



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE  
Secretaría de la Contraloría



**Anexo F**  
Posición Institucional

**Nombre de la Dependencia/Entidad: Instituto Estatal de Transporte**

**Nombre del Programa Evaluado: 103 Programa Estatal de Transporte**

I. Comentarios Generales:

En la Evaluación de Procesos del programa 103 Programa Estatal de Transporte, se obtuvieron los siguientes hallazgos:

- No se cuenta con un registro de las quejas y denuncias de usuarios de transporte
- No se cuenta con un diagnóstico que permita identificar la viabilidad de las rutas de transporte, tasa de incidencia de accidentes de tránsito a causa de operadores de transporte público
- No se cuenta con un mecanismo para medir el grado de satisfacción de los usuarios de transporte público
- No se cuenta con un procedimiento adecuado que permita planear los operativos de verificación en función de las denuncias de usuarios de transporte
- Los indicadores no miden el impacto del programa
- No se cuenta con manuales de procedimientos

Lo anterior, ocasiona que al interior del Instituto Estatal de Transporte la gran mayoría de los procesos sean manuales, sin estandarizar y sin sistematizar, lo que genera a su vez que no se tenga certeza de que las quejas y demandas de los usuarios de transporte público en el Estado sean atendidas, que se les de tratamiento efectivo y un seguimiento posterior para validar que en el caso de incumplimiento de concesionarios o empresas de transporte, éstos hayan adecuado su operación o corregido las fallas detectadas en los procedimientos que la Subdirección Jurídica realiza.

De igual forma, no es posible identificar actualmente que los operativos de verificación que se realizan obedezcan a dichas quejas y que de ésta forma se de solución a los problemas que la ciudadanía presenta.

Lo anterior se enfatiza ya que sin un diagnóstico institucional, no es posible determinar el número de accidentes a causa de usuarios de transporte público, principales rutas conflictivas, efectividad de las rutas, principales fallas de las empresas operadoras y por lo tanto, los estudios de factibilidad



# GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

## Secretaría de la Contraloría

llevados a cabo en la Subdirección de Planeación carecen de sustento, no siendo transparente el proceso de apertura de rutas.

Por lo tanto, las recomendaciones planteadas por el equipo evaluador han sido consideradas por la dependencia para su implementación con fecha máxima al término del ejercicio fiscal 2019.

Es importante mencionar, que estos cambios derivaron en la siguiente clasificación de los Aspectos Susceptibles de Mejora:

Clasificación	Número de ASM
Total	6
Específicos	0
Institucionales	6
Inter-institucionales	0
Inter-gubernamentales	0

Prioridad	
Alta	6
Media	0
Baja	0
Debilidades o recomendaciones descartadas	0

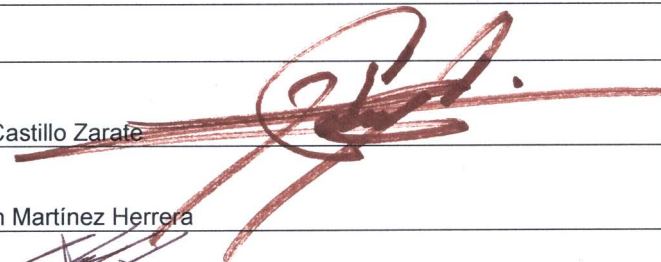

- II. Comentarios Específicos.  
Para la adopción de los Aspectos Susceptibles de Mejora, se tiene considerado adoptar cada una de las observaciones señaladas por la instancia evaluadora para fortalecer el control interno y disminuir los riesgos.



GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE  
Secretaría de la Contraloría



III.	Referencias a las Fuentes de Información Utilizadas Informe de Resultados del despacho externo "IBS ConsultingGroupInnovativebusiness&GovermentSolutions, MIR y Fichas de Indicadores 2018 Programa Operativo Anual (POA) 2018 PED 2016-2021
IV.	Referencia a las Unidades que participan en su elaboración: Coordinación Administrativa Dirección General

V. Nombre y firma de los Responsables de la Opinión Institucional	
(Titular de la Dependencia)	L.D. Juan José Castillo Zarate 
(Responsable de la Información)	Lic. Astrid Janeth Martínez Herrera
(Responsable del Programa)	C.P. Emijudith del Jesús Romero Barahona 
Otros (Especifique)	