POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL

Documento de Posición Institucional

Ramo 9 Secretaría de Comunicaciones y Transportes			
Clave del Pp:	*E-010*	**Denominación del Pp:**	*Servicios de ayudas a la navegación aérea*
Unidad Administrativa	*Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano*		
Nombre del Responsable de esta Unidad	*Lic. Roberto Kobeh González*		
Tipo de Evaluación	*Evaluación Específica de Procesos con módulo completo de Diseño*		
Año de la Evaluación	*2017*		

Comentarios generales

La Evaluación Específica de Procesos con Módulo completo de Diseño fue que la UR pudiera visualizar sus áreas de oportunidad, que si bien es un proceso consolidado y eficiente desde nuestro punto de vista hubiera sido deseable que el equipo evaluador generara más recomendaciones entorno a los procesos, por ejemplo, si es un proceso de 5 puntos, porque no recomendar la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de todo el macro proceso.

Comentarios específicos

1. **Resultados de la evaluación.**

   Área de Evaluación.-El objetivo general de que se realizara la Evaluación Específica de Procesos con Módulo completo de Diseño, es contribuir a mejorar el funcionamiento, gestión y la organización del programa presupuestario (Pp) E-010 "Servicios de ayudas a la Navegación Aérea.

   El equipo evaluador determinó una la Valoración global cuantitativa, sobre la operación y la ejecución del macroproceso y de los subprocesos sustantivos del Pp, que fue de 100%.

   De la misma se desprenden las siguientes recomendaciones:

Texto del Informe	Punto de vista del Área de Evaluación	Acción de mejora propuesta por SENEAM
Reubicar las actividades de coordinación de la ejecución de los Procesos de Planeación, Monitoreo y Evaluación Externa, que actualmente realiza la Dirección General Adjunta de Finanzas, en la Dirección de Sistemas Organizacionales, conforme a la distribución de funciones	Está recomendación no se considera adecuada ya que la función plasmada en el Manual de Organización es "Participar en la planeación, organización, funcionamiento y desarrollo de los Sistemas Organizacionales e Institucionales del Órgano para	No se considera viable atender este aspecto susceptible de mejora en consideración de que la función de planeación está directamente vinculada con el proceso presupuestario, a cargo de la Dirección General Adjunta de Finanzas, así como su monitoreo y evaluación tanto interna como

Texto del Informe	Punto de vista del Área de Evaluación	Acción de mejora propuesta por SENEAM
establecida en el Manual de Organización.	contribuir a la calidad del servicio”. La naturaleza del área es meramente organizacional, la vigilancia de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria es de la Dirección General Adjunta de Finanzas, en todo caso la recomendación versaría en integrar estas funciones en el Manual de Organización.	externa, de los resultados efectivos logrados, por lo que únicamenete se deberá Incorporar en el Manual de Organización de SENEAM las funciones que se deriven de los procesos de planeación, monitoreo y evaluación externa, en la Dirección General Adjunta de Finanzas.
Actualizar los manuales de Procedimientos y de Organización de SENEAM, para documentar en los mismos los procesos y subprocesos identificados en la Evaluación, asignándoles, además del número de código correspondiente, datos a ser homogeneizados en todos los procesos y subprocesos, tales como los relativos a Proveedores, Entradas, Actividades del proceso o subproceso, Salidas, Usuario y Responsable o “Dueño” del proceso o subproceso.	Se considera adecuada la recomendación; pero hubiese sido deseable que el evaluador propusiera una estructura mínima para el manual de Organización y otra para el manual de procedimientos, así como su separación. La DGPOP cuenta con Lineamientos para la elaboración y actualización de Manuales de Organización y Lineamientos para la elaboración y actualización de Manuales de Procedimientos.	Implementar esta recomendación podría coadyuvar a eliminar o reducir ambigüedades, confusión o desconocimiento de los procesos o subprocesos entre el personal y los usuarios del servicio, dejando constancia documentada de los pasos a seguir, las entradas y salidas y las unidades responsables que interactúan en la ejecución de cada uno de ellos.
Elaborar y difundir un Inventario de Procesos institucionales. Se considera que el Inventario de Procesos y los manuales de Organización y de Procedimientos actualizados podrán coadyuvar al fomento de una cultura organizacional con enfoque de procesos, ya que, según pudo observarse, salvo la alta dirección	Se considera adecuada la recomendación	Llevar a cabo esta actividad coadyuvará a eliminar o reducir ambigüedades, confusión o desconocimiento de los procesos o subprocesos entre el personal y los usuarios del servicio, esto es, contribuir al fomento de una cultura organizacional con enfoque de procesos

Texto del Informe	Punto de vista del Área de Evaluación	Acción de mejora propuesta por SENEAM
del Órgano Desconcentrado, en general el personal operativo, técnico y administrativo desconoce el enfoque de procesos para visualizar el encadenamiento de las actividades de las distintas áreas y departamentos que intervienen en la producción y entrega de los servicios que otorga el Pp.		
Dar seguimiento a la integración de los procesos en común del SGC con el SMS, a efecto de aplicar la política de seguridad operacional en todas las estaciones a cargo de SENEAM	Se considera adecuada la recomendación, sin embargo hubiese sido deseable que el equipo evaluador hubiese indagado sobre el proceso del SGC pues al revisarlo hubiese encontrado áreas de oportunidad en las Acciones preventivas o correctivas derivadas de las Auditorías externas e internas.	Esta recomendación se considera viable, toda vez que el Objetivo 9 del Plan Estratégico de SENEAM ya contempla el rediseño del Sistema de Gestión de la Calidad y su integración con el Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.
Crear nuevas plazas permanentes para la atención eficiente de las operaciones, tanto actuales del Pp, como las que corresponderán al NAIM.	Aun cuando es conocida la necesidad de la creación de las plazas el equipo evaluador no da evidencia de dicha necesidad, pues la basa en el Plan Estratégico que es elaborado por SENEAM, lo que desde nuestro punto de vista no es congruente con la valoración.	Actualmente se cuenta con personal con perfil adecuado, pero se estima que no es suficiente para la operación del Macroproceso actual, ni para la operación del NAIM. El resultado de la implementación de esta recomendación haría posible hacer frente con mayor eficiencia a los retos actuales y futuros de la ejecución del Pp.
Identificar necesidades de capacitación de personal operativo, técnico y administrativo, en función de los requerimientos inminentes de la operación del NAIM y de los planes en proceso de implementación de la OACI.	El equipo evaluador no da evidencia de dicha necesidad, pues la basa en el Plan Estratégico que es elaborado por SENEAM, en el subproceso de las actividades del subproceso:	Se identificó que la insuficiente capacitación actual de personal tanto operativo como técnico y administrativo constituye una de las debilidades más importantes del Pp. El resultado que se estima podrá ser logrado con la

Texto del Informe	Punto de vista del Área de Evaluación	Acción de mejora propuesta por SENEAM
	• Detectan las necesidades de capacitación • Elabora anteproyecto de capacitación anual de SENEAM • Elabora y difunde el Programa de Capacitación Anual; • Coordina y supervisa la impartición de los cursos autorizados ¿Cuál está fallando que no existe la necesidad de capacitación y cuáles son los temas específicos que hace falta la capacitación? Lo que desde nuestro punto de vista no es congruente con la valoración.	implementación de esta recomendación es una mejoría en la eficiencia de la ejecución de los procesos del programa.
Realizar las inversiones requeridas para la modernización en general de infraestructura, sistemas y equipos, para enfrentar retos del NAIM y planes de OACI.	Aun cuando es conocida la necesidad de inversión el equipo evaluador no da evidencia de dicha necesidad, pues la basa en el Plan Estratégico que es elaborado por SENEAM	Llevar a cabo las inversiones requeridas permitirá el cumplimiento de compromisos internacionales con la OACI y asi el Pp podrá contar con una mayor eficiencia en la operación del Macroproceso, derivada de infraestructura, equipo, personal e innovación tecnológica de vanguardia acorde con los requerimientos y compromisos internacionales.
Modernizar las redes de radioayudas para que estén acordes con las nuevas tecnologías de navegación y tener una operación más eficiente del Subproceso Servicios de Radioayudas a la	Aun cuando es conocida la necesidad de la modernización, el equipo evaluador no da evidencia de dicha necesidad, pues la basa	Al realizar esta modernización permitirá contar con redes de radioayudas adecuadas para interactuar con equipos con nuevas tecnologías de navegación

Texto del Informe	Punto de vista del Área de Evaluación	Acción de mejora propuesta por SENEAM
Navegación Aérea y del Macroproceso en general	en el Plan Estratégico que es elaborado por el SENEAM.	instalados a bordo de las aeronaves.

En el apartado 5.1.6.1. Subproceso: Administración del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), hubiese sido recomendable que el equipo evaluador considerara qué tan compatible son los procesos declarados en el SGC con los establecidos en sus manuales de Procedimientos y que revisaran las No Conformidades de las cuales podrán derivarse áreas de oportunidades y desglosaran las actividades del SGC.

En los procesos de Subproceso de Programación y Presupuestación y el proceso de evaluación externa no se identificó la participación de la DGPOP de la SCT.

2.-Proceso de evaluación e instancias participantes

Se tuvo una reunión de inicio con la Unidad Responsable, el equipo evaluador, la UED y el área de Evaluación en la SCT, en la que esta última recomendó al equipo evaluador integrar a alguien con experiencia en procesos, a la fecha desconocemos si fue atendida la recomendación.

La comunicación fue fluida entre el equipo evaluador y la UR, la UR y el área de evaluación y el área de evaluación y la UED quien nos apoyó dando sus puntos de vista con la finalidad de enriquecer la evaluación.

El equipo evaluador siempre estuvo a disposición para atender las recomendaciones, aun cuando las atendiera parcialmente, la evaluación fue desarrollada casi en su totalidad de acuerdo a los Términos de Referencia los cuales definidos de acuerdo al Modelo que elaboró la UED.

3. Calidad del Informe Final de evaluación

El lenguaje que se encuentra en la Evaluación Específica de Procesos con Módulo completo de Diseño es claro, sin embargo, desde nuestro punto de vista faltó la visión de procesos; el equipo evaluador no fue capaz de clasificar sus recomendaciones en una consolidación o una reingeniería del proceso, además de que no hubo muchas recomendaciones en torno al proceso de SERVICIOS DE AYUDAS A LA NAVEGACIÓN AÉREA.

Sin embargo, se logró identificar que los macroprocesos y subprocesos son eficientes, oportunos, suficientes y pertinentes para que se llegue a un resultado esperado en las labores que realiza el Pp.

¿Qué tanto recomendaría a la instancia evaluadora externa y al equipo evaluador para realizar otras evaluaciones?*[*]*

- *3, Indiferente; debido a que desde nuestro punto de vista no consideró una visión de procesos.*