



**TÉRMINOS DE REFERENCIA DE LA EVALUACIÓN
PARTICIPATIVA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE
COLECTIVO METROPOLITANO CITYBUS**
INSTANCIA TÉCNICA DE EVALUACIÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS

OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO



Índice

Introducción.....	1
Marco normativo.....	2
Objetivo general.....	7
Objetivo específico.....	8
Alcances.....	8
Descripción de la evaluación.....	8
Perfil de los evaluadores.....	9
Productos y plazos de entrega.....	9
Responsabilidad y compromisos del proveedor.....	10
Punto de reunión.....	10
Mecanismo de administración, verificación y aceptación del servicio.....	11
Condiciones generales.....	11
Criterios técnicos de la evaluación apartados de la evaluación y su metodología.....	12
Contenido general.....	12
Contenido específico.....	14

Índice de tablas

Tabla 1. Perfil de evaluadores.....	9
Tabla 2. Lista de productos y fechas de entrega.....	9
Tabla 3. Criterios y preguntas de evaluación.....	14



Introducción

En cumplimiento al Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece que los recursos económicos de que dispongan los órdenes de gobierno se deben administrar con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, y que los resultados de dichos recursos deberán ser evaluados por las instancias técnicas que establezcan las Entidades Federativas, y en observancia al Artículo 137 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, que establece que los resultados de la ejecución de los programas y del ejercicio de los recursos públicos a que se refiere el párrafo segundo de este artículo, en el ámbito estatal serán evaluados por la instancia técnica que se constituya, teniendo a su cargo la evaluación del desempeño institucional por sí misma o a través de la contratación de terceros, bajo principios de independencia, imparcialidad y transparencia, la Dirección de la Instancia Técnica de Evaluación publicó el Programa Anual de Evaluación 2025 (PAE). En dicho documento, se define a la evaluación como el análisis sistemático y objetivo de las políticas, programas, proyectos y acciones del Gobierno del Estado; tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad, esto de acuerdo con los Lineamientos generales para el monitoreo y evaluación de los Programas Estatales del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca (Lineamientos).

Tomando en cuenta el análisis de evaluabilidad realizado por la Instancia Técnica de Evaluación, se elabora el presente documento denominado Términos de Referencia (TdR) para la evaluación específica de desempeño, cuya finalidad es guiar la evaluación para que sus resultados puedan retroalimentar el diseño y operación de los programas a evaluar. Este instrumento se utiliza para que, a través de la evaluación de las políticas públicas, se proporcione a los responsables de la administración y operación de los programas elementos sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a su mejora. Así mismo, se busca ofrecer una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados.



Marco normativo

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 134. Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las Entidades Federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Los resultados del ejercicio de dichos recursos serán evaluados por las instancias técnicas que establezcan, respectivamente, la Federación y las Entidades Federativas, con el objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en los respectivos presupuestos en los términos del párrafo precedente. Lo anterior, sin menoscabo de lo dispuesto en los Artículos 26, Apartado C, 74, fracción VI y 79 de esta Constitución.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca

Artículo 137. (...) Los resultados de la ejecución de los programas y del ejercicio de los recursos públicos a que se refiere el párrafo segundo de este artículo, en el ámbito estatal serán evaluados por la instancia técnica que se constituya, teniendo a su cargo la Evaluación del desempeño institucional por sí mismo o a través de la contratación de terceros, bajo principios de independencia, imparcialidad y transparencia. El titular de la instancia técnica será nombrado en términos de la Ley reglamentaria (...)

(...) El resultado de las evaluaciones del desempeño institucional se deberá considerar en el proceso de programación y presupuestación de los recursos públicos del Estado, a fin de propiciar que los mismos se asignen tomando en cuenta los resultados alcanzados (...)

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

Artículo 85. - Los recursos federales aprobados en el Presupuesto de Egresos para ser transferidos a las Entidades Federativas y, por conducto de éstas, a los municipios y las demarcaciones territoriales del Distrito Federal se sujetarán a lo siguiente:



- I. Los recursos federales que ejerzan las Entidades Federativas, los municipios, los órganos político administrativos de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal, así como sus respectivas administraciones públicas paraestatales o cualquier ente público de carácter local, serán evaluados conforme a las bases establecidas en el artículo 110 de esta Ley, con base en indicadores estratégicos y de gestión, por instancias técnicas independientes de las instituciones que ejerzan dichos recursos, observando los requisitos de información correspondientes (...)

Ley General de Contabilidad Gubernamental

Artículo 79. - Los entes públicos deberán publicar en sus páginas de Internet a más tardar el último día hábil de abril su programa anual de evaluaciones, así como las metodologías e indicadores de desempeño.

Los entes públicos deberán publicar a más tardar a los 30 días posteriores a la conclusión de las evaluaciones, los resultados de las mismas e informar sobre las personas que realizaron dichas evaluaciones.

Ley Estatal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

Artículo 6.- (...) la Evaluación del gasto público será realizada por la Instancia Técnica de Evaluación (...)

Artículo 73. La Instancia Técnica de Evaluación en su programa anual de actividades incluirá la evaluación de los programas sociales, además de considerar entre los programas institucionales, regionales y sectoriales los susceptibles de evaluación; debiendo reportar el resultado de las evaluaciones al Poder Ejecutivo y al Congreso del Estado.

Ley Estatal de Planeación

Artículo 2. Para efectos de esta Ley, se entenderá por:

Fracción XLII. SIEP: Sistema Estatal de Planeación se integra por el conjunto de principios, normas, órganos, metodologías y procesos estandarizados a través de los



cuales se fijan las políticas, objetivos, metas y prioridades del desarrollo económico y social del Estado, así como los procedimientos e instrumentos para evaluar su cumplimiento (...)

Artículo 14. El SIEP está integrado por las siguientes autoridades e instancias:

I. Son autoridades del SIEP:

g) La Instancia Técnica de Evaluación como rector del Sistema de evaluación del desempeño;

Artículo 40. Son objeto de seguimiento y evaluación de desempeño los programas y proyectos que integren el PED y los planes del SIEP, independientemente de su fuente de financiamiento. El seguimiento y la evaluación se realizarán con base en la recopilación, análisis y reporte de información sobre el cumplimiento de objetivos, indicadores y metas definidos con los recursos públicos asignados.

Artículo 98. Son funciones de la Instancia Técnica de Evaluación:

I. Desarrollar el Sistema de Evaluación del Desempeño para el monitoreo y la evaluación de los planes y programas de la administración pública estatal.

II. Coordinar la evaluación del desempeño en los términos de la presente Ley, y de la Ley Estatal de Presupuesto, así como el seguimiento a los resultados de la gestión estatal, sin perjuicio de la competencia que corresponda a otras Dependencias o Entidades;

III. Definir, en coordinación con la Secretaría, los lineamientos relativos al financiamiento de las evaluaciones garantizando que el mismo provenga total o parcialmente de los recursos presupuestados en cada Programa;

IV. Efectuar las evaluaciones por sí misma, o a través de terceros con experiencia probada en la materia, a fin de cumplir con los principios de independencia, imparcialidad, credibilidad y transparencia;



- V. Definir, en coordinación con la Coordinación General, los criterios para la priorización y selección de evaluaciones teniendo en cuenta entre otros, el monto de los recursos públicos asignados, el tamaño, característica y la situación de riesgo de la población, la importancia estratégica para el sector y sus vulnerabilidades, el carácter innovador de las acciones y el potencial de réplica de las lecciones derivadas de la evaluación;
- VI. Establecer un Programa Anual de Evaluación que considere las necesidades de las Instancias del SED;
- VII. Unificar y estandarizar los procedimientos y metodologías de Evaluación al interior de la Administración Pública Estatal;
- VIII. Dar seguimiento a las recomendaciones que se emitan a partir de las evaluaciones y promover su cumplimiento;
- IX. Buscar establecer un vínculo permanente entre los procesos de planeación, presupuestación, ejecución y evaluación que permita cerrar y retroalimentar el ciclo de la gestión del Estado;
- X. Coordinar las acciones de formación y capacitación en materia de presupuesto basado en resultados y del SED;
- XIII. Consolidar la información de seguimiento y evaluación y preparar informes sobre los resultados de la gestión a fin de fortalecer los procesos de toma de decisiones;
- XIV. Remitir los informes de resultados de las evaluaciones realizadas, al Gobernador y proponer las medidas correctivas que procedan, coordinándose para tal efecto, con las instancias normativas del Poder Ejecutivo del Estado en el ámbito de dos respectivas competencias, con base en los lineamientos que emita para la integración del mismo;
- XV. Difundir, dar publicidad y hacer seguimiento a los resultados de las evaluaciones del desempeño;



XVI. Promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión con base en los resultados de su evaluación, y

XVII. Las demás que establezca el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 101. La Instancia Técnica de Evaluación, la Coordinación General y la Secretaría definirán los conceptos y metodologías, así como los lineamientos para la implementación de la Evaluación y el seguimiento de los planes en el marco del SED...

Artículo 103. Las evaluaciones se considerarán información pública y se realizarán con base en los lineamientos y metodologías que defina el SED.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.

Artículo 45: A la Secretaría de Finanzas le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

LIX. Coordinar, supervisar y evaluar las actividades y resultados de la Instancia Técnica de Evaluación;

Lineamientos generales para el monitoreo y Evaluación de los Programas Estatales del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

Artículo 24. La Evaluación podrá realizarse respecto de la gestión y los resultados de las políticas, programas, proyectos y actividades de los Ejecutores de gasto considerados en los programas presupuestarios del ejercicio fiscal correspondiente.

Artículo 25. La Instancia Técnica de Evaluación será la entidad responsable de coordinar las evaluaciones de los programas estatales, definiendo el tipo de Evaluación y los criterios metodológicos y temporales a utilizar.

La ITE, en el ámbito de su competencia podrá establecer las metodologías de monitoreo y la evaluación, y los Términos de Referencia complementarios que considere pertinentes.



Artículo 26. Los Ejecutores de gasto deberán considerar y prever en su Presupuesto de Egresos, las actividades de monitoreo y evaluación de los programas establecidas en el Programa Anual de Evaluación (PAE) que determinen conjuntamente la ITE y FINANZAS.

Artículo 28. - La ITE, en el ámbito de su competencia, establecerá un Programa Anual de Evaluación (PAE) en el que se determinarán qué programas serán evaluados y qué tipo de evaluación se les aplicará. El PAE se emitirá y publicará conforme al calendario de actividades del proceso presupuestario y podrá establecer otras actividades orientadas a consolidar el SED-APEO.

Artículo 30. Las evaluaciones se llevarán a cabo por la ITE, ya sea por sí misma o a través de la contratación de terceros, con cargo al presupuesto de la dependencia o entidad responsable del programa estatal o al de la ITE, conforme a la disponibilidad presupuestaria autorizada por FINANZAS.

Como lo menciona la normativa, las políticas públicas deben ser evaluadas desde su diseño e implementación, con la finalidad de conocer los resultados que se han obtenido en relación con los objetivos y metas planteadas, valorar el efecto que ha tenido el ejercicio de los recursos públicos; para ello, las evaluaciones pueden ser ejecutadas desde un enfoque participativo, donde los beneficiarios no solo son una fuente de información, sino que se convierten en actores activos, integrando a la evaluación sus perspectivas, necesidades y experiencias.

Objetivo general

Evaluar de manera participativa el funcionamiento, resultados y pertinencia del Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano Citybus Oaxaca 2024, integrando la voz y experiencia de los diferentes actores sociales involucrados con el fin de generar aprendizajes, mejorar la gestión del sistema y fortalecer su contribución al derecho a la movilidad con enfoque de calidad, inclusión, equidad y sustentabilidad.



Objetivos específicos

- Analizar el desempeño mediante trabajo de campo implementando talleres, entrevistas, encuestas a usuarios, operadores y autoridades.
- Integrar diversas perspectivas y experiencias de diferentes actores para un análisis más completo y contextualizado.
- Identificar nivel de satisfacción de las personas usuarias y sus propuestas de mejora en el servicio.
- Proponer los Aspectos Susceptibles de Mejora del Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano Citybus Oaxaca 2024.

Alcances

Proponer recomendaciones a partir de los hallazgos de la evaluación participativa del Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano CityBus Oaxaca 2024, mediante un análisis de campo y gabinete con base en su documentación normativa.

Descripción de la evaluación

La evaluación participativa deberá contener para el logro de sus objetivos el desarrollo de los siguientes apartados:

- Resumen ejecutivo
- Índice
- Introducción
- Objetivos
- Datos Generales
- Antecedentes de la intervención
- Estrategia metodológica
- Hallazgos
- Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora
- Recomendaciones
- Conclusiones de la Evaluación



- Datos del proveedor adjudicado

Perfil de los evaluadores

Tabla 1. *Perfil de evaluadores*

Cargo	Escolaridad	Experiencia
Coordinador de evaluación	Maestría en Administración, Políticas Públicas, Economía y/o similar	Experiencia previa de mínimo 1 año en materia evaluación de políticas públicas
Colaborador	Ingeniería o Maestría en Transporte, Movilidad Urbana, Territorio y/o similar; Maestría en Desarrollo Regional y/o Planeación Territorial y/o similar	Experiencia previa de mínimo 1 año en materia de movilidad y/o urbanismo. Elaboración de instrumentos de desarrollo o planificación territorial

Productos y plazos de entrega

El listado de productos que entregará el proveedor al área requirente, el calendario de entrega y la forma de entrega se definen en la Tabla 2.

Tabla 2. *Lista de productos y fechas de entrega*

Productos	Fecha de entrega
Producto 3 Informe Final. Este documento debe contener de manera coherente e integral los elementos: a) Resumen ejecutivo b) Índice c) Introducción d) Objetivos	A más tardar el 10 de noviembre de 2025



e) Datos Generales f) Antecedentes de la intervención g) Estrategia metodológica h) Resultados/ Productos i) Cobertura j) Lecciones aprendidas k) Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora l) Conclusiones de la Evaluación m) Datos del proveedor adjudicado (Nombre de la instancia evaluadora externa, nombre del(la) coordinador(a) externo(a) de la evaluación y nombre de los principales colaboradores) n) Anexos	
---	--

Durante el desarrollo del proyecto, se deberá considerar la realización las reuniones necesarias para el desarrollo de la evaluación. En estas deberá estar presente la persona que funja como coordinadora del proyecto. La ITE definirá el lugar, el día y la hora de realización de las reuniones indicadas o en su caso, la dirección electrónica para realizar reuniones virtuales.

Responsabilidad y compromisos del proveedor

El proveedor es el responsable de los costos y gastos que sean requeridos para la ejecución de la evaluación y operaciones conexas.

Punto de reunión

El espacio físico para la recepción y entrega de oficios o comunicaciones oficiales, así como para la entrega de productos de la Evaluación será en las oficinas de la ITE ubicadas en Ciudad Administrativa “Benemérito de las Américas” Edificio 3 “Andrés Henestrosa” Primer Nivel, Carretera Internacional Oaxaca Istmo km 11.5, Tlalixtac de Cabrera, Oaxaca, CP. 68270. Las notificaciones para la celebración de las reuniones se realizarán por correo electrónico con al menos dos días naturales de anticipación.



La entrega del producto final deberá realizarse de manera física vía oficio acompañado de un dispositivo de almacenamiento externo (USB) y seis ejemplares impresos a color en las oficinas de la ITE en un horario de 10:00 a 15:00 horas.

Mecanismo de administración, verificación y aceptación del servicio

El proveedor deberá entregar el producto final de acuerdo con los plazos y condiciones de entrega establecidos en los presentes Términos de Referencia, dichos entregables serán validados por la ITE.

La versión del informe final será considerada como definitiva hasta que la ITE haga entrega del oficio de aceptación del servicio concluido a entera satisfacción de los productos, por lo que el coordinador externo de la evaluación se obliga a contestar las consideraciones que puedan existir mientras dicho oficio no sea emitido.

Condiciones generales

1. Además de los criterios establecidos en los presentes Términos de Referencia el proveedor podrá, de acuerdo con su experiencia, ampliar o aportar elementos adicionales que fortalezcan a la evaluación, debiendo cumplir como mínimo los puntos solicitados, sin costo alguno para la ITE.
2. La totalidad de la información generada para la realización de este proyecto es propiedad de la ITE, por lo que el proveedor no tiene derecho alguno para su disseminación, publicación o utilización.
3. El proveedor tendrá responsabilidad por discrepancias, errores u omisiones de los trabajos que presente.
4. En caso de presentarse cualquiera de las condiciones citadas en el punto anterior, será obligación del proveedor realizar los trabajos necesarios para corregir, modificar, sustituir o complementar la parte o las partes del trabajo a que haya lugar, sin que esto implique un costo adicional para la ITE.
5. La ITE podrá supervisar, cuando lo considere pertinente, la estrategia para el desarrollo de entrevistas propuesto en cualquier momento de su desarrollo.

6. La ITE será responsable de resguardar los productos establecidos en los presentes Términos de Referencia.

Criterios técnicos de la evaluación, apartados de la evaluación y su metodología

La evaluación se realizará mediante trabajo campo, la cual se obtiene por la población usuaria y de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa.

En este contexto, se entiende por análisis de campo a la recolección directa de datos en el lugar donde opera el Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano Citybus Oaxaca y el análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública.

Contenido general

Con el objetivo de contribuir a la toma de decisiones, la evaluación de responder a las siguientes seis preguntas:

1. ¿En qué medida el diseño del Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano Citybus Oaxaca es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?
2. ¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene el programa son de calidad y eficientes?
3. ¿Cuál es la eficacia de los procedimientos de coordinación entre las diferentes autoridades involucradas en los procesos de construcción y funcionamiento del Sistema de Transporte Colectivo Metropolitano Citybus Oaxaca?
4. ¿Cuál es el grado de eficacia del programa respecto a los objetivos o resultados planteados?
5. ¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido el programa en el corto y mediano plazo?
6. ¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación del programa por parte de la población objetivo?



7. ¿En qué medida resultan pertinentes los mecanismos de socialización con la ciudadanía para la recepción, atención y seguimiento de quejas y sugerencias de mejora?
8. ¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos del programa?



Contenido específico

Tabla 3. *Criterios y preguntas de evaluación*

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis
Pertinencia	¿En qué medida el diseño del programa es pertinente para el cumplimiento de sus objetivos, metas y atención de la población objetivo?	• Comprobar si el diseño del programa CityBus considera algún tipo de complementariedad con otros programas existentes. • Establecer si los componentes del programa evidencian el empleo del marco lógico en su formulación. • Verificar si el diseño del programa evidencia el problema público que atiende. • Determinar si se tiene clara y correctamente identificada a la población objetivo. • Determinar la pertinencia de los objetivos y metas del programa CityBus.
Eficiencia	¿En qué medida los mecanismos de seguimiento, evaluación y verificación de los objetivos que tiene el programa son de calidad y eficientes?	• Verificar la capacidad de reajuste/reacción de los mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación y verificación de impactos y resultados del programa CityBus. • Determinar la usabilidad y calidad de todos los productos emanados de los diferentes mecanismos de monitoreo, evaluación y verificación de impactos y resultados del programa CityBus.



		• Verificar el uso de la retroalimentación de la percepción del usuario para el ajuste en metas y acciones. • Determinar la eficacia de la supervisión y seguimiento a choferes.
Eficacia	¿Cuál es la eficacia de los procedimientos de coordinación entre las diferentes autoridades involucradas en los procesos de construcción y funcionamiento del CityBus?	• Determinar el nivel de coordinación entre las autoridades involucradas en la construcción y funcionamiento del CityBus. • Verificar la eficacia de la coordinación entre las autoridades involucradas en el CityBus.
Eficacia	¿Cuál es el grado de eficacia del programa respecto a los objetivos o resultados planteados?	• Determinar el nivel de avance de resultados respecto al diagnóstico inicial del programa CityBus. • Verificar el nivel de avance del programa respecto a la cobertura territorial y horaria del servicio de transporte. • Determinar el nivel de aprovechamiento de la información generada por el sistema de recaudo (beneficios y áreas de oportunidad). • Determinar el nivel de avance del programa respecto a la accesibilidad.
Impacto	¿Cuáles han sido los impactos que ha tenido el programa en el corto y mediano plazo?	• Determinar los Impactos ambientales (aire, visual, atmosférica, ruido) del Programa CityBus. • Verificar la reducción de accidentes e incidentes (viales, fatalidad, compensaciones). Determinar el avance respecto a la



		movilidad, particularmente en ampliación de número de viajes y disminución de tiempos. • Determinar en qué medida el programa ha incorporado la perspectiva de género.
Calidad	¿Cuál es el grado de satisfacción y aceptación del programa por parte de la población objetivo?	• Determinar el nivel de satisfacción del servicio de transporte por parte de usuarios. • Determinar el nivel de satisfacción de los beneficios del programa por parte de los operadores (calidad del programa CityBus)
Pertinencia	¿En qué medida resultan pertinentes los mecanismos de socialización con la ciudadanía para la recepción, atención y seguimiento de quejas y sugerencias de mejora?	• Comprobar si la operatividad del programa Citybus contempla mecanismos de socialización con la ciudadanía para la recepción, atención y seguimiento de quejas y sugerencias de mejora. • Determinar la pertinencia de los procedimientos de atención a las quejas y sugerencias de mejora recibidas por parte de la ciudadanía.
Eficacia	¿En qué medida el programa de capacitaciones para choferes es pertinente para los objetivos del programa?	• Determinar si los medios a través de los cuales se brindan las capacitaciones a choferes son efectivos. • Verificar si el contenido de los programas de capacitación a choferes es pertinente con los objetivos del programa CityBus. • Establecer una currícula (perfil de puesto) en línea con los objetivos del programa.



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO