROLLO DE JALISCO, VISIÓN 2030, establece que el Ejecutivo Estatal tiene el compromiso y la obligación del seguimiento y la evaluación de los objetivos de desarrollo y los instrumentos de política pública que de él emanen. Por ello, la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, como ente encargado de coordinar la Estrategia de Estatal de Monitoreo y Evaluación, según la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios (Núm. 27217/LXII/18) y la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Núm. 27213/LXII/18), ha impulsado la evaluación de las políticas, planes y programas públicos, con el fin de generar información y evidencias útiles y pertinentes para mejorar la gestión de los recursos públicos y los resultados de la acción gubernamental.

El PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE) para el año 2021, instrumento rector de la política de evaluación del Ejecutivo Estatal, establece en su artículo SEXTO, numeral 1, la evaluación de calidad de los principales servicios o trámites del Gobierno de Jalisco. La Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado realizó una consulta a los funcionarios del Ejecutivo Estatal para determinar los principales servicios o trámites a los que se les realizaría este ejercicio evaluativo. La consulta contempló tres criterios de valoración: 1) alcance del servicio o trámite, establecido por la cantidad de personas usuarias atendidas el último año; 2) presupuesto ejercido; y 3) disponibilidad para realizar mejoras al corto plazo. Derivado de lo anterior, estos Términos de Referencia contienen los requerimientos para la evaluación de los principales servicios o trámites del Gobierno del Estado de Jalisco a cargo de 1.- Secretaría de la Hacienda Pública, 2.- Secretaría de Seguridad del Estado, 3.- Secretaría de Gestión Integral del Agua, 4.-OPD Hospital Civil de Guadalajara y 5.-Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el cual será coordinado por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana y financiado con recursos del Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco.

2. Antecedentes de la evaluación

El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Planeación en años anteriores (2010, 2011 y 2012) ha llevado a cabo varios ejercicios para la evaluación de los servicios que proporcionan distintas secretarías, lo anterior con el objetivo general de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a uno o más servicios que ofrecen las dependencias a partir de la percepción de la ciudadanía.

El ejercicio a priori más reciente sobre la evaluación de servicios/trámites que ofrece el gobierno se realizó en el 2012 a través de la empresa Tag Research, una empresa

de investigación de mercados y opinión pública, que aplicó un diagnóstico con base a un cuestionario dirigido a usuarios directos de un mismo programa o servicio de las secretarías seleccionadas. El levantamiento de encuestas fue apegado a criterios metodológicos que aseguraban la comparación con evaluaciones anteriores con el fin de dar seguimiento sobre el nivel de satisfacción percibido. Este estudio permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrecen 17 secretarías del Gobierno del Estado de Jalisco, la finalidad fue establecer estrategias de mejora que incidieran en el aumento del nivel de satisfacción.

En este mismo tenor y con la intención de dar seguimiento a un ejercicio que puede ser de gran utilidad para generar estrategias de mejora, es que la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana a través de la Unidad de Evaluación Jalisco llevará a cabo un ejercicio de evaluación de los principales servicios/trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco. Para determinar las dependencias que formarán parte de la evaluación, se realizó un proceso de consulta con las entidades del ejecutivo donde se acordó la inclusión de una institución por coordinación estratégica, quedando la elección como se muestra a continuación.

Tabla 1 Dependencias del Gobierno Estatal sujetas de evaluación de sus principales servicios/trámites ofrecidos.

Núm. m.	Dependencias del Estado	Coordinación General Estratégica
1	Secretaría de la Hacienda Pública	Gobierno
2	Secretaría de Seguridad del Estado	Coordinación General Estratégica de Seguridad
3	Secretaría de Gestión Integral del Agua	Coordinación General Estratégica de Gestión del Territorio
4	OPD Hospital Civil de Guadalajara	Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social
5	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Coordinación General Estratégica de Crecimiento y Desarrollo Económico

3. Objetivos de la evaluación

3.1 Objetivo general

Evaluar la calidad de los principales servicios o trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco, para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

3.2 Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio/trámite recibido.
2. Verificar la utilidad de los servicios/trámites para los usuarios.
3. Determinar el nivel de demanda sobre el servicio/trámite recibido.
4. Evaluar el nivel de complejidad, de los trámites/servicios, percibido por los usuarios.
5. Determinar el nivel de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia.
6. Determinar el nivel de confianza de los usuarios respecto a los funcionarios del gobierno.

4. Preguntas de Evaluación

Para este estudio se deben responder, al menos, las preguntas expuestas en la Tabla 2 y deberán responderse todas las preguntas para cada servicio/trámite que se evalúe por dependencia.

Tabla 2 Preguntas de evaluación

Preguntas	
1.	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?
2.	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?
3.	¿En qué medida la demanda sobre el servicio/trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?
4.	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios/trámites que reciben del gobierno?
5.	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia?
6.	¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?

La inclusión de preguntas de evaluación adicionales será valorada positivamente, siempre y cuando sean complementarias y consistentes con los objetivos específicos del estudio.¹

¹ El Equipo Evaluador deberá considerar los costos adicionales que podría generar la inclusión de preguntas de investigación complementarias porque lo pondría en desventaja con respecto a otros postulantes. Lo que se recomienda es que el Equipo Evaluador incorpore alguna pregunta adicional o complementaria, para

Para mayor precisión y delimitación de las preguntas de evaluación se han clasificado según el criterio de evaluación (o juicio valorativo que se espera del EE) y los temas o contenidos de análisis, disponible en el Anexo A.²

5. Alcance de la evaluación

El alcance se refiere a la delimitación de algunas dimensiones o aspectos del programa a evaluar, así como de la evaluación. A continuación, se presentan los alcances de la evaluación:

Tabla 3 Alcances de la evaluación

Aspecto	Definición
Población:	a. Usuarios: se refiere a las personas que utilizan directamente el servicio o trámite en cuestión por parte del Gobierno de Jalisco.
Unidad de estudio:	a. Servicio o trámite: se refiere a aquellas gestiones en las que la autoridad otorga un beneficio a solicitud de los usuarios, a través de la entrega de cierta información/documentación.
Temporal:	El alcance temporal corresponde al año 2021/2022.
Geográfico:	Los nueve municipios de la AMG (Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos, y Zapotlanejo).
Tipo de evaluación:	<p><i>Según funcionalidad:</i> Evaluación Formativa, en tanto tiene por objeto la identificación de fortalezas y debilidades, tanto de la conceptualización misma de la intervención como del proceso de implementación, para proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención (MIDEPLAN, 2017, pp. 27).</p> <p><i>Según contenido:</i> Evaluación de Diseño y Procesos dado que interesa conocer la conceptualización del servicio/trámite en relación con la problemática o necesidades que lo originan y las dinámicas internas en la implementación, para identificar fortalezas, debilidades, fallas o brechas de conducción.</p>

obtener una mayor valoración en su propuesta de proyecto de evaluación, pero que eso no incremente el costo de la propuesta establecida en estos TdR.

² Antes de iniciar la ejecución de la evaluación, el Equipo Evaluador y la Unidad de Evaluación revisarán y analizarán conjuntamente las preguntas, para así asegurar la correcta comprensión de estas.

	<p><i>Según momento:</i> Evaluación intermedia o durante porque se llevará a cabo estando aún en ejecución el servicio/trámite.</p> <p><i>Según agente evaluador:</i> Evaluación externa porque la ejecución de la evaluación será realizada por profesionales externos e independientes de las entidades involucradas en el proceso de evaluación.</p> <p><i>Según enfoque:</i> Específica</p>
<p>Criterios:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Pertinencia:</i> Medida en la que los objetivos y actividades de la intervención responde y son congruentes con las necesidades de la población meta, los objetivos institucionales, las políticas del país o las condiciones del entorno de la intervención. ● <i>Eficiencia:</i> Medida en que se lograron los objetivos, de acuerdo con los recursos e insumos disponibles. ● <i>Satisfacción:</i> Es una valoración o percepción del éxito alcanzado por un programa, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. ● <i>Eficacia:</i> Grado en el que el programa ha logrado, o se espera que logre, sus objetivos y resultados, incluyendo resultados diferenciados entre grupos , y ofreciendo servicio de calidad que alcanzan la satisfacción de la población usuaria.

6. Consideraciones metodológicas de la evaluación

La evaluación consiste en una investigación formal, sistemática y rigurosa que conduzca al cumplimiento de los objetivos de evaluación y dé respuesta a las preguntas de investigación. Las conclusiones, hallazgos y valoraciones que se hagan con la evaluación deberán estar sustentadas en evidencias empíricas y teóricas, y deberán ser pertinentes para la generación de recomendaciones de mejora en la gestión y el desempeño de los servicios/trámites. El diagnóstico será realizado con base en una encuesta de opinión con resultados de tipo cualitativo y cuantitativo.

El equipo evaluador (EE)³ deberá desarrollar un *proyecto de evaluación* que contenga los antecedentes de los servicios/trámites, la estrategia metodológica,⁴ el cronograma de actividades o plan de trabajo y los requerimientos de información, así como se estipula en el Anexo F. La estrategia metodológica deberá contener el método (cuantitativo, cualitativo o mixto), las técnicas de recolección de información y las fases o procedimiento de investigación; y deberá ser consistente con los alcances de la evaluación, presentados en el Apartado 5 de estos términos de referencia. Asimismo, se espera que las propuestas metodológicas sean pertinentes, coherentes, exhaustivas y estén técnica y científicamente sustentadas.

La programación, organización y logística relacionada con el trabajo de campo será responsabilidad exclusiva del EE, el cual se compromete a garantizar la inclusión y accesibilidad para toda la población y unidades de estudio durante la realización del trabajo de campo, la aplicación de las técnicas de investigación o cualquier actividad que se realice con ellos.⁵ Asimismo, la sistematización y el análisis de los datos es responsabilidad del EE.

La estrategia metodológica de la investigación deberá incluir la Matriz de Evaluación, disponible en el Anexo B, la cual tendrá que ser complementada por el EE. La selección de los métodos, técnicas y fuentes de información debe estar plenamente justificada, teórica y lógicamente, y ser pertinente para dar respuesta a las preguntas de investigación.

En caso de presentarse alguna necesidad de mejora o precisión en las preguntas de investigación, u otros elementos considerados en la matriz de evaluación, el EE podrá proponer la modificación a la Unidad de Evaluación (UE), quien analizará su pertinencia y, en caso de ser procedente, aprobarán dicha modificación. Toda

³ Para mayor detalle de los actores involucrados en el proceso de la evaluación, así como sus roles, responsabilidades y etapas de participación, véase el Apartado 12.

⁴ Se entiende por estrategia metodológica al conjunto de métodos, técnicas y procedimientos mediante el cual se pretende obtener la información que permitirá responder las preguntas de investigación. Otras maneras de referirse a la estrategia metodológica son diseño de investigación o plan de trabajo.

⁵ El EE deberá tomar en cuenta las restricciones que genera la pandemia por el SARS-CoV-2 y deberá cumplir con las indicaciones y protocolos establecidos por las autoridades sanitarias federales y estatales.

propuesta de modificación deberá ser complementaria, tender hacia el aumento de la integralidad del encargo evaluativo y no implicar costes financieros adicionales.

6.1. Consideraciones particulares

Para efectos de la contratación del servicio estipulado en estos Términos de Referencia, el EE deberá elaborar una *Propuesta técnica* que incluya una *versión preliminar de la estrategia metodológica* que contemple los elementos descritos en el Anexo C.

La UE se reserva el derecho de establecer contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío previo de un oficio informativo, para que tengan conocimiento de este proceso de evaluación. Por ello, el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas deberá indicarse en el Proyecto de Evaluación que elabore el EE. Cualquier cambio o modificación posterior deberá ser comunicado oportunamente a la UE, el cual debe aprobar estas modificaciones.

IMPORTANTE: Debido a la pandemia generada por el coronavirus SARS-CoV-2, existen medidas sanitarias que restringen cierto tipo de actividades y congregaciones. El Equipo Evaluador será responsable de garantizar y aplicar las instrucciones emitidas por las autoridades estatales y sanitarias. Así mismo, deberá tenerlo en cuenta durante el diseño del proyecto de investigación a fin de garantizar las condiciones para el pleno desarrollo de las actividades de investigación durante la evaluación.

7. Productos de la evaluación

Los productos solicitados para esta evaluación son los siguientes:

1. **Proyecto de evaluación.** Documento que deberá contener como mínimo los elementos citados en el Anexo C, incluidos los instrumentos de recolección de información y, en su caso, el diseño de las bases de datos.

2. **Informe preliminar.** Documento que contiene los hallazgos de la evaluación, el cual deberá contener los elementos indicados en el Anexo D.
3. **Informe final.** Documento que contiene las conclusiones y recomendaciones de mejora. Este documento debe contener de manera coherente e integral todos los productos anteriores y los elementos establecidos en el Anexo E, con los productos complementarios. El informe final deberá contener, como parte del apartado metodológico, un esquema o resumen del trabajo de campo (técnica de recopilación de información, actores a los que se aplicó, muestra propuesta, muestra efectiva, comentarios, entre otros). Asimismo, deberá contener un apartado de Resumen Ejecutivo, cuya comprensión del contenido pueda verse como un “**desprendible**” del Informe; es decir, un informe que contenga de manera resumida los aspectos centrales del Informe Final (descripción breve de la intervención, reseña de la evaluación, resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones) y que no exceda las cinco cuartillas, por lo que es necesario un alto nivel de sistematicidad, síntesis, asertividad y uso efectivo de herramientas visuales.
4. **Base de datos.** Formato electrónico en software estadístico (SPSS, Stata, etc.) y en formato Excel o CSV.
5. **Archivo de los resultados.** Archivo en formato Excel que contenga toda la estadística descriptiva (distribución de frecuencias, tablas de contingencia, etc.) para cada una de las variables, así como sus respectivas visualizaciones gráficas.
6. **Infografía.** Un documento que represente visualmente, los principales elementos de la evaluación (contexto del servicio/trámite, características del servicio/trámite, objetivos de evaluación, preguntas de evaluación, alcance de la evaluación, diseño metodológico, conclusiones y recomendaciones), cuyo contenido, sea de comprensión de diferentes públicos o audiencias de la intervención.
7. **Archivo de presentación de resultados.** Archivo en Power Point que contenga la síntesis de la evaluación y los principales resultados. Los resultados de la evaluación podrán ser presentados ante diversos actores: i) estratégicos-políticos, ii) estratégicos-operativos y/o iii) personas beneficiarias. Al momento de la contratación se definirá el número de presentaciones orales (hasta un máximo de tres) que se requerirán.

Las especificaciones técnicas de formato y estilo de los productos *Proyecto de evaluación*, *Informe preliminar* e *Informe Final* se encuentran estipuladas en el Anexo G.

Los productos de la evaluación deberán ser entregados, por correo electrónico, directamente del Investigador Principal (o Coordinador de la Evaluación) al Enlace Responsable de la Unidad de Evaluación, con los requerimientos y en el plazo establecidos en estos términos de referencia. **No se aceptarán productos entregados por personal del equipo de apoyo o del Investigador Asociado**, aunque se envíen “a nombre de” el Investigador Principal.

Una vez aprobado el producto *Informe Final* podrá hacerse entrega, mediante oficio, en la ubicación física de la Unidad de Evaluación, según lo establecido en el Apartado 15 Plazos y pagos.

8. Información a disposición del Equipo Evaluador

Para la elaboración del Proyecto de Evaluación y el desarrollo de la evaluación, se pone a disposición del EE la información sobre las encuestas que se hicieron a servicios y trámites del Gobierno de Jalisco en años anteriores en el Anexo H.

9. Composición y perfil del Equipo Evaluador

La composición mínima y perfil del equipo evaluador se detalla en la Tabla 4. Las personas profesionales contratadas podrán proveerse de personal de apoyo para que le brinden asistencia en sus actividades. Sin embargo, **no podrán delegar, en parte o en todo, la ejecución de “la evaluación a la calidad de los servicios y/o trámites de las dependencias o entidades públicas del Gobierno del Estado de Jalisco”**, para la cual son contratados de acuerdo con su perfil y experiencia. En caso de delegación de la ejecución de la evaluación, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado podrá rescindir el contrato y aplicar las sanciones

correspondientes. En caso de subcontratación de personal de apoyo, la Unidad de Evaluación del Gobierno del Estado no establece compromisos contractuales con dicho personal.

Tabla 4 Perfil del Equipo Evaluador

Equipo evaluador	Requisitos de admisibilidad			4. Capacidades técnicas deseables
	1. Formación	2. Experiencia profesional	3. Experiencia específica	
Investigador principal (A)	<ul style="list-style-type: none"> - Posgrado en investigación social, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. - Formación en evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en la realización y coordinación de al menos 2 (dos) consultorías o evaluaciones de programas o servicios públicos con dependencias del gobierno nacional o estatal, u organismos internacionales. - Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones. - Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de resultados de investigación o evaluación. - Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Al menos uno de los investigadores deberá tener experiencia en el diseño y la implementación de encuestas. - Cualquier integrante del equipo deberá demostrar capacidad logística y humana para la implementación de encuestas en campo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia consolidada demostrable en el diseño y la implementación de encuestas. - Producción académica de alto nivel. - Especialización en análisis de servicios y/o trámites públicos
Investigador asociado (a) especialista temático en medición de la calidad en los servicios. (B)	<ul style="list-style-type: none"> - Posgrado en ciencias sociales, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia demostrable en la realización de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o servicios públicos. - Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones. - Experiencia en la formación o capacitación en materia de mejora regulatoria, diseño de trámites y/o servicios, implementación de cursos, talleres, seminarios, foros entre otros 		

La sustitución de cualquier integrante del EE contratado deberá realizarse por una persona que cumpla con el perfil solicitado, previa autorización de la unidad de

evaluación, y procederá solo en causas justificables y/o de fuerza mayor, mismas que deberán acreditarse según corresponda.

El investigador principal será responsable de mantener la coordinación y el contacto efectivo con la contraparte técnica, será responsable de entregar los productos de la evaluación y de cumplir los compromisos adquiridos.

10. Actores responsables de la evaluación

En el proceso de la evaluación de los cinco principales servicios/trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco participan los siguientes actores:

Tabla 5 Actores responsables de la evaluación

Actores	Integrantes	Funciones
Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (Evalúa Jalisco)	Equipo integrado por personas funcionarias de la Dirección de Evaluación para la mejora pública y la persona que ostenta el cargo de la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa.	Este equipo es el encargado de la gestión de las evaluaciones en el Gobierno del Estado de Jalisco, por tanto, coordina el proceso administrativo de la contratación del equipo evaluador, la ministración de los pagos, el seguimiento del proceso y la revisión de los productos de la evaluación.
Enlaces de las Unidades Internas	Integrado por las personas funcionarias que sirven como enlaces oficiales de la UE de Jalisco, de las dependencias que ofrecen los servicios/trámites sujetos a evaluación.	Este equipo es el encargado de suministrar oportunamente la documentación e información, que se encuentre en su posesión, requerida por el EE para el desarrollo de la evaluación. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de la evaluación haciendo las gestiones necesarias para que el EE pueda realizar el trabajo de campo o implementar las técnicas de recolección de información. Y convocar a los funcionarios de la institución que representan para cualquier actividad relacionada con esta evaluación.
Equipo de evaluación	Por contratar.	Este equipo es el encargado de coordinar y ejecutar el proceso de investigación, elaborar el informe de evaluación, planear el taller de análisis de recomendaciones, la presentación de los principales hallazgos de la evaluación y demás actividades

		relacionadas con la ejecución de la evaluación.
--	--	---

11. Coordinación, supervisión, responsabilidades y comunicación

El enlace oficial para todos los procesos relacionados con la coordinación, supervisión y ejecución de la presente contratación lo constituye la Unidad de Evaluación del Gobierno de Jalisco (UE), atribución asignada a la Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC). La UE será el canal de comunicación oficial entre el EE y los actores involucrados, para lo cual se designa al Director de Evaluación para la Mejora Pública como canal de interlocución entre los distintos participantes de la contratación.

En el proceso de evaluación de la presente contratación, la UE tiene las siguientes responsabilidades y atribuciones:

- i. Emitir el dictamen técnico de selección del EE que postule a la presente contratación, de acuerdo con los requisitos previstos en estos Términos de Referencia.
- ii. Supervisar la ejecución de la evaluación, lo que implica solicitar al EE acceso a todos los documentos e insumos de trabajo relacionados con la evaluación, convocar a las reuniones de trabajo que sean necesarias para la correcta ejecución del encargo; emitir opiniones que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos de la evaluación.
- iii. Aprobar las modificaciones o cambios posteriores al Proyecto de Evaluación.
- iv. Establecer el contacto inicial con los actores que vayan a ser consultados por el EE mediante el envío de un oficio, que deberá contener los detalles de la evaluación, el periodo de la consulta, los motivos de la consulta y demás información contextual de la evaluación.
- v. Recibir los productos de la evaluación para su revisión y aprobación.

- vi. Emitir el dictamen de aceptación de los productos de la evaluación y la carta de conclusión de la relación contractual con el EE.

Las Unidades Administrativas responsables de los Servicios/trámites objeto de la evaluación son 1.- Secretaría de la Hacienda Pública, 2.- Secretaría de Seguridad del Estado, 3.- Secretaría de Gestión Integral del Agua, 4.-OPD Hospital Civil de Guadalajara, 5.-Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En el marco del proceso de evaluación, tienen las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- i. Suministrar oportunamente la documentación e información, que se encuentre en su posesión, requerida por el EE para el desarrollo de la evaluación.
- ii. Facilitar el correcto desarrollo y ejecución de la evaluación haciendo las gestiones necesarias para que el EE pueda realizar el trabajo de campo o implementar las técnicas de recolección de información.
- iii. Convocar a los funcionarios de la institución que representan para cualquier actividad relacionada con esta evaluación.

Por su parte, durante la duración del presente contrato, el EE tiene las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- i. Ser respetuosos de los derechos de las personas que participan en el proceso de evaluación, esto implica ser sensible a los valores, modos de pensar, identidades culturales, creencias, costumbres, entre otros.
- ii. Proteger la confidencialidad y anonimato de las personas informantes y las empresas en todo momento durante el proceso evaluativo, y en la formulación de los productos de la evaluación.
- iii. Proporcionar el listado de personas a consultar y las fechas de consulta previstas en el Proyecto de Evaluación; así como informar oportunamente cualquier cambio o modificación.
- iv. Actuar con integridad y profesionalismo durante todo el proceso de la evaluación.

- v. Participar en las reuniones (presenciales o virtuales) convocadas por la UE (las cuales serán avisadas con anticipación y podrán negociarse), que tendrán por objeto la presentación de los productos, la aclaración de dudas, el seguimiento al proceso, la retroalimentación de los productos, entre otros.
- vi. Estar en disposición de ser contactado por diversos medios, como son: teléfono, Skype, correo electrónico, WhatsApp, Telegram, Zoom, entre otros.
- vii. Preparar los insumos para las reuniones, en caso de solicitarse o requerirse.
- viii. Solventar todas las observaciones, comentarios o correcciones solicitados por la UE a cualquiera de los productos de la evaluación.
- ix. Cumplir con los requerimientos establecidos en estos términos de referencia.

Para objeto de este proceso de evaluación, se entenderá por canal oficial de comunicación todo intercambio de mensajes e información a través del correo electrónico institucional del Gobierno de Jalisco.

12. Aprobación de los productos de la evaluación

La Unidad de Evaluación tendrá la obligación de comprobar que los productos señalados en el Apartado 7 sean adecuados y consecuentes con los parámetros establecidos en estos términos de referencia, por lo que estarán sujetos a controles de calidad y verificación del cumplimiento. Para tal fin, se utilizará un conjunto de Informes de valoración en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos establecidos en los presentes TdR, los cuales fueron generados con base en la “Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración” (Mideplan, 2017)⁶.

La revisión y aprobación de los productos de la evaluación se realizará de la siguiente manera, según el tipo de producto del que se trate:

Producto: Proyecto de evaluación

⁶ Esta guía puede ser obtenida de la página web del Mideplan (<https://www.mideplan.go.cr/herramientas-metodologicas-en-evaluacion>), accediendo directamente al siguiente enlace: t.ly/6WdN1

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 15 a la Unidad de Evaluación para su revisión.
2. En un plazo de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación (UE) revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. Un día hábil después del envío de la opinión de la UE, se realizará una reunión (virtual o presencial) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será convocada por la Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.
4. El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por la UE, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.
5. La UE comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá, en un plazo no mayor a los cinco días hábiles, una valoración final del producto, para lo que utilizará el documento “Valoración de proyecto de evaluación”, elaborado con base en la “Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración” (Mideplan, 2017), en el que se establecen los criterios que serán utilizados para su aprobación.

IMPORTANTE: El producto “Proyecto de evaluación” deberá ser aprobado **satisfactoriamente** para poder iniciar las siguientes fases y actividades de la ejecución de la evaluación. En caso de no obtener dicha aprobación, el EE deberá volver a realizar las adecuaciones correspondientes y se repetirán los puntos 4 y 5, pero será acreedor de las multas y/o sanciones correspondientes, estipuladas en el apartado 15 de estos TdR. Los retrasos provocados por el incumplimiento en la calidad y grado de cumplimiento del “Proyecto de evaluación” y, por tanto, en la realización del trabajo de campo, serán asumidos por el EE; es decir, no modificará los plazos de entrega de los siguientes productos contemplados en la evaluación.

Producto: Informe preliminar

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 15 a la Unidad de Evaluación para su revisión.
2. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la UE revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. Un día hábil después del envío de la opinión de la UE, respecto a la calidad y grado de cumplimiento de los productos, se realizará una reunión (presencial o virtual) para la clarificación de las observaciones, comentarios o recomendaciones. Dicha reunión será convocada por Unidad de Evaluación y es obligatoria para al menos uno de los investigadores del EE.

El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por el ET. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.

Las observaciones o cambios solicitados por la UE deberán incorporarse en el **Informe Final**, para lo que se deberán entregar dos documentos:

- a) El Informe Preliminar con las observaciones emitidas por la UE, con las acciones realizadas por el EE expresadas a manera de comentario en la misma observación emitida por la UE.
- b) El Informe Final, que será un documento completamente limpio y libre de marcas, en el que se encuentren incorporadas las modificaciones realizadas a partir de las observaciones emitidas por la UE.

Producto: Informe final

1. El Equipo Evaluador deberá enviar el producto en los plazos establecidos en el Apartado 15.1 a la Unidad de Evaluación, quien a su vez remitirá a la Unidad de Evaluación para su revisión.

2. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación revisará el producto y emitirá una opinión colegiada sobre su calidad y grado de cumplimiento, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
3. El EE deberá solventar todas las observaciones o cambios solicitados por la UE, para lo que contará con un máximo de cinco días hábiles de haber recibido la notificación de parte de la UE. Aquellas observaciones o señalamientos que no sean solventados deberán justificarse técnicamente; la justificación deberá ser avalada por la UE. Lo anterior en estricto apego al criterio de independencia que reviste a una evaluación externa.
 - a) Los productos corregidos se entregarán en dos versiones: a) versión control y, b) versión final. La versión control debe contener señalamientos o marcas claras de las modificaciones, adecuaciones o cambios realizados para atender las observaciones generadas por la UE. La versión final deberá ser un documento completamente limpio y libre de marcas que incorpore las modificaciones realizadas.
 - b) Los productos corregidos o solventados se deberán entregar a la UE en estricto apego al plazo estipulado.
4. La UE comprobará las modificaciones o adecuaciones realizadas y emitirá una valoración final, para lo que utilizará un conjunto de documentos de valoración elaborados con base en la “Guía de productos de evaluación. Orientaciones para su valoración” (Mideplan, 2017), en los cuales se establecen los criterios que serán utilizados para la aprobación de los diferentes productos solicitados en esta evaluación.

IMPORTANTE: La aprobación del producto está condicionada a la obtención de una calificación mínima correspondiente a la categoría “**Bueno**”. Los productos que obtengan una calificación inferior están sujetos a las multas y/o sanciones establecidas en el apartado 15.

En caso de no obtener dicha calificación, el/la IE deberá volver a realizar las adecuaciones correspondientes y se repetirán los puntos 3 y 4, pero será acreedor de las multas y/o sanciones correspondientes, estipuladas en el apartado 15 de estos TdR. Los retrasos provocados por el incumplimiento en la calidad y grado de cumplimiento del producto y, por tanto, en el cumplimiento de los plazos, serán asumidos por el/la IE.

Producto: Infografía, Bases de datos y Presentación de resultados

5. El Equipo Evaluador deberá enviar las propuestas de los productos (programa, guion, maqueta, etc.) con al menos cinco días hábiles de antelación a los plazos establecidos en el Apartado 15 a la Unidad de Evaluación.
6. En un plazo no mayor de cinco días hábiles, la Unidad de Evaluación revisará las propuestas de los productos y emitirán una opinión al respecto, según los requerimientos establecidos en los Términos de Referencia.
7. El EE deberá incorporar los cambios solicitados por la UE y entregar en su versión final en los plazos establecidos en el Apartado 15.1.

Aspectos importantes que debe considerar el EE

- a. Es importante que el EE considere la duración del proceso de aprobación de los productos en el cronograma o plan de trabajo de la evaluación.
- b. En virtud de que se pondrán a disposición del EE los diferentes instrumentos técnicos que señalan el contenido y los elementos básicos que especifican las características de calidad de los productos de la evaluación, la **UE concede un máximo de dos revisiones⁷ para cada uno de los productos solicitados**. La valoración de los productos se realizará sobre la segunda revisión, la cual se hará del conocimiento del EE mediante comunicación oficial.
- c. Los productos del estudio deberán ser entregados, por correo electrónico, directamente de la persona contratada como Investigador(a) Externo al Enlace Responsable de la Unidad de Evaluación, con los requerimientos y en el plazo establecidos en estos términos de referencia. **No se aceptarán productos entregados por personal del equipo de apoyo**, aunque se envíen “a nombre de” Investigador(a) Externo.
- d. Una vez aprobado el producto *Informe final*, así como el resto de productos complementarios, el EE podrá hacer entrega, mediante oficio, en la ubicación física de la Unidad de Evaluación, según lo establecido en el Apartado 15. *Plazos de entrega y productos*.

⁷ Revisión del producto entregado en su primera versión y revisión del producto corregido, a partir de las observaciones realizadas en la primera revisión.

e. El resultado de la valoración de los productos es inapelable. En caso de existir diferencias técnicas sobre las observaciones emitidas a los productos, o respecto a la valoración final de los productos, prevalecerá el interés del ente contratante, y el EE podrá dejar constancia de ello por escrito mediante una nota oficial.

13. Confidencialidad de los datos y propiedad intelectual

La Unidad de Evaluación proporcionará al EE la información necesaria y disponible para la realización de la evaluación. Toda información que conste en archivos del contratante, o que a través de este se tenga acceso, que no sean de carácter público o de libre acceso, no podrá ser utilizada por el equipo evaluador para otros propósitos que no sean los contemplados en la ejecución de esta evaluación. Esta restricción tiene una vigencia de 5 años después de concluido el contrato, después del cuál el EE podrá hacer uso de la información para fines de investigación, siempre y cuando no estén protegidos por la normatividad de protección de datos u otra que aplique.

Todos los documentos y datos originados con motivo de la evaluación pasan a ser propiedad del Gobierno del Estado de Jalisco y deben ser tratados confidencialmente por el EE. Dicha información no podrá ser transferida a ninguna persona o entidad sin el consentimiento previo y expreso de Gobierno del Estado de Jalisco, obligación que se mantendrá vigente después de la expiración o terminación del presente contrato por cualquier razón que fuere.

El EE se compromete a la adopción de medidas de protección de datos personales u otras que garanticen la seguridad de los datos y evite su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

Los derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad sobre los resultados obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato, a excepción de aquellos elementos contenidos en el mismo sobre los que ya exista un derecho de autor y otro de propiedad, pertenecerán única y exclusivamente al Gobierno del Estado de Jalisco.

Para todo lo antes mencionado se deberá firmar una carta de confidencialidad entre el equipo evaluador y la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana.

14. Requisitos o condiciones de contratación

El proceso de contratación del Equipo Evaluador se realizará a través del servicio de compras y adquisiciones de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Jalisco, mediante una Licitación Pública Nacional, por lo que el Equipo Evaluador deberá cumplir con todos los requerimientos administrativos y jurídicos correspondientes, establecidos por dicha dependencia. La valoración de las propuestas se realizará mediante **el criterio de puntos y porcentajes**, de acuerdo con el Artículo 66 de la Ley de Compras Gubernamentales del estado de Jalisco.

Respecto a los requerimientos técnicos para la ejecución del servicio expuesto en estos términos de referencia, el Equipo Evaluador deberá presentar una *Propuesta Técnica*, impresa y en formato digital (USB), que consta de los siguientes documentos:

Tabla 6 Documentos de la propuesta técnica

VALORACIÓN DE PROPUESTAS TÉCNICAS					
Aspecto en valoración	Integrante del equipo evaluador	Criterio	Puntos a otorgar por aspecto o criterio en valoración	Puntos ponderados por aspecto en valoración	Documento para la acreditación de los aspectos en valoración
I. CAPACIDAD DEL LICITANTE			22	28	
a) Capacidad de los recursos humanos			15	21	
1. Formación	Investigador (a) principal (A)	0. Currículum vitae	1		Currículum vitae
		1.1. Posgrado en investigación social, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	1		Título, cédula profesional o acta de examen recepcional
		1.2. Formación en evaluación.	1		Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado
	Investigador (a) asociado (B), especialista en análisis sobre la calidad en los servicios y/o trámites públicos	0. Currículum vitae	1		Currículum vitae
		1.3. Posgrado en ciencias sociales, estudios urbanos u otra carrera afín con el objeto de la evaluación.	1		Título, cédula profesional o acta de examen recepcional
1.4. Especialización en análisis de servicios y/o trámites públicos	1	Diploma o constancia de acreditación de curso especializante o diplomado; o tesis/tesina de grado cuyo objeto de estudio corresponda a la especialización; o proyecto de investigación sobre el tema de especialización.			
2. Experiencia profesional	Investigador (a) principal (A)	2.1. Experiencia en la realización de al menos 2 (dos) consultorías o evaluaciones de programas o servicios públicos con dependencias del gobierno nacional o	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación; o cualquier otra evidencia donde se demuestre el rol como investigador (no asistentes u apoyo).

		estatal, u organismos internacionales.			
		2.2. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cualitativas y/o cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones.	1		Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación; artículos de investigación, tesis de doctorado (portada y apartado metodológico); o cualquier otra evidencia que demuestre fehacientemente la autoría y experiencia del investigador.
		2.3. Experiencia en al menos 2 (dos) presentaciones de resultados de investigación o evaluaciones.	1		Constancias de participación en eventos académicos; o cualquier documento que demuestre la presentación de resultados de investigación o evaluación.
		2.4. Experiencia como coordinador/a de equipos profesionales de investigación o trabajo.	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación; o cualquier otra evidencia que demuestre fehacientemente el rol de coordinador o responsable de investigación.
	Investigador (a) asociado (B), especialista	2.5. Experiencia demostrable en la realización de al menos 1 (una) consultoría o evaluación de programas o servicios públicos.	1		Contratos de consultorías o evaluaciones de políticas públicas, con dependencias de cualquier orden de gobierno u organismos internacionales; o portada y página legal del informe de consultoría o evaluación; o cualquier otra evidencia donde se demuestre el rol como investigador (no asistentes u apoyo).
		2.6. Experiencia en diseño, aplicación y análisis de métodos y técnicas cuantitativas en proyectos de investigación o evaluaciones.	1		Portada, página legal y apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación; artículos de investigación, tesis de doctorado (portada y apartado metodológico); o cualquier otra evidencia que demuestre fehacientemente la autoría y experiencia del investigador.
		2.7. Experiencia en la formación o capacitación en materia de mejora regulatoria, diseño de trámites y/o servicios. implementación de cursos, talleres, seminarios, foros entre otros	1		Contratos de prestación de servicios para la implementación de cursos, talleres, seminarios, u otros, sobre los temas de especialización.
3. Experiencia o capacidad específica	Cualquier integrante del equipo	3.1. Al menos uno de los investigadores deberá tener experiencia en el diseño y la implementación de encuestas.	1		Contratos para la implementación de encuestas; portada, página legal, apartado metodológico de proyectos de investigación, consultoría o evaluación. En caso de que el interesado no sea el autor principal del proyecto, consultoría o evaluación, se requiere complementar con una carta o constancia firmada por el autor principal donde especifique las actividades realizadas.
		3.2. Capacidad logística y humana para la implementación	1		Carta compromiso y documento descriptivo de la capacidad logística

		de encuestas en campo.			para implementar encuestas en campo.
b) Capacidades técnicas deseables			2	4	
4. Capacidades técnicas deseables	Cualquier integrante del equipo	4.1. Experiencia consolidada en el diseño y la implementación de encuestas.	1		Contratos, artículos de investigación o cualquier documento que demuestre la realización de más de tres encuestas (no será necesario que ambos investigadores hayan participado en las mismas encuestas, podrán presentarse de manera independiente y serán consideradas en su conjunto).
		4.2. Producción académica de alto nivel.	1		Se refiere a la producción y publicación de investigaciones o conocimiento académico mediante artículos en revistas arbitradas, capítulos de libro dictaminados por pares académicos o libros de editoriales que garantizan un arbitraje riguroso. Para el caso de libros o capítulos de libro, se requiere la página legal e índice; para los artículos en revistas es suficiente con la primera hoja del artículo.
c) Participación de personas con discapacidad			5	3	
5. Inclusión de personas con discapacidad	Cualquier integrante del equipo	5.1. Al menos uno de los integrantes del equipo es una persona con discapacidad.	5		Cualquier documento que acredite o constate dicha condición.
II. EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE			10	7	
a) Experiencia			5	3.5	
6. Tiempo prestando el servicio	Cualquier integrante del equipo	6.1. Años de experiencia en la realización de servicios similares: consultoría o evaluación	5		Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5. Se asignarán cinco puntos a los equipos de evaluación que demuestren cinco o más años de experiencia; cuatro puntos a los que demuestren cuatro años de experiencia, y así sucesivamente.
b) Especialización			5	3.5	
7. Grado de especialización en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	7.1. Servicios similares realizados	5		Para este criterio se tomarán los documentos entregados en el criterio 2.1 y 2.5. Se asignarán cinco puntos a los equipos de evaluación que demuestren cinco o más servicios similares realizados; cuatro puntos a los que demuestren cuatro servicios, y así sucesivamente.
III. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS			5	7	
a) Cumplimiento			3	7	
8. Grado de cumplimiento en servicios similares	Cualquier integrante del equipo	8.1. Consultorías o evaluaciones concluidas satisfactoriamente	3		Cartas de satisfacción, de cumplimiento, cancelaciones de garantías o cualquier documento que demuestre el cumplimiento de los servicios contratados, correspondientes a cada uno de los contratos solicitados en el criterio 2.1 y 2.5.
IV. PROPUESTA DE PROYECTO DE EVALUACIÓN			80	28	
a) Consistencia del Proyecto			5	3	
Consistencia del proyecto		La propuesta de proyecto de evaluación es consistente con lo establecido en los Términos de	5		Propuesta de proyecto de evaluación según las especificaciones de la Tabla 7.

		Referencia y se incluyen todos los productos.			
b) Estrategia metodológica			38	11	
Estrategia metodológica		Se presenta y define el enfoque metodológico del proyecto de evaluación, parámetros de valoración, técnicas de recolección de datos, limitaciones y riesgos, según lo establecido en la Tabla 7.	38		
c) Matriz de evaluación			10	6	
Matriz de evaluación		La propuesta presenta la matriz de evaluación completa, según lo establecido en la Tabla 7.	10		
d) Cronograma de trabajo			18	4	
Cronograma de trabajo		La propuesta contiene un cronograma de trabajo organizado por etapas, actividades, responsables.	18		
e) Aportación adicional			9	4	
Aportación adicional		La propuesta tiene aportaciones adicionales a lo establecido en los Términos de Referencia, que complementan y enriquecen la evaluación.	9		
TOTAL PROPUESTA TÉCNICA			115	70	

Aspectos importantes que considerar en la presentación de las propuestas técnicas:

- Las evidencias documentales **deben presentarse en estricto orden y enumeradas** de acuerdo con el criterio al que hacen referencia.
- Pueden utilizarse las mismas evidencias para comprobar dos o más criterios; en dicho caso deberán duplicarse la evidencia según el criterio que desea demostrar.
- Las **evidencias deben demostrar claramente, y sin margen de duda, el aspecto o criterio que se sustenta.**
- Para las evidencias relacionadas con evaluaciones, informes de resultados, artículos de investigación, etc., es suficiente la presentación de la portada y/o página legal, siempre y cuando contengan claramente la información que se requiere.

- Los contratos de consultorías y/o evaluaciones deben demostrar claramente el rol del investigador(a).
- Se tomarán en cuenta todos los contratos realizados de manera independiente por cada uno de los integrantes del equipo. Es decir, no es necesario que todos los miembros del equipo hayan participado en el mismo servicio contratado.
- La propuesta de proyecto de evaluación deberá tener la estructura y el contenido especificado a continuación:

Tabla 7. Estructura y contenido de la propuesta de proyecto de evaluación

Propuesta de proyecto de evaluación	
I.	<i>Propuesta de proyecto de evaluación</i> que contenga los siguientes aspectos (véase Anexo C): <ul style="list-style-type: none"> a. Antecedentes de la evaluación, en el que se exponga el contexto de la evaluación, la descripción del objeto de evaluación, los objetivos, preguntas y el alcance de la evaluación. b. Descripción preliminar de la estrategia metodológica, en la que se desarrolle el enfoque metodológico de la evaluación, se describan y justifiquen las técnicas de recolección de datos (a quiénes irían dirigidas, con qué preguntas de evaluación están relacionadas, cómo se aplicarían,, etc.), se describa y justifique la estrategia de sistematización y análisis de datos, se describan las limitaciones y riesgos relacionados con la estrategia metodológica, así como la forma de administrarlos, y se expliquen los parámetros de valoración para cada criterio de evaluación. c. Cronograma tentativo de trabajo. Los aspectos para incluir en este cronograma se citan en el Anexo F y deberán presentarse en dicho formato. d. Matriz de evaluación (véase Anexo B), en la que se presente la relación sintética entre criterios, dimensiones, preguntas, temas de análisis, las técnicas, instrumentos y fuentes propuestas.

- La rúbrica de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación puede consultarse en el Anexo K.
- Es responsabilidad del equipo evaluador cerciorarse de que todos los archivos o enlaces adjuntos puedan consultarse en cualquier sistema operativo, sean los correctos y/o estén actualizados.
- Para la adjudicación del contrato se tendrá en cuenta la correspondencia con el perfil buscado (idoneidad del equipo evaluador con el perfil solicitado), la calidad de la

propuesta técnica (congruencia y consistencia de la metodología con el encargo de la evaluación) y la oferta financiera.

14.1. Valoración de las propuestas técnicas

La valoración de las propuestas se realizará mediante el mecanismo de puntos y porcentajes, con base en el Artículo 66 de la Ley de Compras Gubernamentales del estado de Jalisco. Se otorgarán 70 puntos o unidades porcentuales a la propuesta técnica y 30 puntos o unidades porcentuales a la propuesta económica.

Las propuestas técnicas que obtengan **cuando menos el 75% de los puntos o unidades porcentuales**, es decir, 53 de los 70 puntos o unidades porcentuales correspondientes a la propuesta técnica, serán considerados **solventes o técnicamente viables**. Las propuestas con puntuaciones o unidades porcentuales inferiores serán descartadas del proceso de licitación.

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una ponderación por rubros y subrubros, para quedar como sigue:

Tabla 8. Puntos y porcentajes para la valoración de las propuestas técnicas

Rubro	Subrubro	Aspecto en valoración	Puntaje máximo	Puntaje máximo ponderado	Puntos máximos ponderados por rubro
CAPACIDAD DEL LICITANTE	Capacidad de los recursos humanos	1. Formación	6	8	28
		2. Experiencia profesional	7	8	
		3. Experiencia específica	2	4	
	Capacidades técnicas deseables	4. Capacidades técnicas deseables	2	4	
	Participación de personas con discapacidad y equidad de género	5. Inclusión de personas con discapacidad o equidad de género	5	3	
EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	Experiencia	Tiempo prestando el servicio	5	3.5	14
	Especialización	Grado de especialización en servicios similares	5	3.5	
CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	Cumplimiento	Grado de cumplimiento en servicios similares	3	7	

PROYECTO DE EVALUACIÓN	Consistencia del proyecto	5	3	28
	Estrategia metodológica	38	11	
	Matriz de evaluación	10	6	
	Cronograma de trabajo	18	4	
	Aportación adicional	9	4	
TOTAL PROPUESTA TÉCNICA		115	70	70

La valoración de las propuestas técnicas se realizará mediante una rúbrica (véase Anexo K), en la que se especifican los criterios o parámetros de valoración por rubro, subrubro y aspecto de valoración, misma que será entregada a los postulantes como parte del dictamen final de la Licitación.

14.2. Valoración de las propuestas económicas

Para efectos de la evaluación de la propuesta económica, se excluirá del precio ofertado por el licitante el impuesto al valor agregado y sólo se considerará el precio neto propuesto.

Para el caso de los servicios a que se refiere estos Términos de Referencia, la puntuación o unidades porcentuales máximas a obtener en la propuesta económica será de **30 puntos**. El puntaje máximo se otorgará a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente viables.

Para determinar la puntuación o unidades porcentuales que correspondan a la propuesta económica de cada participante, se aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = \frac{MPemb * 30}{MPi}$$

Donde,

PPE = Puntos o unidades porcentuales de la propuesta económica;

MPemb = Monto de la propuesta económica más baja; y

MPi = Monto de la *i*-ésima propuesta económica.

14.3. Criterios para la adjudicación del contrato

Se adjudicará el contrato al equipo evaluador que presente la propuesta más solvente, técnica y económicamente. La propuesta más solvente será aquella que obtenga la mayor puntuación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PTj = TPT + PPE \quad \text{Para toda } j = 1, 2, \dots, n.$$

Donde:

PTj = Puntos o unidades porcentuales totales de la proposición;

TPT = Puntos o unidades porcentuales totales que obtuvo la propuesta técnica; y

PPE = Puntos o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica.

El subíndice “j” representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

15. Plazos de entrega y pagos

15.1. Plazo de la contratación y entrega de productos

El plazo estimado para la realización de esta evaluación es de 80 días hábiles, contabilizado a partir de la firma del contrato entre el Equipo Evaluador y el representante legal del Gobierno del Estado de Jalisco, contando los días de revisión de los distintos productos o entregables.

Los productos deberán ser entregados según el plazo establecido en la siguiente tabla:

Tabla 9. Plazos de entrega

Entrega	Productos	Plazo
Primera	1. Proyecto de evaluación	5 días hábiles
Segunda	2. Informe preliminar	55 días hábiles
Tercera	3. Informe final 4. Base de datos 5. Archivo de resultados	70 días hábiles

Cuarta	6. Infografía 7. Presentaciones de resultados ⁸	80 días hábiles
--------	---	-----------------

En un plazo no mayor de cinco días hábiles, una vez notificada la adjudicación del contrato al EE, se realizará la reunión preparatoria en la que se establecerán las fechas puntuales que corresponden a cada entrega.

El proyecto de evaluación, producto de la primera entrega, deberá ser presentado ante la Unidad de Evaluación, por lo que la exposición de la metodología y técnicas de investigación deberá ser inclusiva, es decir, comunicada en términos que todos los asistentes las comprendan. Dicha presentación se tomará como la reunión de clarificación de observaciones, por lo que deberá programarse al sexto día del plazo de la entrega correspondiente.

Todos los productos deberán ser entregados en versión digital mediante comunicación oficial, en el plazo indicado. Se tomará como fecha de recepción la que indique el medio de comunicación electrónico. No serán aceptados los productos entregados a través de un correo electrónico distinto al registrado como oficial por el investigador principal.

Una vez aprobados los productos Informe Final e Infografía, deberán entregarse vía oficio dos ejemplares impresos, a color (uno de los cuales deberá estar empastado o engargolado), acompañados de dos unidades de almacenamiento de datos (disco compacto, memoria USB, disco externo, etc.) que contenga todos los productos, en su versión final, contratados en la evaluación. No se aceptará la entrega incompleta de los productos.

Una vez recibido el oficio de entrega de los productos Informe final e Infografía, la UE emitirá un oficio en el que comunique la conclusión del contrato, así como el grado de satisfacción con la prestación del servicio. Dicho documento podrá ser utilizado por el EE para los fines que más le convengan.

⁸ El archivo Power Point para la presentación de resultados deberá ser aprobado por la UE, por tanto, tendrá que entregarse en la cuarta entrega.

15.2. Forma de pago

La forma de pago será a través del Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco, según lo estipulado en el contrato de formalización del fideicomiso con fecha de primero de julio de 2015.

El pago de los servicios profesionales objeto de esta Evaluación se realizará en tres ministraciones, según el siguiente esquema:

Primera: 40% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Proyecto de evaluación.

Segunda: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe preliminar.

Tercera: 30% del monto total del contrato, una vez aprobado el producto Informe final e Infografía, incluidos todos los productos complementarios.

El pago íntegro de cada uno de los productos está condicionado a la calificación que cada uno de ellos obtenga, misma que debe ser al menos **Satisfactorio**, para el caso del producto “Proyecto de evaluación”, y **Bueno**, para el caso de los productos “Informe preliminar” e “Informe final”, según la escala de valoración establecida por la UE. Los productos que obtengan una valoración inferior tendrán una sanción económica, de acuerdo con lo estipulado en el siguiente punto.

15.3. Multas y sanciones

Serán motivo de sanción los siguientes casos:

- Entrega extemporánea de los productos: En caso de que alguno de los productos sea entregado de forma extemporánea, sin alguna justificación técnica razonable y previa autorización de la UE, se aplicará una penalización del 3% del monto total del contrato cuando el retraso se encuentre de 01 a 05 días naturales; de 6% cuando el atraso se encuentre de 06 a 10 días naturales y de 10% cuando el atraso sea de 11 días naturales en adelante. En caso de que el atraso se dé a partir de 21 días naturales, el ente contratante podrá rescindir el contrato que se establezca con el EE.
- Incumplimiento en la calidad de los productos: En caso de que alguno de los productos no cumpla, en su segunda revisión, con la calificación mínima determinada para su aprobación se aplicará una penalización del 10% sobre el

monto de pago asignado a dicho producto. Esta sanción no exime al EE de realizar el ajuste del producto según las observaciones y solicitudes de mejora señaladas por la UE.

- En caso de que el producto nuevamente no cumpla, en la tercera revisión, con la calidad solicitada, se podrá rescindir la relación contractual y aplicar las sanciones correspondientes por este motivo.

Por último, el EE, a través del coordinador o investigador principal, deberá estar disponible hasta por un plazo de seis meses después de la aceptación de los productos finales, para realizar ajustes menores y/o la corrección de errores que se detecten en los productos finales o para responder consultas o aclaraciones que surjan durante ese periodo.

16. Anexos

ANEXO A. Criterios de evaluación, preguntas y temas de análisis

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis
Satisfacción	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?	•
Eficacia	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?	•
Pertinencia	¿En qué medida la demanda sobre el servicio/trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?	•
Eficacia/Calidad	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios/trámites que reciben del gobierno?	•
Eficiencia	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia?	•
Eficacia	¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?	•

ANEXO B. Matriz de evaluación

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; Técnicas de recolección de datos; Técnica de análisis	Fuente de información
Satisfacción	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación de los usuarios respecto al servicio/trámite que reciben?	•		
Eficacia	¿En qué medida los servicios/trámites que ofrece el gobierno son de utilidad para los usuarios?	•		
Pertinencia	¿En qué medida la demanda sobre el servicio/trámite que ofrece el gobierno es efectivamente cubierta?	•		
Eficacia/ Calidad	¿Cuál es el nivel de complejidad que los usuarios perciben de los servicios/trámites que reciben del gobierno?	•		
Eficiencia	¿Cuál es el grado de eficiencia de los servicios/trámites que ofrece la dependencia?	•		
Eficacia	¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en los servidores públicos?	•		

Los requerimientos mínimos para la construcción de la metodología son:

Técnicas de recolección:

- Revisión bibliográfica
- Entrevistas semiestructuradas
- Entrevistas grupales

Técnica de análisis:

- Triangulación

Diseño:

- Investigación-acción

ANEXO C. Elementos mínimos del proyecto de evaluación

Elemento	Descripción
Formato	Portada, introducción, lista de acrónimos, tabla de contenido, anexos.
Antecedentes de los servicios/trámites (Descripción del contexto y los servicios/trámites)	Contexto en que surge la evaluación (jurídico e institucional) Descripción de los servicios/trámites (contexto general, Situación que origina el servicio/trámite, actores clave, factores externos) Objetivos, preguntas y alcance de la evaluación.
Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)	Definición del enfoque metodológico utilizado para el abordaje de la evaluación. Definición y descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de datos a utilizar a lo largo de la evaluación, cada una de las mismas debe describir i) sus definición y justificación de selección; ii) qué se indagará a través de ellas; iii) qué se pretende alcanzar con su aplicación (finalidad de la técnica); iv) a cuáles preguntas de evaluación, están relacionadas con su aplicación; v) a quién se dirige; vi) cantidad que será aplicada; y, vii) consideraciones del contexto para su aplicación. Además, <u>deben</u> incluirse los instrumentos preliminares para la recolección de información, según actores a ser considerados.
	Estrategia de sistematización y análisis de datos. Técnicas de sistematización y análisis de los datos que serán recopilados y su justificación.
	Limitaciones y riesgos. Descripción de cuáles limitaciones y riesgos estarían relacionados con la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección y análisis seleccionados, asimismo, cómo se espera administrar los riesgos.
	Matriz de evaluación en la que se presente la relación entre criterios, preguntas, técnicas, instrumentos, fuentes.
	Además, debe explicitarse, de qué manera será valorado el criterio de evaluación (parámetros de valoración), respecto de la interrogante a la que está asociado (por ejemplo; en función de qué y cómo, se podrá afirmar que la intervención es pertinente, eficaz, eficiente).
Cronograma de trabajo (Descripción detallada de las etapas, plazos y productos de la evaluación)	Etapas que seguirá el proceso evaluativo (utilizar esquema del Anexo F) e incluir las actividades principales para realizar en la evaluación.
	Plazos requeridos para el desarrollo de todos los productos (debe ser considerado el tiempo que se necesita en la revisión de los productos (5 días hábiles), pilotaje de instrumentos, así como el análisis e incorporación de observaciones emanadas por parte de los diferentes actores dirigidas al Equipo Evaluador).
	Responsables y dedicación temporal según responsable.
Requerimientos de información	Refiere a información específica que el Equipo Evaluador estará requiriendo para desarrollar la evaluación

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Guía de términos de referencia. Orientaciones para su elaboración: estructura y contenido*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO D. Elementos para la formulación del informe preliminar

Elemento	Descripción
Elementos de Formato	Deberán considerarse al menos los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ● Portada, lista de acrónimos y abreviaturas, tabla de contenido, tabla de figuras, tabla de gráficos, anexos, referencias bibliográficas. ● Utilización de lenguaje inclusivo, por ejemplo, evitar frases como “los entrevistados” o “los entrevistados y las entrevistadas”, y utilizar términos como “las personas entrevistadas”, “las personas usuarias”. ● Utilización del libro de estilo de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. ● Seguir las especificaciones de formato del Anexo G (letra, márgenes, espaciados, etc). ● Revisión rigurosa en términos bibliográficos y de redacción. ● Utilización de Manual APA, sexta o séptima versión.
Estructura del informe	
Introducción	Debe considerarse: <ul style="list-style-type: none"> ● Descripción del marco (institucional, normativo, entre otros) en el que se realiza la evaluación y la justificación de esta. ● Información básica sobre los servicios/trámites evaluados y los principales aspectos o elementos que fueron valorados. ● Los actores relacionados con la evaluación y el uso potencial que se le otorgará a la misma. ● Descripción de la estructura y contenidos centrales de los capítulos del informe.
Antecedentes del servicio/trámite	Considerar en este apartado el desarrollo de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ● Contexto general del servicio/trámite: principales características del entorno – sectorial, institucional, normativo, organizacional – en el que se brindan los servicios/trámites, así como la identificación de los resultados deseados. Hay que destacar, además, cambios que se hayan producido en el tiempo. ● Problema o necesidad que originan los servicios/trámites y sus objetivos (general y específicos). ● Actores claves de los servicios/trámites. ● Factores externos

<p>Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)</p>	<p>Descripción de los elementos metodológicos que guiaron el proceso de evaluación, entre ellos: objetivos, preguntas, alcance y metodología de evaluación.</p> <p>Además, debe explicitarse, de qué manera (parámetros de valoración), fue planificada la valoración del criterio de evaluación, respecto de la interrogante a la que está asociado; es decir, en función de qué y cómo, se podrá afirmar que la intervención es pertinente, eficaz y eficiente, por ejemplo.</p> <p>Respecto de la metodología deben exponerse los siguientes elementos:</p> <p>a) Levantamiento de los datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de información: documentos revisados y actores involucrados y las razones o criterios considerados para su selección. - Métodos, técnicas y procedimientos para el levantamiento de los datos: descripción de técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recolectar datos, las razones de su selección y su idoneidad respecto de las fuentes de información y las evidencias de su fiabilidad y validez. <p>b) Análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir detalladamente, los procedimientos usados para analizar los datos. - Idoneidad del análisis respecto de las preguntas de evaluación. - Debilidades potenciales en el análisis de datos y las brechas o limitaciones de los datos. <p>c) Matriz de evaluación: donde se resume y presenta visualmente, el diseño y metodología de la evaluación. Debe presentarse la matriz ajustada por el EE y aprobada por la UE.</p> <p>d) Principales limitaciones del proceso de evaluación y la metodología empleada, así como sus implicaciones para el logro del objetivo de la evaluación.</p>
<p>Hallazgos</p>	<p>Este apartado debe ser organizado, en función <u>de las preguntas de evaluación</u>, de manera que se brinde, <u>en primera instancia</u>, el hallazgo general y agregado respecto de la interrogante; es decir dando respuesta a la pregunta general de evaluación, y luego detallando los hallazgos que fundamenten dicha respuesta y que deben vincularse, principalmente, a los temas de análisis solicitados para el abordaje de dicha pregunta (lo anterior no excluye la incorporación de otros temas que hayan surgido durante el proceso evaluativo).</p> <p>Los hallazgos deben ser sustentados con evidencia y precisión, evitando términos como “la mayoría de las personas”, “gran cantidad de personas entrevistadas” o cualquier otra frase que sugiera imprecisión. Deben estructurarse siguiendo un hilo lógico de articulación e integración y no como lluvia de ideas aisladas.</p> <p>Los hallazgos más importantes suelen acompañarse de ilustraciones, tablas, gráficos o cualquier apoyo visual, que <u>agregue valor</u> a la presentación de la información, pero que no sea reiterativo o redundante, con la información expresa en el texto.</p>

	<p>Se requiere que este apartado evidencie un análisis integrado de los hallazgos, a partir de la triangulación de la información, procedente de diferentes fuentes, identificando puntos de encuentro o no, respecto de los elementos analizados.</p> <p>El planteamiento de los hallazgos debe facilitar la comprensión y el establecimiento posterior, de la relación entre hallazgo y conclusión.</p>
--	---

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Manual de evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO E. Elementos para la formulación del informe final de evaluación

Elemento	Descripción
Formato	<p>Deberán considerarse al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portada, lista de acrónimos y abreviaturas, tabla de contenido, tabla de figuras, tabla de gráficos, anexos, referencias bibliográficas. • Utilización de lenguaje inclusivo, por ejemplo, evitar frases como “los entrevistados” o “los entrevistados y las entrevistadas”, y utilizar términos como “las personas entrevistadas”, “las personas usuarias”. • Utilización del libro de estilo de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. • Seguir las especificaciones de formato del Anexo G (letra, márgenes, espaciados, etc). • Revisión rigurosa en términos bibliográficos y de redacción. • Utilización de Manual APA, sexta o séptima versión. <p>La Unidad de Evaluación proporcionará las plantillas para las distintas partes de los Informes, como es la Portada, Página Legal, Directorio, etc.</p>
Resumen Ejecutivo	<p>Síntesis del Informe Final, cuyo objetivo es dar una visión de los principales contenidos del informe. Orientado principalmente a personas que ocupan puestos directivos. Su extensión debe oscilar entre las tres y cinco páginas.</p> <p>Los principales contenidos a incluir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción breve del servicio/trámite evaluado; • Reseña de la evaluación (Objetivo, preguntas, alcance y metodología); • Resumen de principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
Estructura del informe	
Introducción	<p>Debe considerarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del marco (institucional, normativo, entre otros) en el que se realiza la evaluación y la justificación de esta. • Información básica sobre la intervención evaluada y los principales aspectos o elementos que fueron valorados. • Los actores relacionados con la evaluación y el uso potencial que se le otorgará a la misma. • Descripción de la estructura y contenidos centrales de los capítulos del informe.
Antecedentes del servicio/trámite	<p>Considerar en este apartado el desarrollo de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexto general del servicio/trámite: principales características del entorno – sectorial, institucional, normativo, organizacional – en el que se brindan los servicios/trámites, así como la identificación de los resultados deseados. Hay que destacar, además, cambios que se hayan producido en el tiempo.

	<ul style="list-style-type: none"> ● Problema o necesidad que originan los servicios/trámites y sus objetivos (general y específicos). ● Actores claves de los servicios/trámites. ● Factores externos
<p>Estrategia metodológica (Descripción y justificación de los métodos, técnicas y procedimientos para el desarrollo de la evaluación)</p>	<p>Descripción de los elementos metodológicos que guiaron el proceso de evaluación, entre ellos: objetivos, preguntas, alcance y metodología de evaluación.</p> <p>Además, debe explicitarse, de qué manera (parámetros de valoración), fue planificada la valoración del criterio de evaluación, respecto de la interrogante a la que está asociado; es decir, en función de qué y cómo, se podrá afirmar que la intervención es pertinente, eficaz y eficiente, por ejemplo.</p> <p>Respecto de la metodología deben exponerse los siguientes elementos:</p> <p>a) Levantamiento de los datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes de información: documentos revisados y actores involucrados y las razones o criterios considerados para su selección. - Métodos, técnicas y procedimientos para el levantamiento de los datos: descripción de técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recolectar datos, las razones de su selección y su idoneidad respecto de las fuentes de información y las evidencias de su fiabilidad y validez. <p>b) Análisis de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir detalladamente, los procedimientos usados para analizar los datos. - Idoneidad del análisis respecto de las preguntas de evaluación. - Debilidades potenciales en el análisis de datos y las brechas o limitaciones de los datos. <p>c) Matriz de evaluación: donde se resume y presenta visualmente, el diseño y metodología de la evaluación. Debe presentarse la matriz ajustada por el EE y aprobada por la UE.</p> <p>d) Principales limitaciones del proceso de evaluación y la metodología empleada, así como sus implicaciones para el logro del objetivo de la evaluación.</p>
<p>Hallazgos</p>	<p>Este apartado debe ser organizado, en función <u>de las preguntas de evaluación</u>, de manera que se brinde, <u>en primera instancia</u>, el hallazgo general y agregado respecto de la interrogante; es decir dando respuesta a la pregunta general de evaluación, y luego detallando los hallazgos que fundamenten dicha respuesta y que deben vincularse, principalmente, a los temas de análisis solicitados para el abordaje de dicha pregunta (lo anterior no excluye la incorporación de otros temas que hayan surgido durante el proceso evaluativo).</p> <p>Los hallazgos deben ser sustentados con evidencia y precisión, evitando términos como “la mayoría de las personas”, “gran cantidad de personas entrevistadas” o cualquier otra frase que sugiera imprecisión. Deben estructurarse siguiendo un hilo lógico de articulación e integración y no como lluvia de ideas aisladas.</p>

	<p>Los hallazgos más importantes suelen acompañarse de ilustraciones, tablas, gráficos o cualquier apoyo visual, que <u>agregue valor</u> a la presentación de la información, pero que no sea reiterativo o redundante, con la información expresa en el texto.</p> <p>Se requiere que este apartado evidencie un análisis integrado de los hallazgos, a partir de la triangulación de la información, procedente de diferentes fuentes, identificando puntos de encuentro o no, respecto de los elementos analizados.</p> <p>El planteamiento de los hallazgos debe facilitar la comprensión y el establecimiento posterior, de la relación entre hallazgo y conclusión.</p>
Conclusiones	<p>Según PNUD, 2010 (citado por Mideplan 2017, p.13) una conclusión es “un juicio razonado basado en una síntesis de hallazgos... <u>no son hallazgos</u>; son interpretaciones que dan significado a los hallazgos”.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deben presentar el juicio valorativo experto del EE, <u>con relación a cada una de las interrogantes de la evaluación</u>, según la evidencia proporcionada por los hallazgos. <p>Deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Completas y equilibradas (fortalezas, debilidades y efectos de la intervención). - Sustentadas en evidencia y conectadas de forma lógica con los hallazgos de la evaluación. - Considerar formas alternativas de comparar resultados - Limitarse a situaciones, períodos de tiempo, personas, contextos y propósitos a los que se puedan aplicar los hallazgos. - Formar base para recomendar acciones o decisiones coherentes con las mismas.
Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Deben ser útiles, aplicables, operativizables, reales, alcanzables, para poder mejorar la intervención. - Ser formuladas claramente, y con lenguaje accesible a cualquier actor. - Fundamentadas y con una relación clara con las conclusiones. - Indicar el qué (la acción recomendada para mejorar), quién (actor al que está dirigida – tomador de decisión, ejecutor, otros) y cuándo (plazo sugerido para su ejecución –corto, mediano o largo plazo).
Lecciones Aprendidas	<p>Relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuevos conocimientos sobre el problema, la población o el sector de la intervención. - Fortalezas o debilidades de la preparación, el diseño o ejecución de la evaluación. - Relevancia de los hallazgos para otras intervenciones similares. - Replicabilidad de la intervención en otros contextos. - Pertinencia y replicabilidad de los métodos de evaluación usados.
Anexos	Términos de Referencia
	Ficha técnica para la difusión de los resultados (Anexo I)
	Ficha informativa de la evaluación (Anexo J)
	Instrumentos de recopilación de datos utilizados

	Listas de personas o grupos entrevistados o consultados y lugares visitados
	Listas de documentos revisados
	Hallazgos secundarios
	Biografías breves del EE
Archivos adjuntos	Archivo de pptx sobre resultados de la evaluación. Archivo de infografía

Nota: Elaborado con base en Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. 2017. *Manual de evaluación para intervenciones públicas: gestión de evaluaciones en el Sistema Nacional de Planificación*. San José, CR: MIDEPLAN.

ANEXO F. Cronograma general

Cronograma general de trabajo			
<i>Etapas*</i>	<i>Actividad central</i>	<i>Responsable específico del EE</i>	<i>Plazo</i>
Diseño del Proyecto de Evaluación	Diseño de evaluación		
	Presentación de Proyecto de Investigación y revisión de instrumentos		
	Ajuste de instrumentos luego de su revisión		
	Presentación de instrumentos para verificación y aprobación		
	Pilotaje de instrumentos y ajuste a partir de dicho pilotaje		
Trabajo de campo	Aplicación de entrevistas		
	Aplicación de encuesta		
Análisis de datos y sistematización	Análisis de datos y sistematización		
Elaboración de Producto 2	Elaboración de Producto 2		
	Presentación de Producto 2 para revisión		
	Revisión de Producto 2		
	Incorporación de observaciones al Producto 2		
...	...		
...	...		
Divulgación	Presentación oral		

*El EE deberá agregar otras etapas/actividades que se ajusten al encargo evaluativo.

ANEXO G. Especificaciones generales de formato

El formato de los productos protocolarios e informes de evaluación debe seguir las siguientes consideraciones:

- Tipo del archivo electrónico: Word (.docx)
- Tamaño de hoja: Carta
- Márgenes: Normal (Superior 2.5 cm, Inferior 2.5 cm, Izquierdo 3 cm, Derecho 3 cm)
- Fuente: Arial o Times New Roman
- Tamaño de fuente: 11 puntos
- Interlineado: 1.5 puntos
- Texto justificado
- Números de página al pie
- Referencias y citas en formato APA, 6ª o 7ª Edición
- Referencias personales o institucionales (nombres, logotipos, isotipos, etc.) solamente podrán ponerse en la portada o contraportada autorizada por la SPPC.
- Si el informe es preliminar, deberá incluir una marca de agua en todas las páginas con la leyenda «Versión preliminar»

Sobre las tablas, gráficas e imágenes:

- Todas las tablas y gráficas deben contener título y fuente
- Todas las gráficas deben contener título en los ejes
- Las tablas y gráficas deberán ser entregadas en un archivo anexo, en formato editable (no imagen)
- Las imágenes utilizadas deberán ser de licencia libre.

Productos complementarios

- a. Las bases de datos que contengan la sistematización de la información recolectada en campo, para cada uno de los instrumentos empleados, deben entregarse de forma *electrónica* (en disco compacto), en archivos de tipo hoja de cálculo **sin atributos** (*.cvs), texto plano separado por pipes (*.txt) o de software de análisis estadístico (*.sav, *.dta). En caso de ser necesario, deberá contener una hoja de códigos en la que se relacionen debidamente las variables y los códigos correspondientes a cada uno de los valores.
- b. Los instrumentos de recolección de datos *aplicados* deberán entregarse de forma electrónica, escaneados en orden de folio, en un archivo de formato

*.pdf para cada uno de los instrumentos recolectados, y con una resolución óptima para garantizar su legibilidad.

- c. Un archivo fotográfico que deberá entregarse de forma *electrónica*, en archivos de PowerPoint, identificando claramente cada una de las imágenes según su asociación con los instrumentos de recolección de datos, y con los objetivos específicos con los que se relacionen.

ANEXO H. Información básica a disposición del equipo evaluador.

El presente anexo es como referencia de estudios realizados en años anteriores aplicados a otras dependencias y son sólo como un antecedente del mismo tipo de evaluaciones.

Nombre de la fuente de información	Descripción	Ubicación
Apartado General. Estudio sobre la satisfacción de usuarios de las Secretarías del Poder Ejecutivo 2012	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrecen 17 secretarías del Gobierno del Estado de Jalisco, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://docs.google.com/presentation/d/1CvEDoj-UJ90UvtbN1x801mSNq1RCfs46/edit#slide=id.p4
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Cultura.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. DIF	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Procuraduría Social.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Desarrollo Humano.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Administración.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer	https://acortar.link/qRTWST

	estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Desarrollo Rural.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Finanzas.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Educación.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Medio Ambiente para el Desarrollo Sustentable.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Promoción Económica.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Turismo.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que	https://acortar.link/qRTWST

	incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría General de Gobierno.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Salud.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Seguridad Pública Prevención y Readaptación Social.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Secretaría de Vialidad y Transporte.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST
Encuesta de Satisfacción de usuarios 2010, 2011 y 2012. Procuraduría General de Justicia.	Estudio que permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que ofrece su dependencia, con la finalidad de establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción.	https://acortar.link/qRTWST

ANEXO I. Ficha técnica para la difusión de los resultados

1. Datos generales	
1.1. Información de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	(Tipo de evaluación + Programa o fondo evaluado)
Tipo de evaluación:	(Tipo de evaluación)
Año del ejercicio evaluado:	
Programa anual de evaluación	(Año del PAE)
Fecha de inicio	(Fecha de inicio del contrato de evaluación)
Fecha de publicación	(Fecha en la que se entregó oficialmente el informe final)
1.2. Información de la entidad evaluadora	
Entidad evaluadora:	(Nombre de la entidad evaluadora)
Investigador principal:	(Nombre del investigador principal o coordinador de la investigación)
Equipo de investigación:	(Nombre de los investigadores que participaron en la evaluación)
Correo electrónico:	
Número de teléfono:	(Número a 10 dígitos)
1.3. Datos de la contratación	
Tipo de contratación:	Licitación Pública Nacional (Número)
Número de contrato:	(Número de contrato)
Número de rondas del concurso:	1
Costo de la evaluación:	(Costo total de la evaluación, en número y letras)
Fuente de financiamiento:	Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco
Unidad administrativa responsable:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
1.4. Información de la Unidad de Evaluación del gobierno	
Unidad administrativa coordinadora:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa

Titular de la unidad administrativa coordinadora:	Mónica T. Ballescá Ramírez
Unidad administrativa técnica:	Dirección de Evaluación para la Mejora Pública
Titular de la unidad administrativa técnica:	Selene Liliana Michi Toscano
Enlace técnico de la evaluación:	(Nombre del enlace de la DEMP)

1.5. Información del programa evaluado:

Nombre y siglas del programa evaluado:	
Dependencia o entidad responsable:	
Poder público al que pertenece:	
Ámbito gubernamental al que pertenece:	
Unidad administrativa responsable:	
Titular de la unidad administrativa responsable:	
Contacto de la unidad administrativa responsable:	

1.6. Mecanismos de seguimiento y difusión de la evaluación

Sistema de agendas de mejora:	Sí
Portal de internet:	(Poner la liga)

2. Descripción de la evaluación

2.1. Objetivo general

--

2.2. Objetivos específicos

2.3. Metodología	
Técnicas de investigación:	
Alcance / Enfoque:	
Instrumentos de recolección de información:	
Principales fuentes de información:	
3. Resumen	

4. Resultados	
4.1. Principales hallazgos	
Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
4.2. Recomendaciones	

ANEXO J. Ficha informativa de la evaluación

Entidad evaluadora externa:	(Nombre completo de la entidad evaluadora)
Investigador principal:	(Nombre del coordinador de la investigación o investigador principal)
Equipo de investigación:	(Nombre de los investigadores que participaron en la evaluación)
Forma de contratación	(Tipo de contratación)
Costo total	(Costo total de la evaluación)
Fuente de financiamiento	Fideicomiso 10824 Fondo EVALÚA Jalisco
Unidad de evaluación	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la Unidad de evaluación	Mónica Ballescá Ramírez
La Unidad de evaluación	Selene Liliana Michi Toscano (Nombre de enlace de la DEMP)

ANEXO K. Formato de valoración de las propuestas de proyecto de evaluación

VALORACIÓN DE LA PROPUESTA DE PROYECTO DE EVALUACIÓN				
Proveedor:				
Elemento	Aspecto	Reactivo	Puntos máximos por reactivo	Puntos obtenidos del proyecto
Consistencia de la propuesta de proyecto de evaluación		¿La propuesta de proyecto de evaluación es consistente con lo establecido en los Términos de referencia?	3	0
		¿Se contemplan todos los productos establecidos en los Términos de referencia?	2	0
<i>Subtotal</i>			5	0
PUNTOS PONDERADOS			3	0

Estrategia metodológica	Enfoque metodológico	¿Se presenta y define el enfoque metodológico del proyecto de evaluación?	3	0
		¿Se justifica el enfoque metodológico del proyecto?	2	0
	Parámetros de valoración	¿Se describe o explica de qué manera será valorado el criterio de evaluación?	3	0
		¿Se justifican los parámetros elegidos?	2	0
	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	¿Se presenta su definición y características?	3	0
		¿Se justifica su elección?	2	0
		¿Se explica qué se indagará, estudiará o pretende obtener con la aplicación de cada una de ellas?	2	0
		¿Se señala las preguntas que serán contestadas con la aplicación de las técnicas?	3	0
		¿Se identifica el actor (o actores) a quién se dirige la técnica?	2	0
		¿Se presenta la cantidad que será aplicada?	2	0
		Sistematización y análisis de datos	¿Se identifican y describen las estrategias de sistematización de datos?	2
	¿Se identifican y describen los métodos de análisis de la información?		2	0

		¿Se justifican su elección?	2	0
		¿Se sustentan en prácticas del campo académico?	2	0
	Limitaciones y riesgos	¿Se describen las limitaciones de la propuesta metodológica?	2	0
		¿Se identifican los posibles riesgos?	2	0
		¿Se proponen medidas para administrar los riesgos?	2	0
<i>Subtotal</i>			38	0
PUNTOS PONDERADOS			11	0

Matriz de evaluación	Diseño de investigación	¿El tipo de diseño de investigación es consistente o lógico con la pregunta de evaluación?	2	0
	Técnicas de recolección de datos	¿Tienen una articulación lógica con las preguntas de evaluación y los temas de análisis?	2	0
	Técnicas de análisis	¿Tienen una articulación lógica con el diseño de investigación y las técnicas de recolección?	2	0
	Fuentes de información	¿Se identifican las fuentes de información?	2	0
		¿Son adecuadas las fuentes de información, según las técnicas y la pregunta de investigación?	2	0
<i>Subtotal</i>			10	0
PUNTOS PONDERADOS			6	0

Cronograma de trabajo	Etapas	¿Se describen las etapas de la investigación evaluativa?	2	0
		¿Las etapas mantienen una secuencia lógica?	2	0
	Actividades	¿Se describen las actividades de cada etapa?	2	0
		¿Las actividades son coherentes con la etapa correspondiente?	2	0
		¿Las actividades mantienen una secuencia lógica?	3	0
	Responsables	¿Se señalan los responsables de cada etapa o actividad?	3	0
		¿Se señala la dedicación temporal de cada responsable?	3	0

	Ruta crítica	¿Se presenta una ruta crítica de la evaluación?	1	0
<i>Subtotal</i>			18	0
PUNTOS PONDERADOS			4	0
Aportación adicional de la propuesta	Preguntas de investigación	¿La propuesta de proyecto de evaluación aporta al menos una pregunta de evaluación adicional que complementa y robustece el proyecto establecido en los TdR?	2	0
	Componente incluyente	¿La propuesta asegura que la muestra seleccionada para participar en la encuesta refleje la diversidad de las partes interesadas en los servicios/trámites, incluidas mujeres y hombres así como los grupos más vulnerables.?	2	0
		¿La propuesta incluye técnicas que considere alternativas para dirigirse a personas analfabetas o con bajo nivel de educación, y asegurar que pueden entender las preguntas?	3	0
		¿La propuesta contempla una implementación que asegure que la encuesta incluya preguntas específicas de igualdad de género y derechos humanos?	2	0
<i>Subtotal</i>			9	0
PUNTOS PONDERADOS			4	0
TOTAL PUNTOS			80	0
PUNTOS TOTALES PONDERADOS			28	0
<i>Calificación del proyecto</i>			100.00	0.00