

Términos de referencia para la evaluación específica del servicio de alumbrado público¹

Programa Anual de Evaluación de las Políticas y Programas Públicos del Estado de Durango (PAE) 2020

mayo de 2020

¹ Citación sugerida: Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango. *Términos de referencia para la evaluación específica del Servicio de Alumbrado Público*, Durango:Inevap, 2020.

Contenido

Antecedentes de la evaluación.....	3
Objetivos.....	3
Hipótesis.....	3
Alcance.....	4
Usos y usuarios previstos.....	4
Principios.....	4
Consideraciones administrativas de la evaluación.....	4
Etapas, productos y plazos.....	4
Roles y responsabilidades.....	5
Consideraciones técnicas de la evaluación.....	6
Metodología.....	6
Criterios para responder las preguntas.....	6
Criterios para la propuesta de recomendaciones y observaciones.....	7
Preguntas de evaluación.....	8
Configuración de informe e evaluación.....	10
Informe de evaluación.....	10
Resumen ejecutivo.....	11
Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.....	11
Conclusiones y valoración final.....	11
Ficha de la evaluación.....	12
Anexos.....	13
1. Procesos clave.....	13
2. Indicadores.....	14

Antecedentes de la evaluación

El Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango (Inevap) es el organismo constitucional autónomo encargado de realizar y coordinar las evaluaciones de las políticas y programas públicos que operan los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, los órganos constitucionales autónomos, los municipios y las entidades paraestatales y paramunicipales del estado de Durango. El objetivo del Inevap es generar información para mejorar las intervenciones públicas a partir del trabajo independiente, objetivo, transparente, colaborativo y de calidad.

Los Lineamientos Generales para la Evaluación de las Políticas Públicas y de los Programas Presupuestarios del Estado de Durango vigentes², establecen las bases para el cumplimiento de las funciones de evaluación del Inevap. De esta manera, los Lineamientos definen que las acciones de evaluación deben apegarse a los modelos de términos de referencia que emita el Inevap, los cuales definen la intervención pública, los instrumentos, acciones, resultados y alcances que sean objeto de evaluación.

La fracción III del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece las funciones y servicios públicos a cargo de los municipios, el inciso (b) señala el Alumbrado público. Cada municipio, en función de sus capacidades, moviliza actores y recursos para cumplir con este mandato, por lo que los arreglos institucionales son tantos como municipios existen.

Los términos de referencia para la evaluación específica del servicio de alumbrado público reconocen la condición de heterogeneidad y la adoptan para definir del alcance de la evaluación. Las preguntas de evaluación se configuraron a partir de referencias ampliamente reconocidas sobre las mejores prácticas del servicio a nivel municipal.

Objetivos

Los objetivos de la evaluación específica del servicio de alumbrado público parten del enfoque formativo de la evaluación y obedecen a un paradigma pragmático orientado al uso de los resultados del ejercicio evaluativo.

Objetivos de la evaluación

Principal	Valorar la capacidad del municipio para brindar un servicio de alumbrado público con calidad y eficiencia
Específicos	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la estimación de la oferta del servicio de alumbrado público y el grado de información que dispone el municipio Valorar la forma de organización y disposición de documentos normativos que guían la operación del servicio Determinar los mecanismos que permiten medir el desempeño y los resultados del servicio

Hipótesis

Las hipótesis que guían la evaluación derivan del encuentro de las necesidades de información y los requerimientos de la para garantizar la calidad y eficiencia del servicio. Estas hipótesis se vinculan con los objetivos y secciones de la evaluación, y apoyan la configuración de su resumen ejecutivo.

Hipótesis de la evaluación

Principal	La gestión del servicio de alumbrado público es de calidad y eficiente.
Adicionales	<ul style="list-style-type: none"> El municipio cuenta con los elementos suficientes para estimar la oferta del servicio. El municipio define procesos y documentos normativos que garantizan la correcta operación del servicio. El municipio cuenta con mecanismos que permiten medir el desempeño y los resultados del servicio.

² Disponibles en: <https://www.inevap.org.mx/nosotros>

Alcance

La evaluación debe valorar la capacidad del municipio para entregar el servicio de alumbrado público con calidad y eficiencia. El equipo evaluador debe interpretar la información disponible, emitir juicios valorativos y proponer vías de mejora de sus resultados.

Para ello, el equipo evaluador debe analizar la información documental pública y provista por los responsables del servicio, así como la evidencia relacionada con la buena gestión del servicio. Asimismo, es necesario que el equipo evaluador realice entrevistas personales o grupos focales con los responsables del servicio para recoger su experiencia y conocimiento y propiciar su compromiso con el ejercicio de evaluación.

De manera adicional, el equipo evaluador puede aportar elementos y herramientas de análisis que fortalezcan la evaluación, pero esto no debe representar un costo extra ni sustituir los requerimientos de estos términos de referencia.

Usos y usuarios previstos

Los principales usuarios previstos de la evaluación específica del servicio de alumbrado público son los funcionarios de la dependencia municipal responsable del servicio. Se espera que los usuarios primarios utilicen los resultados de la evaluación para identificar áreas de oportunidad que permita ofrecer un mejor servicio.

Un segundo grupo de usuarios previstos de esta evaluación son otros municipios, para quienes los resultados de la evaluación sirven como referente para tomar decisiones de mejora de su gestión del servicio de alumbrado público.

Igualmente, toda evaluación puede entenderse como un ejercicio de rendición de cuentas y transparencia, que fortalece la calidad democrática de la sociedad. Así, los resultados de esta evaluación son un insumo para elevar el nivel de la discusión pública sobre la capacidad de los municipios para ofrecer el servicio de alumbrado público y cómo se puede mejorar.

Principios

La evaluación específica del servicio de alumbrado público debe conducirse por el equipo evaluador y validarse por el Inevap según los principios de utilidad, factibilidad, propiedad y precisión.

Principios de la evaluación

Utilidad	La evaluación se sincroniza con las necesidades de información de sus usuarios previstos
Factibilidad	La evaluación es realista, eficiente y efectiva de acuerdo con sus procesos, contexto y recursos
Propiedad	La evaluación se conduce de manera legal, ética y transparente
Precisión	La evaluación expone y justifica técnicamente la interpretación, valoración y recomendaciones sobre los factores que determinan el valor y mérito del servicio evaluado

Fuente: adaptado de Yarbrough, D.B., Shula, L.M., Hopson, R.K., & Caruthers, F.A. (2010). *The Program Evaluation Standards: A guide for evaluators and evaluation users (3rd. ed)*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.

Asimismo, el equipo evaluador debe propiciar el involucramiento y participación de los responsables del servicio, de los usuarios previstos de la evaluación y de aquellos que pueden ser afectados por sus resultados.

Finalmente, la independencia del equipo evaluador es indispensable para garantizar la objetividad del ejercicio evaluativo, por lo que cualquier conflicto de interés o situación potencial de afectar la imparcialidad de la evaluación debe ser evitado.

Consideraciones administrativas de la evaluación

Etapas, productos y plazos

El plan de evaluación del equipo evaluador debe considerar al menos **5 etapas**: 1) Apertura de la evaluación, 2) Desarrollo metodológico, 3) Primer informe preliminar, 4) Informe preliminar final y, 5) Dictaminación de la evaluación. Cada una de

estas etapas es esencial para el desarrollo de la evaluación que deriva **2 productos** específicos: 1) Resultados preliminares de las preguntas de evaluación e 2) Informe preliminar final de la evaluación.

El equipo evaluador debe entregar los productos de la evaluación a la dependencia o entidad responsable del servicio y al Inevap según las condiciones y plazos de su propuesta técnica de trabajo y el contrato de evaluación correspondiente, pero debe atender las fechas límite que indican estos términos de referencia.

Cada producto de la evaluación debe revisarse por la dependencia o entidad responsable del servicio validarse técnicamente por el Inevap. Para ello, el Inevap y la dependencia responsable del servicio tienen **hasta 5 días hábiles** para comunicar sus comentarios al equipo evaluador, quien a su vez cuenta con otros **5 días hábiles** para responder a tales comentarios y hacer las adecuaciones necesarias a los productos de la evaluación.

Luego que el Inevap valide técnicamente el informe preliminar final de la evaluación, el documento pasa a ser dictaminado por el Consejo General de acuerdo con el artículo 11 numeral 2 fracción V de la Ley que Crea el Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango. Se considera finalizada la evaluación, hasta que esta haya sido dictaminada aprobatoriamente.

Etapas productos y plazos	
Etapa y producto	Duración o fecha límite
1. Apertura de la evaluación <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del equipo evaluador y del instrumento y proceso de evaluación 	
2. Desarrollo metodológico <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo del equipo evaluador 	
3. Primer informe preliminar <ul style="list-style-type: none"> • Respuesta de las preguntas de evaluación • <i>Producto: Resultados preliminares de las preguntas de la evaluación específica del servicio de alumbrado público</i> 	
Intermedio para comentarios de la dependencia o entidad responsable del servicio y del Inevap a los resultados preliminares de las preguntas de evaluación	Hasta 5 días hábiles
4. Informe preliminar final <ul style="list-style-type: none"> • Configuración del informe preliminar de la evaluación • <i>Producto: Informe preliminar final de la evaluación específica del servicio de alumbrado público</i> 	
Intermedio para comentarios de la dependencia o entidad responsable del servicio y del Inevap al informe preliminar de la evaluación	Hasta 5 días hábiles
5. Dictaminación de la evaluación <ul style="list-style-type: none"> • Dictaminación de la evaluación por el Consejo General del Inevap 	31 de diciembre de 2020

Roles y responsabilidades

En el proceso de evaluación participan **3 actores** con roles y responsabilidades particulares para cumplir los objetivos del ejercicio evaluativo: 1) el responsable de la evaluación designado por el Inevap, 2) el equipo evaluador independiente y, 3) los responsables del servicio que se evalúa.

Roles y responsabilidades	
Responsable de la evaluación del Inevap	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar la información documental provista por los responsables del servicio al equipo evaluador

	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la comunicación entre el equipo evaluador y los responsables del servicio • Coordinar las reuniones de entrega de los productos de la evaluación y los demás encuentros del equipo evaluador con los responsables del servicio • Comentar y validar técnicamente los productos de la evaluación • Difundir los resultados de la evaluación con sus usuarios previstos • Integrar la propuesta de recomendaciones y observaciones
Equipo evaluador independiente	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar al Inevap sobre las reuniones, entrevistas y otros encuentros con los responsables de la evaluación • Integrar y entregar los productos de la evaluación a los responsables del servicio y al Inevap • Resolver las dudas y comentarios sobre la evaluación de los responsables del servicio • Atender los comentarios y requerimientos técnicos del Inevap
Responsables del servicio que se evalúa	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar la información documental necesaria para la evaluación y aquella que se solicite durante el proceso • Participar en las entrevistas o grupos focales que el equipo evaluador requiera para la evaluación • Revisar y comentar los productos de la evaluación

Consideraciones técnicas de la evaluación

Metodología

En principio, la evaluación específica del servicio de alumbrado público se alinea con el enfoque formativo de la evaluación y obedece al paradigma pragmático orientado al uso de los resultados del ejercicio evaluativo³.

Para su desarrollo, la evaluación específica del servicio de alumbrado público es predominantemente cualitativa, con un alcance descriptivo y utiliza técnicas no experimentales como:

- Análisis documental
- Observación directa
- Análisis comparado
- Entrevistas a profundidad
- Grupos de enfoque

Otras técnicas de investigación pueden ser empleadas, en la medida que aporten elementos sustanciales para responder las preguntas de evaluación, pero en todo caso se deben exponer los argumentos teóricos que sustenten su utilización.

Criterios para responder las preguntas

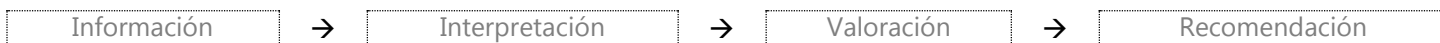
Las preguntas de evaluación deben responderse con sustento en la información disponible y hacer explícitos los argumentos que soportan la interpretación, valoración y recomendaciones del equipo evaluador. La extensión máxima de cada respuesta es **3 cuartillas** y debe incluir los siguientes conceptos:

- La pregunta de evaluación
- El análisis del equipo evaluador

³ Para más detalle ver: Mertens, D. M., & Wilson, A. T. (2019). *Program evaluation theory and practice*. Second Edition. Guilford Publications. & Fitzpatrick, J. L., Sanders, J. R., & Worthen, B. R. (2011). *Program evaluation: Alternative approaches and practical guidelines*. Fourth Edition. Pearson.

- Las recomendaciones u observaciones propuestas
- Las fuentes de información utilizadas

Elementos fundamentales de la evaluación



Para todas las preguntas de evaluación, los términos de referencia señalan los elementos esperados en la respuesta y las fuentes mínimas de información que deben ser empleadas. El equipo evaluador puede adicionar conceptos que considere importantes a las respuestas de las preguntas de evaluación, siempre y cuando se respalden en la evidencia y la calidad de los argumentos justifiquen su importancia.

Criterios para la propuesta de recomendaciones y observaciones

La propuesta de recomendaciones y observaciones del equipo evaluador debe basarse en el enfoque formativo de la evaluación, al respetar los criterios de claridad, relevancia, justificación y factibilidad.

Criterios para la propuesta de recomendaciones y observaciones

Claridad	Expresión precisa e inequívoca
Relevancia	Aportación específica y significativa para el logro de los objetivos del servicio
Justificación	Sustentación exclusiva en los hallazgos de la evaluación
Factibilidad	Viable en función de las capacidades institucionales de la dependencia o entidad responsable del servicio

Asimismo, cada recomendación u observación propuesta debe clasificarse según su temática de actuación. Esta clasificación no busca limitar el número de recomendaciones u observaciones que se propongan, ni forzar al equipo evaluador a proponer una recomendación u observación de cada temática.

Temáticas de la propuesta de recomendaciones y observaciones

Diseño	Hace referencia a la justificación, lógica y consistencia de la intervención
Cobertura	Busca el establecimiento de una estrategia de cobertura
Indicadores	Mejora la pertinencia, consistencia y alcance de los indicadores para el logro de los resultados
Ejecución	Estandariza los principales procesos establecidos dentro de la normatividad del servicio (reglas de operación o lineamientos), así como la documentación necesaria para su implementación
Capacitación	Busca fortalecer las capacidades institucionales para mejorar la implementación del servicio
Evaluación	Hace referencia a la necesidad de realizar algún tipo de evaluación
Planeación	Identifica los instrumentos de planeación y orientación hacia resultados
Productos	Mejora el avance de la entrega de los bienes y servicios a la población beneficiaria
Transparencia	Hace referencia a la difusión de los objetivos, avance y resultados
Resultados	Mejora el avance en la atención del problema público que justifica la intervención

La propuesta de recomendaciones y observaciones debe presentarse en el informe de evaluación específica del servicio de alumbrado público según la **Tabla 1. Propuesta de recomendaciones y observaciones**. Adicionalmente, se sugiere que la redacción de cada recomendación u observación propuesta inicie con un verbo en infinitivo.

Tabla 1.
Propuesta de recomendaciones y observaciones

#	Recomendación u observación	Temática	*	Acciones propuestas	Resultados esperados
---	-----------------------------	----------	---	---------------------	----------------------

Nota: el símbolo (*) señala que en la columna debe incluirse el número de la pregunta de evaluación que sustenta la recomendación u observación propuesta.

Preguntas de evaluación

Para cumplir sus objetivos, la evaluación específica del servicio de alumbrado público debe responder **11 preguntas** distribuidas en **3 secciones** que se relacionan con las hipótesis de esta evaluación.

Matriz de evaluación

#	Preguntas de evaluación	Elementos esperados en la respuesta
I. Estimación de la oferta del servicio de alumbrado público		
Hipótesis: El municipio cuenta con los elementos suficientes para estimar la oferta del servicio. Fuentes mínimas de información: registros administrativos sobre la capacidad técnica instalada de luminarias, censos nacionales de gobiernos municipales y delegacionales, planes municipales de desarrollo, documentación oficial.		
1	¿El municipio conoce la situación actual del alumbrado público?	<ul style="list-style-type: none"> • Se describe si el municipio identifica la cantidad, así como las características y conceptos luminotécnicos básicos del alumbrado público en el municipio y si esta información se encuentra sistematizada y contempla: <ul style="list-style-type: none"> ○ Clasificación por tipo de lámpara <ul style="list-style-type: none"> • Incandescente, fluorescente, vapor de mercurio, sodio de alta presión, sodio de baja presión, LED u otras. ○ Promedio de vida útil para cada tipo de luminaria ○ Consumo energético de cada tipo de luminaria ○ Servicio para el cual se utilizan las luminarias <ul style="list-style-type: none"> • Vial • Peatonal • Oficinas públicas • Ornamental y deportivo ○ Posición o ubicación georreferenciada de luminarias ○ Desagregado por propiedad o responsabilidad de otras instancias (infraestructura del gobierno estatal, fraccionamientos no municipalizados, etc.) • Se describe la cobertura del servicio en el municipio y se integran los documentos que contribuyan a su verificación.
2	¿El municipio estima y asegura los recursos necesarios para la implementación del servicio?	<ul style="list-style-type: none"> • Se exponen las fuentes de financiamiento del servicio y su comportamiento histórico. • Se valora la suficiencia de los recursos financieros, materiales y humanos para otorgar el servicio. • Se identifican los métodos que permiten estimar el costo del servicio. • Se identifican los porcentajes referidos al pago de honorarios, mantenimiento, renovación, etc. y su planeación.
II. Gestión del servicio de alumbrado público		
Hipótesis: El municipio define procesos y documentos normativos que garantizan la correcta operación del servicio. Fuentes mínimas de información: registros administrativos, reglamentos internos, manuales de procedimientos, manuales operativos, programas operativos, censos nacionales de gobiernos municipales y delegacionales, planes municipales de desarrollo, documentación oficial.		
3	¿Cómo se encuentra organizado el municipio para brindar el servicio de alumbrado público?	<ul style="list-style-type: none"> • Se describe la estructura orgánica de la o las áreas responsables del servicio de alumbrado público. • Se identifican los actores involucrados y su grado de involucramiento en la operación del programa.

Matriz de evaluación

#	Preguntas de evaluación	Elementos esperados en la respuesta
4	¿Cuáles son los procesos clave del servicio de alumbrado público?	<ul style="list-style-type: none"> • Se valora si se cuenta con documentos normativos como manuales de procedimientos y/o procesos, guías de operación, protocolos, instructivos, etc. • Se describen los procesos clave de la operación del servicio de alumbrado público, desde la implementación, hasta la percepción de satisfacción de los beneficiarios. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se identifican las buenas prácticas y los factores que obstaculizan la operación del servicio de alumbrado público. ○ Se realiza el Anexo 1. Procesos clave del servicio de alumbrado público, en el que se especifican los procesos, actividades y unidades responsables, y se diseña el diagrama de procesos.
5	¿El municipio cuenta con un plan o programa anual de mantenimiento del servicio de alumbrado público?	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica si el municipio cuenta con un programa anual o de mantenimiento periódico que garantice los niveles de eficiencia y parámetros de iluminación, así como si contempla acciones preventivas y correctivas. • Se describe si el plan cuenta con elementos como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cronograma o programa de inspección ○ Bitácoras de fallas o reemplazos ○ Identificación de patrones de fallas recurrentes ○ Causas que lo provocan
6	¿Cuáles son los mecanismos empleados para detectar fallas en el servicio de alumbrado público?	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican los medios por los cuales se identifican y se atienden fallas en el servicio de alumbrado público • Se describe cuáles son los procesos que integran los modelos aplicables en el alumbrado público y sus interrelaciones. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se mencionan los porcentajes de contribución por tipo de mecanismo
7	¿Qué acciones ha implementado el municipio para modernizar el servicio de alumbrado público?	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican las acciones realizadas y/o proyectadas orientadas a la modernización o ampliación de la cobertura del servicio en función de aspectos como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sustitución de luminarias para consumos energéticos más eficientes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se indica el destino o disposición de las luminarias sustituidas ○ Seguridad pública que brinde mejor percepción en los espacios públicos ○ Atención oportuna de reportes de fallas ○ Prevención de riesgos ○ Otros
8	¿El municipio identifica cuales son los principales riesgos, retos u obstáculos para garantizar el servicio?	<ul style="list-style-type: none"> • Se describe si los gestores logran identificar cuáles son los principales retos al otorgar el servicio, especialmente los que tienen que ver con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Eficiencia ○ Economía ○ Calidad ○ Seguridad vial • Se menciona si la identificación de retos se clasifica por los subsistemas responsables.

III. Calidad del servicio de alumbrado público

Hipótesis: El municipio cuenta con mecanismos que permiten medir el desempeño y los resultados del servicio.

Matriz de evaluación

#	Preguntas de evaluación	Elementos esperados en la respuesta
<p><i>Fuentes mínimas de información: registros administrativos, matriz de indicadores, fichas técnicas de indicadores, reglamentos internos, censos nacionales de gobiernos municipales y delegacionales, planes municipales de desarrollo, documentación oficial.</i></p>		
9	¿El municipio cuenta con mecanismos de medición del servicio que permita monitorear y evaluar el logro de sus resultados?	<ul style="list-style-type: none"> • Se señalan los indicadores para monitorear y evaluar el logro de sus resultados. <ul style="list-style-type: none"> ○ Si la intervención no cuenta con indicadores para medir su desempeño, el equipo evaluador debe proponerlos y describirlos en el Anexo 2. Indicadores. • Se valora la calidad y validez de los indicadores de desempeño del servicio según el Anexo 2. Indicadores. • Se indica si existen metas para los indicadores y se expone cómo fueron definidas. • Se describen los procedimientos para alimentar los indicadores y cómo se utiliza la información generada.
10	¿El municipio emplea mecanismos que le permitan identificar la satisfacción del servicio?	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica si los responsables cuentan con mecanismos o instrumentos con los cuales se pueda medir y monitorear la percepción de satisfacción del servicio, en particular, sobre temas como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Percepción de seguridad ○ Tipo de iluminación ○ Nivel de visualización • Se exponen los mecanismos e instrumentos mediante los cuales se recoge la satisfacción de los beneficiarios.
11	¿El municipio promueve la participación ciudadana y los medios necesarios sobre reportes por fallas en el servicio de alumbrado público?	<ul style="list-style-type: none"> • Se especifica si los responsables han implementado estrategias de sensibilización, promoción u otros incentivos a la población para incrementar la contribución de la sociedad en la detección de fallas en el alumbrado público. • Se identifica cómo se da tratamiento al registro, clasificación y seguimiento de los reportes de los ciudadanos. • Se determinan los medios a través de los cuales el municipio brinda información como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Requisitos para hacer el reporte ○ Tiempos de respuesta ○ Canales para hacer reportes (llamadas telefónicas, redes sociales, correos, etc.) ○ Horarios de atención ○ Áreas responsables ○ Teléfonos de atención

Configuración de informe e evaluación

Informe de evaluación

La redacción del informe de evaluación se orienta hacia el uso de sus resultados y se enfoca en exponer la interpretación, valoración y recomendaciones del equipo evaluador. Para ello, el informe de evaluación debe contener las siguientes secciones:

- Resumen ejecutivo (máximo **2 cuartillas**)
- Contenido o índice
- Introducción (máximo **2 cuartillas**)
- I. Estimación de la oferta y la demanda del servicio de alumbrado público

- II. Gestión del servicio de alumbrado público
- III. Calidad del servicio de alumbrado público
- Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
- Propuesta de recomendaciones y observaciones
- Conclusiones y valoración final (máximo **2 cuartillas**)
- Referencias
- Ficha de la evaluación
- Anexos
 - I. Procesos clave
 - II. Indicadores

En cuanto a la presentación del informe de evaluación, el equipo evaluador debe seguir las indicaciones de la «Guía de formato para los informes de evaluación» del Inevap.

Resumen ejecutivo

El resumen ejecutivo del informe de evaluación se concentra en responder las hipótesis de la evaluación. Para cada una de las **hipótesis** se deben exponer los hallazgos que correspondan y la propuesta de recomendaciones y observaciones que de ellos derive, en un máximo de **3 cuartillas**.

Igualmente, el resumen ejecutivo puede mencionar los aspectos que estuvieron fuera del alcance de la evaluación y que merecen ser abordados en futuros ejercicios de evaluación o investigación.

Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

El equipo evaluador debe identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del servicio a partir de los hallazgos de la evaluación, esta información se presenta en el informe de evaluación según la **Tabla 2. Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas**.

Tabla 2.			
Matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas			
Fortalezas	*	Debilidades	*
Oportunidades	*	Amenazas	*

Nota: el símbolo (*) señala que en la columna debe incluirse el número de la pregunta de evaluación que sustenta la fortaleza, oportunidad, debilidad o amenaza mencionada.

Las fortalezas son los elementos, recursos y capacidades internas que contribuyen al servicio de alumbrado público eficiente y de calidad. Al contrario, las debilidades son las limitaciones, fallas o defectos internos que lo obstaculizan.

Las oportunidades son los factores externos no controlables que representan elementos potenciales de crecimiento o mejora. Mientras que las amenazas identifican las condiciones del entorno que, directa o indirectamente, afectan o impiden la eficiencia y calidad del servicio de alumbrado público.

Conclusiones y valoración final

Las conclusiones de la evaluación deben ser precisas y fundamentarse en análisis del equipo evaluador sobre los requerimientos para que el servicio de alumbrado público será eficiente y de calidad. La redacción debe exponer los aspectos que limitan o favorecen el logro de sus resultados, en un máximo de **2 cuartillas**.

Al ser el cierre de la evaluación, las conclusiones resumen la valoración de la capacidad del servicio de conseguir sus objetivos, insisten en la importancia de atender las recomendaciones y observaciones propuestas y señalan los aspectos que pueden ser susceptibles de abordarse en próximos ejercicios de evaluación.

Ficha de la evaluación

El informe de la evaluación debe incluir una ficha que resuma los aspectos administrativos y técnicos de la evaluación y sus resultados.

Ficha de la evaluación	
Aspectos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la evaluación • Miembros del equipo evaluador • Organización evaluadora (si aplica) • Unidad administrativa de la dependencia o entidad responsable del servicio evaluado • Titular de la unidad administrativa de la dependencia o entidad responsable del servicio evaluado • Unidad administrativa de la dependencia o entidad responsable del servicio encargada de dar seguimiento a la evaluación • Forma de contratación del equipo u organización evaluadora • Costo total de la evaluación • Fuente de financiamiento de la evaluación • Fecha de inicio de la evaluación (reunión de apertura) • Fecha de conclusión de la evaluación (dictaminación por el Consejo General del Inevap)
Aspectos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras clave de la evaluación (al menos tres palabras) • Términos de referencia de la evaluación • Objetivo de la evaluación • Hipótesis de la evaluación
Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Síntesis de los hallazgos de la evaluación • Síntesis de la propuesta de recomendaciones y observaciones • Síntesis de las conclusiones

Anexos**1. Procesos clave del servicio de alumbrado público****Tabla 3.****Procesos de la operación del PE**

#	Proceso	Actividades	Áreas responsables

*Notas: además de completar la Tabla 5, el equipo evaluador debe diseñar el **diagrama de procesos** del servicio de alumbrado público.*

2. Indicadores

Ficha para la valoración técnica de un indicador		
Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo
Unidad de medida	Frecuencia de medición	Comportamiento del indicador
Valoración técnica	Justificación	Indicador recomendado
Calidad	Claridad	Sí/No
	Relevancia	Sí/No
	Economía	Sí/No
	Monitoreabilidad	Sí/No
	Adecuación	Sí/No
Validez	Validez interna	Sí/No
	Validez externa	Sí/No
	Validez por valor aparente	Sí/No
	Consistencia inter-temporal	Sí/No
	Consistencia inter-observacional	Sí/No

Notas: cada indicador del desempeño del servicio debe describirse en una ficha independiente.

Para la valoración técnica se deben seguir las siguientes definiciones de las dimensiones y criterios:

- **Calidad**
 - Claridad, el indicador es preciso e inequívoco.
 - Relevancia, el indicador refleja una dimensión importante del logro del objetivo.
 - Economía, la información necesaria para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
 - Monitoreabilidad, el indicador puede sujetarse a una verificación independiente.
 - Adecuación, el indicador aporta una base suficiente para evaluar el desempeño.
- **Validez⁴**
 - Validez interna, el indicador mide con suficiencia el objetivo al que está asociado.
 - Validez externa, la medición del indicador es aplicable en otros contextos.
 - Validez por valor aparente, existe consenso de que el indicador mide con suficiencia el objetivo al que está asociado.
 - Consistencia intertemporal, la medición del indicador es estable en el tiempo o los movimientos erráticos pueden justificarse.
 - Consistencia interobservacional, el indicador puede ser replicable por otras entidades o personas.

En la celda «**Justificación**» de la ficha se exponen los argumentos del equipo evaluador que sustentan la valoración técnica de los indicadores.

En la celda «**Indicador recomendado**» se anota el nombre, definición y método de cálculo del indicador que el equipo evaluador considere pertinente para sustituir al indicador valorado. En estos casos, el indicador propuesto debe aportar elementos que mejoren el monitoreo y evaluación del servicio.

⁴ La selección de estos criterios se basa en los criterios para valorar la investigación en ciencias sociales. Para más detalle, ver Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford University Press.