



XXII  
AYUNTAMIENTO  
**TIJUANA**



Universidad Tecnológica de *Tijuana*

# **Atención a Grupos Vulnerables**

## 1

## Resumen ejecutivo

El programa centra su problema en que “La población vulnerable tiene rezago social, debido a la insuficiente aplicación de programas sociales y asistenciales, que fortalezcan su desarrollo comunitario y su bienestar familiar”, así mismo presenta las causas y consecuencias de dicho problema. Para efectos de la evaluación se proporcionó un diagnóstico basado en información estadística de fuentes oficiales por medio del cual se identifica la población objetivo y características actuales de la misma. Se encuentra alineado al programa nacional y estatal del DIF, también a los planes de desarrollo municipal, estatal y nacional, así como a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU; lo anterior, considerando que existen similitudes entre objetivos y propósitos que persiguen ambos programas. La normatividad del programa que es su Reglamento Interno y la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social de las entidades paramunicipales, cuentan con elementos de la Matriz de Indicadores por Resultados. Es relevante que se han implementado medios para obtener información socioeconómica de los beneficiados del programa con el objeto de utilizarla para la mejora de sus procesos en la entrega de los servicios.

En relación a la medición de resultados podemos citar que se tiene implementado un sistema de indicadores, estos solo miden el número de servicios que se proporcionan a los ciudadanos. En la información de las fichas de indicadores se observa también que todos consideran en sus fichas las características requeridas, exceptuando la línea base.

En el apartado de planeación, la entidad atendiendo los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de 2017, ha trabajado en la elaboración de un plan estratégico de mediano y largo plazo que considera objetivos e indicadores hasta el año 2030. Cuentan con su programa operativo anual (POA), al cual le dan seguimiento de acuerdo a los lineamientos de la Tesorería Municipal. La entidad ha promovido la evaluación externa de su programa en los años 2016, 2017 y 2018 lo cual demuestra su interés por la mejora continua. Para lo anterior les dan seguimiento a los resultados y los toman en cuenta, para sus futuras planeaciones.

En cuanto a la generación de información, el programa recolecta información de los tipos de apoyos y montos de los apoyos otorgados de acuerdo a los establecido en la Norma Técnica P-19, las características socioeconómicas de las personas que son beneficiadas, la cual es obtenida en una ficha informativa y un estudio socioeconómico, así como el Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se da seguimiento a estas personas. Para el seguimiento al desempeño del programa se generan los informes de avance programático, el cual mide los indicadores de componentes y actividades al segundo trimestre de 2018, se atiende lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, poniendo a disposición la información requerida en la página de transparencia de la entidad.

En el apartado de cobertura y focalización, la entidad identifica que su población objetivo son las personas en situación de vulnerabilidad, esto de acuerdo a un diagnóstico que presentan como parte de su planeación-presupuestación 2018, tomando como referencia datos estadísticos de INEGI, SEDESOL y CONEVAL. En los formatos de su programa operativo anual inicial desagrega un número de personas a atender por sexo y grupos de edad. Los avances programáticos al segundo trimestre de 2018 muestran el avance de la prestación de servicios a las personas con algún tipo de vulnerabilidad.

La entidad tiene sus procedimientos documentados en un manual de organización. También cuenta con procedimientos para recibir solicitudes de apoyo y para la selección de beneficiados, de acuerdo a la Norma Técnica P-19, documentada en los estudios socioeconómicos y con seguimiento en el Sistema Integral de Atención (SIAT). La entidad atendió el aspecto susceptible de mejora de 2017 y cuenta ya con un

procedimiento documentado para verificar la entrega de apoyos a los beneficiados, con lo cual se da mayor transparencia a este proceso. En los últimos tres años sus documentos normativos que son reglamento interno y la norma técnica P-19, han tenido modificaciones, pero no cambios que permitan agilizar los apoyos a los solicitantes. El número de apoyos sociales otorgados a personas, se encuentran disponibles en la página de transparencia de la entidad, actualizados al cierre del segundo trimestre de 2018. Al segundo trimestre de 2018 el 68.74% del presupuesto ejercido ha sido en servicios personales. El 83.14% del presupuesto de la entidad proviene del subsidio del gobierno municipal, lo cual podrá generar problemas en caso de recortes presupuestales. La entidad cuenta además del SIAC para el seguimiento de los apoyos a ciudadanos, con el Sistema de Armonización Contable (SIAC), para el seguimiento de los avances programático-presupuestales. En cuanto al cumplimiento del avance indicadores todos los de componentes y actividades, así como el de propósito llevan un cumplimiento del 100%. Se cuenta con un portal de transparencia, con información de avances de indicadores y de personas beneficiadas actualizado.

En el apartado de percepción de la ciudadanía, la entidad cuenta con una encuesta que los ciudadanos colocan en el buzón de sugerencias, enfocada en la atención otorgada por el personal que atiende a las personas, en cuanto a la amabilidad, la orientación, la presentación del personal, la rapidez, la solución del trámite y el servicio recibido. En este caso se atendió un aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de 2017, con lo cual se amplió el cuestionario para tener datos del perfil de la persona que llena la encuesta, tales como nombre, edad, sexo, domicilio, escolaridad, área en que fue atendido. Se proporcionaron los concentrados de los meses de enero a junio con los resultados de la encuesta.

En el apartado de medición, la entidad cuenta con indicadores para fin el cual está programado en forma anual, mientras que el de propósito en forma semestral. En la evaluación de resultados y consistencias de 2017, se les recomendó atender el aspecto susceptible de mejorar, de contar con un comparativo de antes y después de la entrega de los apoyos, por lo cual se implementa una encuesta a una muestra de las personas beneficiadas y se proporcionó el resultado de la misma.

## 2

**Índice**

Resumen Ejecutivo .....	2
Índice .....	4
Introducción .....	5
Características del programa .....	6
Tema I. Diseño del programa .....	9
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa .....	14
Tema III. Cobertura y Focalización del programa .....	17
Tema IV. Operación del programa .....	19
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa .....	24
Tema VI. Resultados del programa .....	25
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones .....	26
Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultado .....	29
Conclusiones .....	30
Bibliografía .....	32
Formato para hacer públicos los resultados .....	33
Anexos .....	36

## 3

## Introducción

La evaluación de la política pública en México es una herramienta fundamental para mejorar constantemente su desempeño y conocer cuáles de las acciones son o no efectivas para resolver los grandes problemas sociales y económicos que aquejan al País.

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente.

Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentra la evaluación de consistencia y resultados, la cual analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

El objetivo general de esta evaluación es proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, además de contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados.

Este tipo de evaluación analiza la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

También se evalúa la planeación estratégica para identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.

Por otro lado, este tipo de evaluación permite examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

Asimismo, permite analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

Además, esta evaluación permite identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

Por último, también permite examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

En resumen, la evaluación de consistencia y resultados permite contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados, además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados de los programas.

## 4

**Características del programa****1. Identificación del programa**

El Programa de Atención a Grupos Vulnerables es responsabilidad del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), esta entidad fue creada como organismo público descentralizado de la administración pública municipal de Tijuana el 19 de septiembre de 1984.

**2. Problema o necesidad que pretende atender**

En el documento de árbol de problemas lo define como “La población vulnerable tiene rezago social, debido a la insuficiente aplicación de programas sociales y asistenciales, que fortalezcan su desarrollo comunitario y su bienestar familiar”.

**3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula**

Meta VI.1. México en Paz en su Objetivo 1.5 Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación. En su Estrategia III Perspectiva de Género.

Meta VI.2. México Incluyente en su Objetivo 2.1 Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales para toda la población. En el Objetivo 2.2 Transitar hacia una sociedad equitativa e incluyente. En el Objetivo 2.3 Asegurar el acceso a los servicios de salud y en el Objetivo 2.4 Ampliar el acceso a la seguridad social.

Meta VI.4. México Próspero en su Objetivo 4.1 Mantener la estabilidad macroeconómica del país.

**4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece**

La promoción, prestación, proyección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y acciones de servicios de asistencia social, con interrelación sistemática con otras instituciones públicas; así como el fortalecimiento de los valores y apoyar al desarrollo de la familia y la comunidad en el municipio de Tijuana, Baja California.

Es una institución que atiende y protege a las familias y los sectores vulnerables de nuestra ciudad, a través de un desempeño de solidaridad hacia sus principales necesidades.

Los principales servicios que presta son:

- Apoyos económicos para personas de escasos recursos que requieren realizar algún pago de los especificados en la norma técnica P-16 Gastos de orden social de las entidades paramunicipales.
- Atención en centros de desarrollo comunitario, con actividades artísticas, culturales, talleres productivos, pláticas de salud.
- Entrega de credenciales y placas para personas con discapacidad.
- Centros de desarrollo infantil comunitarios con servicio de preescolar.
- Estancias infantiles para madres trabajadoras y padres solos.
- Apoyos para adultos mayores.
- Atención a mujeres y sus hijos víctimas de violencia familiar.

**5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida**

En los términos de referencia de CONEVAL, dice que la población potencial es “la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención”.

Dentro del Proyecto de Presupuesto ejercicio 2018, en el documento de “Cobertura de intervención del programa”, de una población de 1,641,570 habitantes, de acuerdo a las características se muestra la

determinación de la población potencial, en base a datos de INEGI y del CONEVAL existen 751,465 personas en condición de vulnerabilidad.

Mientras que para la población objetivo se delimito a la población en hogares con jefas de familia, ya que existen otros programas que atienden a este grupo en forma directa. Así mismo, se tomó en consideración la disponibilidad presupuestal del programa, con lo cual la población objetivo será de 58,180 personas. De las cuales 26,630 son mujeres y 31,550 hombres. Mientras que por grupos de edad, de 0 a 14 años son 13,500 personas, de 15 a 44 años son 9,370 personas, de 45 a 64 años son 22,290 personas y de 65 y más años son 13,020 personas.

## 6. Cobertura y mecanismos de focalización

La entidad proporcionó evidencia de contar con una estrategia de cobertura de acuerdo a un diagnóstico elaborado como parte de su planeación 2018, en su Programa Operativo Anual y en la MIR, considera como su población objetivo a las personas que están en una situación de vulnerabilidad, también se plantean las metas y acciones, con los tipos de apoyos que se realizaran para atender a la población, así como la periodicidad que serán medidos, información y documentos utilizados durante el proceso de planeación del Programa operativo anual sujeto a evaluación.

La entidad en su programa operativo anual señala un número de personas desagregadas por sexo y por grupos de edad, basando de datos estadísticos de INEGI y CONEVAL.

## 7. Presupuesto ejercido 2017 y 2018

Presupuesto Autorizado	
2017	2018
\$94,464,543	\$96,190,663

## 8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Trimestre evaluado)	Valor alcanzado (Trimestre evaluado)	Avance (%)
Fin	Porcentaje de atención brindada	Anual	0	0	0%
Propósito	Porcentaje de atención brindada	Semestral	50	50	100%
Componente 1	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%
Actividad 1	Porcentaje de atención personalizada brindada	Trimestral	50	50	100%
Actividad 2	Porcentaje de asistencia de salud	Trimestral	50	50	100%
Actividad 3	Porcentaje de talleres impartidos	Trimestral	50	50	100%
Actividad 4	Porcentaje de pláticas impartidas	Trimestral	50	50	100%
Componente 2	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%
Actividad 1	Porcentaje de menores atendidos	Trimestral	50	50	100%
Actividad 2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	Trimestral	50	50	100%
Actividad 3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	Trimestral	50	50	100%
Actividad 4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	Trimestral	50	50	100%
Componente 3	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%
Actividad 1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	Trimestral	50	50	100%
Actividad 2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	Trimestral	50	50	100%
Actividad 3	Porcentaje de apoyos entregados	Trimestral	50	50	100%
Actividad 4	Porcentaje de eventos realizados	Trimestral	50	50	100%
Actividad 5	Porcentaje de mejora en equidad de género	Trimestral	50	50	100%

## 9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad.

La entidad diseña su programa a partir de la determinación de existe población en situación vulnerable que requiere atención, para lo cual se basa en informes y estadísticas de instituciones como el INEGI, CONEVAL y SEDESOL, con lo cual se determina su población potencial y población objetivos. A través de la metodología de marco lógico determina el fin, propósito, componentes y actividades para atender el problema, para lo cual cuenta con una normatividad, procedimientos, instrumentos y sistemas para la atención y seguimiento de las solicitudes de apoyo de parte de personas con alguna necesidad.

## 5

**Tema I. Diseño del programa**

La entidad Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), que tiene a su cargo el Programa de Atención a Grupos Vulnerables, para su ejercicio 2018 se basó en la Metodología del Marco Lógico (MML) para realizar su planeación, contando entre sus documentos con el “árbol de problemas”, en el cual determina el problema como:

“La población vulnerable tiene rezago social, debido a la insuficiente aplicación de programas sociales y asistenciales, que fortalezcan su desarrollo comunitario y su bienestar familiar”.

Fue determinado correctamente el problema, ya que se redacta en base a una carencia que presenta cierto sector de la población, pero se incluyen dentro de la redacción de problema, aspectos como “debido a la insuficiente aplicación de programas sociales y asistenciales” que son considerados como causas del problema y no deben ser parte integrante del mismo; de la misma manera, se incluye el enunciado “que fortalezcan su desarrollo comunitario y su bienestar familiar” que se consideran como un efecto esperado al dar resolución al problema.

Así mismo, en el árbol de problemas se consideraron 6 causas, de las cuales 3 son principales y 3 secundarias, se plantea el problema, así como 6 consecuencias, de las cuales 3 son principales y 3 secundarias.

Con respecto a la definición de la población que ostenta el problema o necesidad, se cita como “La población vulnerable”, la cual de acuerdo con los términos que establece la Ley General de Desarrollo Social, son aquellas personas que pertenecen a grupos sociales en situación de vulnerabilidad, que, por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo.

Al tratarse de una programación anual, este se va revisando su avance en forma trimestral, mismos que son sometidos a la aprobación por su Junta de Gobierno, y se toman en consideración los resultados para hacer modificaciones durante el año, se hace el cierre del ejercicio. Se realiza el proceso de planeación-presupuestación para el siguiente año.

Como aspecto susceptible de mejora, se le recomienda al personal de la entidad a tomar capacitación en la Metodología del Marco Lógico (MML), para que obtengan más herramientas para esta actividad.

Como parte del proceso de planeación la entidad elaboro previamente un “Diagnóstico y justificación de intervención del programa” en el cual se presenta información que sustenta este programa, con datos a nivel nacional, así como del estado de Baja California y sus municipios. Además, considera aspectos de la Ley General de Desarrollo Social, de los programas del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), así como estadísticas de organismos como el INEGI y del CONEVAL.

También se presenta como parte del Proyecto de Presupuestación del Ejercicio 2018, el documento “Cobertura de intervención del programa”, el cual cuenta con información y cuantificación de la población potencial de grupos vulnerables con datos del Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, datos del Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, Indicadores de Incidencia Delictiva en Baja California de la Secretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública 2014 y 2015, la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, el Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE) 2014, la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012 y del CONEVAL.

El propósito del programa está vinculado a las Reglas de Operación del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad 2018, el cual fue emitido por la Secretaría de Salud Federal y publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2017, en donde se establece que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia será el responsable de su ejecución. Encontramos que su Objetivo General del programa federal es “Facilitar alternativas de acceso a recursos o medios, a las personas que se encuentren por debajo de la línea de bienestar y falta del disfrute de derechos sociales, con el fin de contribuir a mitigar su situación de vulnerabilidad”, mientras que el propósito del programa sujeto de evaluación en su documento”, se plantea como: “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana, mediante acciones sociales y políticas incluyentes”, ambos programas coinciden en atender a la población vulnerable.

En el mismo programa, el propósito del Programa de atención a grupos vulnerables “La Población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social”, aporta al cumplimiento de la meta de “Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad otorgados” del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad. Lo anterior por medio de su componente “Canalización de apoyos diversos, programa de credencialización y eventos especiales que satisfacen las necesidades básicas” con la actividad “Otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos a la población en condición de vulnerabilidad y a las personas cuidadoras de personas con discapacidad”.

Este programa que es a nivel municipal, en su planeación se alinea con los planes de desarrollo de gobierno, desde el nivel local con el Plan Municipal de Desarrollo, también con el Plan Estatal de Desarrollo y el Plan Nacional de Desarrollo. Se aprecia las coincidencias de que tanto este programa como el federal, ya que atienden el desarrollo de la niñez y de los jóvenes; brindan apoyo a mujeres víctimas de violencia; promueven el respeto y la inclusión de los adultos mayores, así como de personas con discapacidad; en sí, a las personas que están dentro de los grupos en situación de vulnerabilidad.

El programa también tiene vinculación con programas internacionales en su propósito que es “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana, mediante acciones sociales y políticas incluyentes”, como es el caso de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los cuales fueron presentados en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas en septiembre del año 2000, siendo los puntos de coincidencia los de: 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre. 3. Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer. 4. Reducir la mortalidad infantil. 5. Mejorar la salud materna. 6. Combatir el VIH/SIDA, malaria y otras enfermedades.

Así mismo, se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en los temas de: 1. Fin de la Pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. 2. Hambre cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible. 3. Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. 5. Igualdad de género: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. 10. Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad en y entre los países.

Por lo que podemos decir que la entidad que coordina el programa de Atención a Grupos Vulnerables toma en cuenta lo que buscan los programas antes mencionados.

En cuanto a la población objetivo y potencial, la entidad como parte del proyecto de presupuesto del ejercicio 2018, elaboró el documento de “Cobertura de intervención del programa”, en el cual menciona que de acuerdo a datos de INEGI y del CONEVAL el municipio de Tijuana tiene una población de 1,641,570 habitantes, y que de acuerdo a las características para determinación de la población potencial, se cuenta

con 751 mil 465 personas con las características de vulnerabilidad. Sin embargo, en primer lugar para efectos del programa no se considera de la población potencial a la población en hogares con jefas de familia, ya que existen otros programas que atienden a este grupo en forma directa y en segundo se determina en base a la disponibilidad presupuestal, el poder atender a 58,180 personas. Siendo estos datos de la población desagregados por sexo y grupos de edad para un mejor seguimiento. Sin embargo, se observa que en los formatos del POA que les son proporcionados por la Tesorería Municipal no se consideran a la población de 15 años de edad, siendo una constante para todos los programas. En este en particular que entre sus acciones está el atender a los adolescentes.

Para conocer a quienes reciben los apoyos, por medio de un padrón de solicitantes, la entidad utiliza un sistema informático denominado: “Sistema Integral de Atención (SIAT)”, en el cual se lleva el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa como (aquí define los apoyos que da el programa) es en este sistema en donde se concentra la información que proviene de los estudios socioeconómicos que son aplicados a los solicitantes y beneficiarios, como lo son el nombre, domicilio, teléfono, RFC, tipo de apoyo solicitado y monto del apoyo. Los apoyos económicos son para Gastos derivados de defunciones; Gastos médicos; Alimentos de la canasta básica; Pasajes; Materiales de construcción y mantenimiento de viviendas, escuelas, y centros comunitarios; Renta de casa-habitación y pago de servicios públicos; Derechos por servicios que prestan los gobiernos; Artículos básicos para el funcionamiento de viviendas; apoyos de gastos escolares para estudiantes; Reparación de vehículos básicos de transporte comunitario y de discapacitados; Pago de Honorarios por asuntos jurídicos para personas de escasos recursos.

En el SIAT se asigna una clave por cada solicitante, la cual tiene la temporalidad de un año, ya que cada año el sistema se depura y las personas pueden acceder de nuevo a apoyos. Lo anterior, debido a que en la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las Entidades Paraestatales en su artículo 14 establece que “El otorgamiento de apoyos económicos se autorizará en las condiciones y términos de la presente Norma Técnica, al ciudadano o asociaciones con fines no lucrativos y/o agrupaciones de vecinos, por una sola ocasión en cada ejercicio presupuestal”.

La entidad comento el hecho no contar con un manual del SIAT, pero que personal del Ayuntamiento otorga la capacitación para manejar el sistema y en los casos que tengan dudas reciben apoyo de la Dirección de Informática del Ayuntamiento. Siendo un aspecto susceptible de mejora, el solicitar a la Dirección de Informática un manual para el uso del SIAT, esto para un mejor control de su utilización por parte del personal involucrado, así mismo, para consulta de los posibles nuevos usuarios del mismo cuando se den cambios de personal.

La entidad responsable del programa, cuenta con un procedimiento para recolectar información socioeconómica de sus beneficiarios, para los servicios de “La población en situación vulnerable recibe atención integral y especializada a través de los servicios que otorga el DIF”, también para el de “Apoyar a las familias en cada etapa de vida particularmente en materia de salud, cuidados, alimentación y educación” y para el de “los ciudadanos y ciudadanas reciben apoyos diversos y se benefician con programas de credencialización y eventos especiales, según su vulnerabilidad”. En cada uno de estos, la persona solicitante es entrevistada por una trabajadora social llenando la “Ficha informativa” en la cual se le solicita los datos personales del solicitante, nombre, su domicilio, estado civil, fecha de nacimiento, la fecha de atención, a donde fue canalizado, el apoyo otorgado, así como también, los datos personales de los integrantes de su familia, se integra un expediente. El trabajador social aplica un estudio socioeconómico, en el cual se les solicita los datos de nombre, sexo, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación, ingresos, domicilio particular, teléfono, su estructura familiar con todos los siguientes datos (nombres, parentescos, edades, estado civil, escolaridad, ocupación, salarios de todos

los integrantes de la familia; una descripción de la situación familiar, aspecto económico, condiciones del hogar, servicios médicos, todo ello para tener un panorama más amplio y determinar el tipo de necesidad o servicio de acuerdo a un diagnóstico emitido por el trabajador social.

Los documentos normativos de este programa son el Reglamento Interno del DIF Municipal y la Norma Técnica No. P19 Gastos de Orden Social de las Entidades Paramunicipales, siendo que ambos documentos tienen coincidencias con el Fin, el Propósito, Componentes y Actividades establecidas en la MIR del programa. Ya que en la MIR se establece como propósito “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad”, en la Norma Técnica por su parte establece “Cubrir necesidades económicas o en especie en forma individual o colectiva a los solicitantes de ayuda económica que poseen escasos recursos, así como a quienes pretendan una superación personal y profesional en el área deportiva, académica o artística, ocasionándoles el mínimo de molestias y visitas, agilizando la entrega de la misma, mediante simplificación de procedimientos” y en el Reglamento Interno se menciona que “El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, tiene como objetivos la promoción, prestación, proyección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y acciones de servicios de asistencia social, con interrelación sistemática con otras instituciones públicas; así como el fortalecimiento de los valores y apoyar al desarrollo de la familia y la comunidad en el municipio de Tijuana, Baja California”.

Para el seguimiento del programa y como parte de la Metodología del Marco Lógico se elaboraron 18 fichas de indicadores, de las cuales una es del Fin, una de Propósito, tres de Componente y 13 de actividades. Todas cuentan con los siguientes elementos solicitados para su elaboración, como lo es: Nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, metas y el comportamiento del indicador (ascendente, descendente). Lo que faltó en todas las fichas de indicadores fue la línea base, siendo esto un aspecto susceptible de mejora, ya que es importante que contengan el dato de línea base, que es el punto de partida para continuar midiendo los resultados a través del tiempo.

En el caso del indicador de Fin este fue programado en forma anual, el Propósito fue programado en forma semestral, con lo cual se le puede dar un seguimiento más adecuado. Mientras que los indicadores de componente y actividad son programados en forma trimestral, con una meta del 25% para cada trimestre y una meta anual del 100%.

En todos los indicadores las unidades de medida de las metas están orientadas a medir el desempeño, ya que todos los métodos de cálculo no solo miden la gestión y en el avance se aprecia el número de personas beneficiadas o el número de servicios entregados. Todas son factibles de alcanzar ya que el programa cuenta con la estructura y recursos necesarios, para atender a la población en situación de vulnerabilidad y que solicita los servicios de esta entidad, la cual además cuenta con el apoyo de programas complementarios de los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia Federal y Estatal.

En relación a esto último este programa a nivel municipal, tiene complementariedad y coincidencia a nivel federal, con el Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, siendo responsable de su ejecución el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, teniendo por objetivo general “Facilitar alternativas de acceso a recursos o medios para las personas sujetas de asistencia social, que contribuyan a mitigar su situación de vulnerabilidad”, mientras que el propósito del programa sujeto de evaluación en su documento”. Mientras que a nivel estatal con el DIF Estatal y de acuerdo al Plan Estatal de Desarrollo, atiende los programas de: Asistencia a personas en situación de vulnerabilidad; Apoyo nutricional para las personas en situación de vulnerabilidad; Integración y Seguridad de Menores, Ambos programas proporcionan atención asistencial a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de calle y su familia; Discapacidad y Medicina Social; Atención Integral del Adulto Mayor; Fortalecimiento e Igualdad de la Mujer; y el de Desarrollo Integral de la Juventud.

## 6

**Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa**

La Unidad Responsable del programa elaboro un plan estratégico, atendiendo los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de consistencia y resultados que se les realizó por una institución de educación superior en el año 2017. Dicho documento se denomina “Plan estratégico de trabajo 2018-2030”, en el cual se hace un diagnostico primeramente de la entidad que lleva el programa de atención a grupos vulnerables, así como estadísticas de la población en situación de vulnerabilidad, la alineación con otros programas estatales, nacionales y mundiales. Así mismo, se establecen el objetivo general, el objetivo específico, las estrategias y las líneas de acción que contendrá dicho plan.

Esta entidad por la obligatoriedad que conlleva cuenta con un programa anual que es el Programa Operativo Anual (POA) el cual se elabora de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Tesorería Municipal, previamente como parte del Proyecto de presupuesto del ejercicio, se hace un Diagnostico y justificación de intervención del programa, así como un análisis de Cobertura de intervención del programa. Así mismo, se realiza de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico (MML).

Lo establecido en el POA es conocido por los responsables de los procesos y ellos les dan seguimiento a los componentes y actividades establecidos en el mismo. En él se establecen las metas que en forma mensual se deben de cumplir, para cada componente y actividad. Se le da seguimiento en forma mensual y trimestral, mediante la comprobación del cumplimiento programático y presupuestal, en los formatos establecidos por la Tesorería Municipal. En caso de requerir alguna modificación programática o presupuestal es sometida a la Junta de Gobierno de la entidad.

La entidad utiliza la información de evaluaciones externas, para hacer mejoras en su programa, como en caso específico de las evaluaciones de consistencia y resultados realizadas por instituciones de educación superior en 2016 y 2017. También presento la Evaluación y Seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019, en la cual se ve el avance en cuanto a las líneas estratégicas del PED que atiende este programa.

La atención a los aspectos susceptibles de mejora se realiza por el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño de la entidad, esto de conformidad a las facultades que le confiere el Reglamento Interno en su artículo 69, fracciones VI, IX, X y XI; mismos que son validados por la Subdirección Administrativa y autorizados por la Dirección.

En forma específica han realizado mejoras en su programa para el ejercicio 2018 en base a los Aspectos Susceptibles de Mejora de la evaluación de consistencias y resultados de 2017. En estas revisiones de mejoras participa el personal directivo de la entidad, los responsables de los programas operativos, personal de las áreas administrativas, de planeación, de presupuestos y de auditoría interna y evaluación al desempeño.

La entidad responsable del programa le ha dado seguimiento a la evaluación de consistencia y resultados realizada en 2017, en la cual les plantearon 17 Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), de los cuales la entidad reporta en el documento denominado “Seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora 2017” que se han atendido 14 de ellos lo que representa el 82.35% de avance. De los aun no atendidos uno está en proceso, que es lo referente a gestionar que en la Norma Técnica P-19 se establezcan las características

que deben de tener los beneficiados por los apoyos. Mientras que uno está fuera de su alcance debido a que el sistema informático de la Tesorería Municipal arroja los resultados de los indicadores en porcentaje.

A diferencia de 2017 que no se le estaba dando seguimiento a la evaluación de consistencia y resultados realizada en 2016, para el ejercicio de 2018 se tomaron en cuenta los ASM de la evaluación realizada en 2017.

En lo relacionado a atender los aspectos susceptibles de mejora, presentan como parte de su Programa Operativo Anual un diagnóstico y justificación de intervención del programa en el cual se consideran estadísticas del INEGI, incluyendo la población potencial y objetivo, así como estadísticas de las personas que han recibido atención por este programa.

En 2017 durante el proceso de la evaluación de consistencia y resultados, no estaba actualizada la información al segundo trimestre en la página de transparencia de la entidad responsable del programa. Por lo cual una vez que tuvieron los resultados de la evaluación fue actualizada la información requerida en la página de transparencia y se ha realizado en la actualización en los tiempos establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California. Siendo que, para esta evaluación de 2018, se cuenta con la información actualizada al segundo trimestre en el portal de transparencia.

Atendiendo otros aspectos susceptibles de mejora, se implementaron acciones para verificar la correcta entrega de los apoyos a los beneficiarios del programa, por medio de un seguimiento del Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño de la entidad.

Otra recomendación surgida de la evaluación realizada en 2017 fue respecto a la encuesta de satisfacción, para lo cual ampliaron esta para considerar datos del perfil de las personas que las contestan.

Como aspecto susceptible de mejora se le recomienda a la entidad responsable del programa a continuar atendiendo los ASM resultantes de las evaluaciones de consistencia y resultados realizadas por instituciones de educación superior en los años 2016 y 2017.

En cuanto a recomendaciones que no han sido atendidas de las evaluaciones de consistencia y resultados, están, el contar con metas con indicadores que midan el impacto en número de personas atendidas informa que el sistema informático de la Tesorería Municipal arroja los resultados de los indicadores en porcentaje. Pero cuentan con la información estadística generada por las diversas áreas de atención de la entidad, en cuanto al número de personas y servicios han sido proporcionados.

La entidad considera importante el evaluar a través de instituciones externas el impacto, permitiendo medir los efectos netos del programa sobre la población que atiende y en su caso, determinar la reorientación de los esfuerzos a fin de optimizar los indicadores.

Para el seguimiento del programa se recolecta información de los ciudadanos solicitantes de apoyos económicos que se establecen en la Norma Técnica 19 Gastos de Orden Social en Entidades Paraestatales y de los beneficiarios por medio del Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se da seguimiento a las solicitudes de apoyo de ciudadanos, este sistema al estar enlazado con todas las dependencias municipales, permite contar con información de otros apoyos recibidos por una misma persona, mediante lo cual se atiende la Norma Técnica No. P-19 Gastos de Orden Social en Las Entidades Paramunicipales en su Artículo 14. Con esto se garantiza un mejor uso del presupuesto de orden social y llegar a un mayor número de beneficiarios.

En el SIAT se capturan los montos y tipos de apoyo que son proporcionados a los ciudadanos beneficiados.

La información del SIAT refleja la información captado del ciudadano por medio del estudio socioeconómico, aunque solo los datos de nombre, domicilio, RFC, teléfono, tipo de apoyo solicitado y monto apoyado.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe que en el sistema sea capturada toda la información del estudio socioeconómico, esto con la finalidad de tener la información disponible para su consulta y con ello que las entidades que solicitan al DIF la realización de estudios socioeconómicos tengan acceso a ello mediante su usuario y de esta manera agilizar los trámites.

Para monitorear su desempeño la entidad proporciono el documento del segundo avance trimestral programático del ejercicio 2018, en el cual se reflejan el grado de avance de indicadores de componente y actividades. El cual se obtiene del sistema del Ayuntamiento para el seguimiento programático y presupuestal. La cual se presentó debidamente firmada por el responsable del programa. Dicho documento permite medir el avance en forma trimestral de los indicadores de actividades y componentes.

Esta información, es actualizada en forma trimestral en el propio sistema del Ayuntamiento para el seguimiento programático y presupuestal. En este sistema se puede consultar los avances para el seguimiento, así mismo, está disponible en la página de transparencia que la entidad tiene en Internet.

## 7

**Tema III. Cobertura y Focalización del programa**

Como estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo, la entidad dentro del Proyecto de Presupuesto ejercicio 2018, incluye el documento de “Cobertura de intervención del programa”, de una población de 1,641,570 habitantes en el Municipio de Tijuana, de acuerdo a las características se muestra la determinación de la población potencial, en base a datos estadísticos del INEGI y del CONEVAL.

Condición de vulnerabilidad	Total
Niños y niñas en edad de guardería	6,158
Niños y niñas en edad preescolar	41,593
Personas con discapacidad	50,464
Personas adultas mayores	92,888
Hogares con jefas de familia	495,062
Personas en pobreza extrema	56,736
Víctimas de violencia familiar	8,564
<b>Total</b>	<b>751,465</b>

Mientras que para la población objetivo se delimito a la población en hogares con jefas de familia, ya que existen otros programas que atienden a este grupo en forma directa. Así mismo, se tomó en consideración la disponibilidad presupuestal del programa de Atención a Grupos Vulnerables, con lo cual la población objetivo es de 58,180 personas.

El criterio que toma la entidad para determinar su población objetivo es primeramente de la población total de Tijuana, a aquellas personas que están en condición de vulnerabilidad, exceptuando a la población de hogares con jefas de familia, ya que estas son atendidas por otras instituciones en los diferentes niveles de gobierno. Posteriormente se considera la capacidad presupuestaria de esta entidad, considerando el nivel histórico de gasto unitario de los servicios, atenciones y apoyos que se brindan en cada una de las unidades administrativas.

En su Programa Operativo Anual para 2018, identifica que su población objetivo es la “Población en Situación Vulnerable”, para lo cual la desagrega en sexo femenino a 26,630 personas y del masculino a 31,550 personas. Así mismo, por grupos de edad se establece de los 0 a 14 años atender a 13,500 personas; en edades de 16 a 44 años 9,370 personas; en los grupos de 45 a 64 años 22,290 y en el grupo de 65 o más un total de 13,020 personas. Se observa que no se está incluyendo a la población de 15 años.

**Distribuidas por sexo:**

Por Sexo	Población
Mujeres	26,630
Hombres	31,550
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

**Distribuidas por grupo de edad:**

Por Rango de Edad	Población
De 0 a 14 años	13,500
De 16 a 44 años	9,370
De 45 a 64 años	22,290
De 65 y más	13,020
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

Cada año para realizar su programación operativa anual, se revisan las estadísticas del INEGI, para ajustar la población potencial y con la disponibilidad presupuestal la población objetivo.

Como parte del Proyecto de Presupuestación del Ejercicio 2018, el documento “Cobertura de intervención del programa”, el cual cuenta con información y cuantificación de la población potencial de grupos vulnerables con datos del Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, datos del Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, Indicadores de Incidencia Delictiva en Baja California de la Secretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública 2014 y 2015, la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, el Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE) 2014, la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012 y del CONEVAL.

Si existe congruencia entre el diseño del programa y el diagnóstico presentado, ya que en ambos se enfoca a las personas en estado de vulnerabilidad del municipio de Tijuana.

Atendiendo los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de consistencia y resultados aplicada en 2017, la entidad ha elaborado un plan estratégico de largo plazo denominado “Plan Estratégico de Trabajo 2018-20130.

La cobertura del programa de acuerdo a la información proporcionada por la entidad responsable del programa, en el Reporte de “Evaluación y Seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019”, al 30 de junio de 2018 se han atendido en forma directa a 343 mil 437 personas, aunque se señala que un ciudadano puede recibir apoyos de diversa índole por lo que se registran en las acciones correspondientes, además establecen que mediante estas atenciones se están beneficiando en forma indirecta a un millón 408 mil 92 personas. A raíz de esta situación se le solicito a la entidad datos reales de personas atendidas en el periodo antes señalado, otorgándonos los siguientes datos:

<b>Beneficiario (tipo de población prioritaria)</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Menor de edad	7,445	7,238	14,683
Adulto mayor	4,312	9,065	13,377
Personas con discapacidad	931	975	1,906
Población vulnerable	7,914	3,129	11,043
Comunidad en general	4,958	10,801	15,759
	<b>25,560</b>	<b>31,208</b>	<b>56,768</b>

<b>Beneficiario (Por rango de edad)</b>	<b>Total</b>
0 -14 años	15,013
15 -44 años	14,952
45 -64 años	11,130
65 o más años	15,673
	<b>56,768</b>

## 8

**Tema IV. Operación del programa**

El programa cuenta con diagramas de flujo en los cuales se establece la forma en que da cumplimiento a la prestación de los bienes y servicios que presta. Tal es el caso del Diagrama del Componente 1, en el cual la población en situación vulnerable recibe atención integral y especializada a través de los servicios que otorga DIF, el ciudadano solicita el servicio es entrevistado por una trabajadora social, se le realiza un estudio socioeconómico para verificar que es objeto de recibir la atención, en caso de que no se le otorga información de otras instancias que pueden ayudarlo. En caso de pasar el estudio se le canaliza al área pertinente del DIF para ser atendido.

Mientras que en el caso del Componente 2 Apoyar a las familias en cada etapa de vida particularmente en materia de salud, cuidados, alimentación y educación. Se realiza una entrevista previa, posteriormente un estudio socioeconómico, las familias que pasen dicho estudio son canalizadas a los servicios requeridos y se lleva un seguimiento de esto.

Así mismo, en el caso del Componente 3, Los ciudadanos y ciudadanas reciben apoyos diversos y se benefician con programas de credencialización y eventos especiales, según su vulnerabilidad. Los solicitantes participan en pláticas con el trabajador social, quien también le realiza un estudio socioeconómico, si resulta beneficiario es canalizado a los servicios requeridos.

Para conocer la demanda de los solicitantes que serán sujetos de obtener el apoyo, la entidad cuenta con el Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se captura la información de nombre, domicilio, teléfono, RFC, tipo de apoyo solicitado y monto del apoyo, una vez que se realiza la entrevista a estas personas, por medio de una ficha informativa, reúne ciertas características para ser sujetos beneficiarios, se levanta un estudio socioeconómico como se describe en los Diagramas de Flujo de los tres componentes.

En este caso como aspectos susceptibles de mejora se debe que en el SIAT se capture toda la información del estudio socioeconómico, con la finalidad de tener acceso en este sistema de más información de las características de los beneficiados, la cual sirva para diagnósticos, estudios y la toma de decisiones.

En cuanto a los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, se cuenta con los procedimientos de los tres componentes del programa, en los cuales se describe que los ciudadanos que acuden a solicitar algún apoyo al DIF Municipal, se le hace una breve entrevista previa para determinar si es parte de la población objetivo, se le aplica un estudio socioeconómico para tener un panorama más amplio de la persona, en caso de reunir los requisitos para ser atendido es canalizado a algunas de áreas de apoyo según su necesidad.

Siendo la ficha informativa y el estudio socioeconómico los formatos que buscan determinar si el solicitante es parte de la población que busca atender el programa. Estos son aplicados por trabajadores sociales del DIF, al momento de la entrevista previa se utiliza la ficha informativa por los trabajadores sociales, para tener un panorama de la persona solicitante, luego se pasa a la realización del estudio socioeconómico por parte de los trabajadores sociales en el formato establecido. Siendo estos formatos los establecidos en la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales.

En el caso de la Entidad Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de acuerdo a la Norma Técnica P-19, la encargada de revisar los estudios socioeconómicos para todas las solicitudes de apoyos económicos que se realizan a diversas paramunicipales del Ayuntamiento de Tijuana. Por tal motivo, un aspecto

susceptible de mejora es que el DIF considere un procedimiento y su diagrama de flujo para el tema de estudios socioeconómicos analizados por otras entidades paramunicipales, así mismo que en Norma Técnica P-19 se establezcan las características que deben de cumplir las personas para acceder a los apoyos.

En lo que se refiere a mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, es utilizado el Sistema Integral de Atención (SIAT), tanto el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, como otras entidades y dependencias del municipio que otorgan apoyos a personas en situación vulnerable. Esto permite tener información del padrón de beneficiarios y verificar que no se estén otorgando más apoyos a una misma persona, esto de acuerdo con la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en entidades paramunicipales, para lo cual de acuerdo a esta norma todas las entidades paramunicipales utilizan el Formato No.1 “Solicitud de Ayuda Económica Entidades Paramunicipales” y el Formato No. 2 “Control del Formato de Orden Social”. Mientras que en el DIF Municipal se utiliza la Ficha Informativa para captar información y el estudio socioeconómico, siendo este último formato por la Norma Técnica P-19 dice que DIF es el único que puede emitirlo. Cuando alguna dependencia municipal necesita realizar un estudio socioeconómico para tramitar un apoyo lo solicita a las oficinas de DIF Tijuana.

Como parte del cumplimiento de las disposiciones de las leyes de transparencia, en la página de Internet del DIF Municipal, en la sección de Transparencia, en la cuenta pública en el apartado I de la Información contable, se pone a disposición la información del padrón de beneficiarios de apoyos al 30 de junio de 2018.

Para la selección de beneficiarios y/o proyectos en la Norma Técnica No. P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales, se mencionan los tipos de documentos que deben de presentar los ciudadanos o asociaciones con fines no lucrativos que solicitan apoyos, siendo muy amplio las opciones de documentación de acuerdo con las condiciones de la persona solicitante. Se establecen los tipos de apoyo que se pueden otorgar.

En su artículo 2 se establece el criterio de selección de beneficiarios: Cubrir necesidades económicas o en especie en forma individual o colectiva a los solicitantes de ayuda económica que poseen escasos recursos, así como a quienes pretendan una superación personal y profesional en el área deportiva, académica o artística, ocasionándoles el mínimo de molestias y visitas, agilizando la entrega de la misma, mediante simplificación de procedimientos. Sin embargo, en la Norma técnica no se especifican los criterios de selección, únicamente la valoración que se hace por medio del estudio socioeconómico que realizan los trabajadores sociales del propio DIF Municipal.

Los formatos considerados en esta norma técnica son: El Formato 1 Solicitud de ayuda económica y el Formato 2 Control del gasto de orden social. Los cuales son utilizados por todas las entidades paramunicipales del Ayuntamiento de Tijuana. Los cuales se llenan en formato impreso, sin embargo, las entidades paramunicipales que otorguen apoyos deben de informar a la Sindicatura Municipal sobre los apoyos otorgados y compartir la información con otras paramunicipales ya que los apoyos a una persona solo se darán una vez al año. En el caso del DIF Municipal se cuenta con SIAT, el cual se elabora con la información de todos los solicitantes de apoyo.

Dichos formatos y la Norma Técnica P-19, están disponibles para su consulta en la página de Internet de la Sindicatura Municipal: [http://www.sindicatura.gob.mx/pdf/Normatividad/normas\\_paramunicipales/NTP-19.pdf](http://www.sindicatura.gob.mx/pdf/Normatividad/normas_paramunicipales/NTP-19.pdf).

Aunque la entidad establece que no está dentro de sus facultades el hacer adecuaciones a la Norma Técnica No.P-19, debemos comentar que como parte de los aspectos susceptibles de mejora la entidad debería de gestionar ante la Sindicatura Municipal, que en la norma técnica para seleccionar a los beneficiados de este tipo de apoyos, se establezcan criterios más específicos como el nivel de salario, si cuentan o no con vivienda propia. Con ello se podrán agilizar la atención a estas personas, ya que solo aquellas que estén en ciertos rangos serán quienes soliciten el apoyo.

En cuanto a los mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos, la información de las personas que son beneficiadas es capturada por los propios trabajadores sociales en el Sistema Integral de Atención (SIAT), este sistema detecta si una persona está recibiendo un apoyo por parte de otra dependencia o entidad del municipio, en caso de ser así no se le podrá otorgar el apoyo de acuerdo con lo Norma Técnica No. 19. Para ser seleccionado se requiere la valoración del estudio socioeconómico y de que la persona solicitante no haya recibido otro apoyo durante el año y/o por alguna otra dependencia o entidad, el formato de control de gasto de orden social establecido en la Norma Técnica No. 19 es autorizado y firmado por el responsable de la dirección del DIF Municipal. Un aspecto susceptible de mejora es que en el SIAT también se capture toda la información del estudio socioeconómico.

En lo que se refiere a procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios, en los diagramas de flujo de los procedimientos de los tres componentes se describe que son los trabajadores sociales del DIF quienes entrevistan a los solicitantes, captan información del solicitante en la Ficha Informativa, para posteriormente aplicar el estudio socioeconómico en el cual se determina el grado de necesidad de la persona. La información de las personas beneficiadas es capturada por los propios trabajadores sociales en el SIAT, el cual nos informaron en el DIF Municipal es el mismo que es utilizado en delegaciones municipales y en otras dependencias y entidades paramunicipales. El sistema es manejado por los trabajadores sociales. La norma técnica está disponible en para los ciudadanos en la página de Internet de sindicatura municipal y los requisitos se le pueden proporcionar en las oficinas del DIF. El procedimiento para el apoyo económico y los requisitos se apegan a lo que establece la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales. Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe establecer en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.

De los mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios, en la evaluación de consistencia y resultados que se le aplico a la entidad en el año 2017, menciono que no contaba con los mecanismos necesarios para dar este seguimiento, por lo que se le dejo como aspecto susceptible de mejora el atender esta situación. Por lo que de acuerdo a su Reglamento Interno el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en su Artículo 69 II. Verificar la eficiencia, eficacia y la economía de los mismos y su efecto en las condiciones sociales, económicas y, en su caso, institucionales, durante el periodo que se evalúa. Esto mediante el “Instrumento de Seguimiento y Evaluación de Apoyos Otorgados por el DIF Tijuana” para conocer y medir el impacto que ha tenido el apoyo otorgado a las personas beneficiadas. Esto coordinado por el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al desempeño de esta entidad, mediante una muestra de las personas beneficiadas con los apoyos. Los datos de las personas encuestadas se capturan en Excel y se generan reportes mediante tablas estadísticas, gráficas y un análisis de los resultados.

En el caso de los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones, esta estandarizado ya que es de acuerdo a la Norma Técnica No. 19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales y es el utilizado por el personal del DIF Municipal, así como de otras dependencias y entidades que proporcionan apoyos a la ciudadanía. El seguimiento esta sistematizado, ya que la captura de los apoyos se hace a través del SIAT,

por parte de los trabajadores sociales. Dicha información es publicada en la página de transparencia del DIF Municipal, con los datos de beneficiarios al 30 de junio de 2018.

En cuanto a los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones, como ya se mencionó para atender un aspecto susceptible de mejora de la evaluación de consistencia y resultados de 2017, la entidad implementó el “Instrumento de Seguimiento y Evaluación de Apoyos Otorgados por el DIF Tijuana” para conocer y medir el impacto que ha tenido el apoyo otorgado a las personas beneficiadas, el cual es aplicado por el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al desempeño de esta entidad, a una muestra de las personas beneficiadas con los apoyos.

Entre los cambios en la normativa que atiende la entidad, el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia tiene modificaciones publicadas en el periódico oficial del Estado en junio de 2017, en el Artículo 30 referente a la Junta de Gobierno fue modificado, también el Capítulo XV junto con el Artículo 72 referente a Del Comisario o Comisaria Social fueron Derogados. Sin embargo, estos cambios no afectan directamente en la operatividad del programa.

El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en: En los rubros de servicios personales (Grupo 1000) fueron por \$27,248,267 pesos en el periodo evaluado. Mientras que en el grupo 2000 (Materiales y suministros) se ha ejercido \$3,892,147 pesos al segundo trimestre de 2018, del grupo 3000 (Servicios generales) en el periodo se han ejercido \$6,363,468 pesos y del grupo 4000 (Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas) esta entidad ha otorgado \$1,738,852 pesos en apoyos a la ciudadanía en situación vulnerable y en el caso del grupo 5000 (Bienes muebles, inmuebles e intangibles) se han ejercido \$393,474 pesos y del grupo 6000 (Inversión pública) no se ha ejercido recursos el periodo.

La entidad no presenta información del gasto unitario ya que no identifica la cantidad de población atendida en su avance programático y de indicadores, la entidad tampoco presenta la información presupuestal por componente. Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe que la información de avance presupuestal se presente por componente y actividad, para hacer un análisis más detallado del impacto del gasto de este programa.

En cuanto a las fuentes de financiamiento para la operación del programa, el 83.14% corresponde al subsidio que le entrega el Ayuntamiento de Tijuana por tratarse de una entidad paramunicipal que otorga asistencia social a la población, el 10.62% es de ingresos por ventas de bienes y servicios y el restante 6.24% de participaciones y aportaciones.

Para apoyarse en sus tareas la entidad maneja algunos sistemas, como el caso del Sistema de Armonización Contable (SIAC), para el seguimiento programático y presupuestal, aunque es establecido por la Tesorería Municipal. La fuente de información de los apoyos otorgados se realiza en el Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se presentan los datos de los beneficiados, los tipos y montos de ayuda. Ambos sistemas proporcionan información al personal involucrado, ya que mientras el SIAC es sobre los avances programático-presupuestales para la toma de decisiones, en el SIAT es el número de personas beneficiadas, así como los tipos y montos de apoyos otorgados.

En cuanto al seguimiento programático de la entidad, el avance programático al 30 de junio de 2018 de la entidad responsable del programa, el Fin no presenta avance ya que su programación es anual: el Propósito lleva un avance del 100% respecto a lo programado a dicho periodo, siendo su programación en forma semestral. Mientras que todos los componentes y actividades tienen un avance del 100% respecto a lo programado, lo anterior en base a la estructura establecida en la MIR. Lo cual nos muestra que la entidad cuenta con controles para cumplir con lo programado.

La entidad cumple con los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas establecidos, en el caso de la Norma Técnica P-19 está disponible en la página de la Sindicatura Procuradora Municipal en la sección de Normatividad en las Normas Paramunicipales; se tiene acceso al Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia publicado en el Periódico Oficial del Estado el 4 de septiembre de 2015; también en Internet se obtuvo el Acuerdo de Creación de esta entidad con una actualización en el Periódico Oficial del Estado el 11 de junio de 2004. En la sección de transparencia de la página de Internet del DIF Municipal, en la cuenta pública en el apartado I. Información contable, se pone a disposición la información del padrón de beneficiarios de apoyos al 30 de junio de 2018. En la página de transparencia de Sindicatura Municipal se establece la información y mecanismos para recibir y dar acceso a las solicitudes de acceso a la información. Sin embargo, la entidad no proporcionó información sobre acciones de participación ciudadana en la toma de decisiones siendo esto un aspecto susceptible de mejora que deberá atender.

## 9

**Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa**

La entidad cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida, para lo cual pone a disposición de los ciudadanos una encuesta para el buzón de sugerencias, en la cual evalúa la atención recibida por parte del personal del DIF que los atendió, la amabilidad, la orientación, la presentación del personal, la rapidez, la solución del trámite y en general el servicio recibido. Para esta encuesta no se aprecia que se induzcan las respuestas.

Para este ejercicio 2018, se atendieron los aspectos susceptibles de mejora, que se les hicieron en la evaluación de consistencia y resultados de 2017, en el sentido de que agregaron a la encuesta preguntas para conocer el perfil de la persona que las contesta, como edad, escolaridad, sexo, departamento al que acudió. De acuerdo con las preguntas es un instrumento estándar que no necesariamente va enfocado a la población que acude a solicitar un apoyo o servicio al DIF municipal.

Se lleva un seguimiento en forma mensual de los resultados de estas encuestas, en forma de tablas y gráficas. Aunque no existe una metodología para que el número de encuestas sean representativas utilizando algún método de muestra, ya que estos formatos están disponibles en las oficinas del DIF y en los centros de atención que están distribuidos en diversos puntos del territorio municipal.

Como aspecto susceptible de mejora se le recomienda a la entidad responsable del programa, el contar con una muestra representativa de la encuesta en relación con el total de personas atendidas.

## 10

**Tema VI. Resultados del programa**

La entidad responsable del programa documenta resultado de Fin y Propósito seguimiento al cumplimiento de indicadores de la MIR para fin y de propósito, por medio de los avances trimestrales en el sistema de la Tesorería Municipal. También se ha considerado la información de la evaluación de consistencia y resultados que les fue aplicada en 2017, específicamente los aspectos susceptibles de mejora que se les recomendó.

En este sentido al cierre del segundo trimestre, el indicador de Fin al estar programado en forma anual no presenta avance, mientras que el indicador de Propósito fue atendido el Aspecto Susceptible de Mejora (ASM) de la evaluación de consistencia y resultados de 2017, con lo cual, en el Programa Operativo Anual de 2018, su programación es en forma semestral, el avance presentado al segundo trimestre de 2018 es del 100% respecto a lo programado.

En 2017 la entidad se sometió a una evaluación de consistencia y resultados, la cual fue realizada por una institución de educación superior, en la cual se analizaron los indicadores usados para medir los resultados que se refieren al Fin y Propósito del programa. Pero no ha tenido evaluaciones externas que identifiquen algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del programa, en este aspecto la propia entidad realiza una evaluación como parte de la planeación a corto plazo y base para la estrategia a mediano y largo plazo, toda vez que permite a las coordinaciones medir de manera global la evolución de sus grupos de atención; conjuntamente a ello, de manera cualitativa, se realiza mediante el “Instrumento de Seguimiento y Evaluación de Apoyos Otorgados por DIF Tijuana” el cuestionamiento de percepción de los beneficiarios, en lo que respecta a la pregunta de ¿Cómo considera Usted que se encuentra después de haber recibido el apoyo?.

En la evaluación de Consistencia y Resultados realizada por una Institución de Educación Superior en 2017, en el caso de los indicadores de Fin y de Propósito al estar programada la medición de su cumplimiento en forma anual, al periodo evaluado que corresponde de enero a junio no se muestra el avance de estos, lo cual no permite medir el avance de la entidad para estos indicadores, esto para tomar medidas que permitan mejorar en caso de que vayan bajos.

En dicha evaluación como parte de los aspectos susceptibles de mejora se les recomendó programar la medición de los indicadores para Fin y de Propósito en forma semestral, para contar con cortes de avance que le permitan a la entidad dar un seguimiento más puntual y tener información para mejorar la toma de decisiones. Para el ejercicio 2018 de este programa el indicador de Propósito ya se programa para tener una medición en forma semestral, pero el indicador de Fin continúa estando con una meta anual.

La entidad no cuenta con estudios o evaluaciones que muestren el impacto de programas similares.

## 11

## Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
DISEÑO	Fortaleza		
	1. Para su diagnóstico se basa en datos e información de estudios nacionales de INEGI y CONEVAL.	2	
	2. Está vinculado a un programa nacional.	4	
	3. Tiene una metodología y fuentes para determinar su población potencial y objetivo.	7	
	4. Cuenta con medios para conocer quienes reciben los apoyos.	8 y 9	
	5. La MIR está relacionada con sus documentos normativos.	10	
	Oportunidad		
	1. Tiene complementariedad con programas similares a nivel estatal y federal.	13	
	2. Posibles cambios en las políticas federales en materia de asistencia a grupos vulnerables.	13	Mantener actualizada la información de los cambios en las políticas sociales del nuevo gobierno y realizar la vinculación requerida.
	Debilidad		
1. No se cuenta con manual para el uso del SIAT, esto para un mejor control de su utilización por parte del personal involucrado.	8	Solicitar al organismo que diseñó el sistema un manual y capacitación adicional.	
Amenaza			

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Fortaleza		
	1. Se da seguimiento a los resultados de evaluación externas de consistencia y resultados y a evaluaciones del Plan Municipal de Desarrollo.	16	
	2. Se cuenta con un plan estratégico de largo plazo.	14	
	3. Se están atendiendo los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de consistencia y resultados de 2017.	18, 19 y 20	
	4. Se recolecta información socioeconómica de los beneficiarios del programa.	21	
	5. Se cuenta con normatividad para el tipo de apoyos.	21	
	6. Se cumple en tiempo y forma con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.	22	
	Oportunidad		
	1. Considerar capturar en el sistema todos los datos del estudio socioeconómico de los solicitantes de apoyos.	21	Con esto se podrán generar estadísticas más puntuales relacionadas con los apoyos otorgados.
	Debilidad		
Amenaza			

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	Fortaleza		
	1. Tienen identificada a su población potencial y objetivo por medio de estadísticas de organismos nacionales	23, 24 y 25	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	Amenaza		
	1. Posible crecimiento de población en situación de vulnerabilidad	24	Considerar el diagnóstico del PMD y de estadísticas de INEGI y de SEDESOL

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
OPERACIÓN	Fortaleza		
	1. Existen diagramas de flujo de los procedimientos de los programas	26	
	2. El programa cuenta con información sistematizada	27	
	3. Se cuenta con formatos únicos para la solicitud y control de gasto en apoyo a los beneficiarios	29	
	4. Se tienen procedimientos y mecanismos para la selección de beneficiados	31 y 32	
	5. Se cuenta con mecanismos documentados para verificar la entrega de los apoyos	33	
	6. Se lleva un avance del 100% en la programación de los indicadores al cierre del segundo trimestre de 2018.	41	
	Oportunidad		
	1. En la Norma Técnica P-19 no se establecen las características específicas que deben de tener los beneficiarios	28	Establecer en la Norma Técnica P-19 las características de los beneficiarios
	2. No está en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.	32	Establecer en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.
	Debilidad		
Amenaza			

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	Fortaleza		
	1. Atendiendo los ASM de 2017, se agregaron a la encuesta preguntas para conocer el perfil de la persona que las contesta, como edad, escolaridad, sexo, departamento al que acudió	43	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
MEDICIÓN DE RESULTADOS	Fortaleza		
	1. Se cuenta con evaluaciones externas de consistencia y resultados.	44	
	2. La situación de los beneficiados respecto a la intervención del programa la mide la propia entidad	46	Se atendió el ASM de 2017
	Oportunidad		
	1. La situación de los beneficiados respecto a la intervención del programa la mide la propia entidad	45	Que se ha medida por un externo
	2. El indicador de Fin no se mide solo se mide en forma anual, podría medirse en forma semestral.	45	Para darle un mejor seguimiento
	Debilidad		
	3. Algunos de los aspectos susceptibles de mejora detectados en 2017 continúan en 2018.	46, 47	Atender los hallazgos de la evaluación de 2017.
	Amenaza		

## 12

## Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	2018		2017	
			VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	4.0	4.0	3	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.6	4.0	1	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	4.0	4.0	2	4.0
Operación	26-42	17	3.7	4.0	3	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0	2	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	2.3	4.0	2	4.0
<b>TOTAL</b>	51	51				

Observando los resultados de los años 2017 y 2018, podemos apreciar que se mejoró en todos los apartados, ya que la entidad responsable del programa atendió aspectos susceptibles de mejora que fueron señalados en la evaluación de consistencia y resultados realizada por una institución de educación superior en 2017.

Entre los puntos que se mejoraron en diseño destaca el contar con un diagnóstico previo a su planeación anual, el cual considera información de estudios y estadísticas de instituciones con el INEGI y el CONEVAL. En este se identifica a su población potencial y objetivo.

En cuanto a la planeación y orientación a resultados, se elaboró un plan estratégico de largo plazo denominado “Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030” y también se han atendido los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de consistencia y resultados que les fue realizada en 2017.

En el tema de cobertura y focalización, por medio de la identificación de la población objetivo también se lleva un seguimiento más puntual de la población atendida y por tipo de servicios.

En operación se han mejorado los procedimientos de la entidad, como es el caso de verificar que la entrega de los apoyos sea la correcta.

El mejorar su instrumento para conocer la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios proporcionados, agregándole el perfil de los encuestados.

En cuanto a la medición de los resultados, se ha dado mayor seguimiento al cumplimiento de las metas y acciones del POA, así mismo se mide por medio de una muestra de beneficiarios la situación del antes y después de recibir los apoyos.

## 13

## Conclusiones

En el tema de diseño, podemos comentar en este apartado, que en el proceso de planeación se cuenta con un diagnóstico previo que tiene información estadística de fuentes oficiales, tales como INEGI y CONEVAL. Con esta información se determinan las causas y consecuencias del problema a atender y se determinó la población objetivo que se está atendiendo. El programa está alineado a los planes de desarrollo de los tres niveles y también a los de los En el tema de diseño, podemos comentar en este apartado, que para el proceso de planeación se requiere determinar el problema nuevamente, basado en un diagnóstico previo que contenga información estadística de fuentes oficiales. Con ello se podrán determinar las causas y consecuencias del problema a atender y determinar la población objetivo que se deberá atender. El programa está alineado a los planes de desarrollo de los tres niveles y también a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Organización de las Naciones Unidas. De manera positiva, el programa encuentra complementariedad con programas estatales y federales. En cuanto a los indicadores, estos miden la cantidad de servicios que se prestan a la población beneficiada, en sus fichas solo les falta integrar la línea base. Se toma en cuenta y se da seguimientos a los resultados de la evaluación de consistencia y resultados que se realizó del programa en 2017, con lo cual se realizaron mejoras en su programa y en forma directa en su forma de operar, con lo cual se mejora no solo a los beneficiados, sino también a la entidad en su conjunto.

En cuanto al tema de cobertura y focalización, el programa primeramente analiza las estadísticas de población del municipio, que fueron generadas por el INEGI, CONEVAL y SEDESOL. Identificando a la población potencial de acuerdo a las características de vulnerabilidad. Sin embargo, su población objetivo es determinada en base a esa población potencial, pero considerando los recursos humanos, materiales y sobre todo presupuestales con que dispone, esto debido a que no le es posible atender a toda la población que puede tener un problema. Para ello, las canaliza y se apoya en programas complementarios y similares del gobierno estatal y federal.

Atendiendo aspectos susceptibles de mejora de la evaluación realizada en 2017, se elaboró el Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030.

Fue posible constatar que la entidad responsable del programa cuenta con sus procedimientos documentados en el manual de procedimientos, así como la normatividad tanto para conocer la demanda de servicios, para recibir las solicitudes de apoyo, para seleccionar a quienes reúnen los requisitos, para verificar la entrega y el seguimiento de los apoyos a la ciudadanía. Se cuenta formatos estandarizados como parte de la solicitud de apoyo, que se tiene un sistema para el seguimiento de las personas que reciben apoyo, aunque no con toda la información socioeconómica. En 2017 se marcó como aspecto susceptible de mejora la falta de un procedimiento de verificación de la entrega de los apoyos, el cual ha sido atendido en forma satisfactoria. La matriz de marco lógico, con que cuenta la entidad para el ejercicio 2018 tiene vinculación con los documentos normativos de Reglamento Interno y con la norma técnica P-19. Aunque dicha normatividad no ha tenido actualizaciones que mejoren el proceso de entrega de apoyo.

En cuanto a los mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de esta entidad, se atendió el aspecto susceptible de mejora de 2017 y se amplió la encuesta de satisfacción, para considerar el perfil del encuestado, con lo cual se lleva un seguimiento más puntual de las opiniones de estas personas respecto a la atención que recibieron.

Además, se observa que la entidad responsable del programa da seguimiento a sus indicadores de componente y actividad en forma trimestral, mientras que el indicador de Fin en forma anual y el de Propósito en forma semestral. Otro aspecto susceptible de mejora de 2017 atendido, es lo referente a los comparativos de la situación anterior y posterior de los beneficiarios de los apoyos, para lo cual la propia entidad toma una muestra de personas que fueron apoyadas y se les aplica una entrevista para medirlo. De igual forma, no se han realizado evaluaciones de impacto al programa. De manera positiva, el programa encuentra complementariedad con programas estatales y federales.

## 14

**Bibliografía**

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados. 2017.

XXII Ayuntamiento de Tijuana. Programa Anual de Evaluación 2018. Tesorería Municipal.

Páginas de Internet consultadas:

<http://www.dif.tijuana.gob.mx/>

[http://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/InternosDescentralizada/RI\\_SistemaparaelDesarrolloIntegralde la Familia\\_TJ-BC\\_09062017.pdf](http://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/InternosDescentralizada/RI_SistemaparaelDesarrolloIntegralde la Familia_TJ-BC_09062017.pdf)

<http://www.dif.tijuana.gob.mx/cuentaPublica.aspx>

**XXII Ayuntamiento de Tijuana. Programa Anual de Evaluación 2017. Tesorería Municipal.**

<http://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/PDF/evaluaciones/2017/11AtencionGruposVulnerables/18FormatoParaHacerPublicosLosFormatos.pdf>

Norma Técnica No. 19 <http://www.sindicatura.gob.mx/site1/pdf/NTP-19.pdf>

CONEVAL

[https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/evaluacion\\_consistencia\\_resultados.aspx](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/evaluacion_consistencia_resultados.aspx)

Objetivos de Desarrollo Sostenible:

<http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019:

<http://www.implan.tijuana.gob.mx/pdf/PMD%202017%202019.pdf>

Reglas de Operación del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad 2018:

[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5509801&fecha=30/12/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5509801&fecha=30/12/2017)

## 15

## Formato para hacer públicos los resultados

<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
1.1 Nombre de la evaluación: <b>Consistencia y Resultados</b>	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): <b>01/08/2018</b>	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): <b>16/10/2018</b>	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: <b>Delia Guillermina Ávila Suarez</b>	Unidad administrativa: <b>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal)</b>
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa "Atención a Grupos Vulnerables", con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;</b></li> <li>• <b>Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación a resultados;</b></li> <li>• <b>Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.</b></li> <li>• <b>Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de redición de cuentas;</b></li> <li>• <b>Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y</b></li> <li>• <b>Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.</b></li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Metodología del Marco Lógico y evaluación de consistencia y resultados, de acuerdo los términos de referencia del CONEVAL.	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios _X_ Entrevistas _X_ Formatos _X_ Otros _X_ Especifique: Análisis de gabinete e información adicional de fuentes externas.	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Se realizó la obtención de la información de manera verbal por medio de entrevistas, así mismo se solicitó evidencia documental, adicionalmente se realizó una investigación en la información difundida públicamente en diversas instituciones de gobierno, que permitieran complementar la información presentada, tales como, programas sectoriales, manuales de diseño de indicadores e indicadores de la MIR, leyes e informes.	
<b>2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN</b>	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones	
2.2.1 Fortalezas:	
<p><b>Diseño:</b> 1. Para su diagnóstico se basa en datos e información de estudios nacionales de INEGI y CONEVAL, 2. Está vinculado a un programa nacional, 3. Tiene una metodología y fuentes para determinar su población potencial y objetivo, 4. Cuenta con medios para conocer quienes reciben los apoyos, 5. La MIR está relacionada con sus documentos normativos.</p> <p><b>Planeación y Orientación a resultados:</b> 1. Se da seguimiento a los resultados de evaluación externas de consistencia y resultados y a evaluaciones del Plan Municipal de Desarrollo, 2. Se cuenta con un plan estratégico de largo plazo. 3. Se están atendiendo los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de consistencia y resultados de 2017, 4. Se recolecta información socioeconómica de los beneficiarios del programa, 5. Se cuenta con normatividad para el tipo de apoyos, 6. Se cumple en tiempo y forma con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</p> <p><b>Cobertura y Focalización:</b> 1. Tienen identificada a su población potencial y objetivo por medio de estadísticas de organismos nacionales</p> <p><b>Operación:</b> 1. Existen diagramas de flujo de los procedimientos de los programas, 2. El programa cuenta con información sistematizada, 3. Se cuenta con formatos únicos para la solicitud y control de gasto en apoyo a los beneficiarios, 4. Se tienen procedimientos y mecanismos para la selección de</p>	

<p>beneficiados, 5. Se cuenta con mecanismos documentados para verificar la entrega de los apoyos, 6. Se lleva un avance del 100% en la programación de los indicadores al cierre del segundo trimestre de 2018.</p> <p>Percepción de la Población Atendida: 1. Atendiendo los ASM de 2017, se agregaron a la encuesta preguntas para conocer el perfil de la persona que las contesta, como edad, escolaridad, sexo, departamento al que acudió</p> <p>Medición de resultados: 1. Se cuenta con evaluaciones externas de consistencia y resultados, 2. La situación de los beneficiados respecto a la intervención del programa la mide la propia entidad.</p>
<p>2.2.2 Oportunidades:</p> <p>Diseño: 1. Tiene complementariedad con programas similares a nivel estatal y federal, 2. Posibles cambios en las políticas federales en materia de asistencia a grupos vulnerables,</p> <p>Planeación y Orientación a resultados: 1. Considerar capturar en el sistema todos los datos del estudio socioeconómico de los solicitantes de apoyos.</p> <p>Operación: 1. En la Norma Técnica P-19 no se establecen las características específicas que deben de tener los beneficiarios, 2. No está en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.</p> <p>Medición de resultados: 1. La situación de los beneficiados respecto a la intervención del programa la mide la propia entidad, 2. El indicador de Fin no se mide solo se mide en forma anual, podría medirse en forma semestral.</p>
<p>2.2.3 Debilidades:</p> <p>Diseño: 1. No se cuenta con manual para el uso del SIAT, esto para un mejor control de su utilización por parte del personal involucrado.</p> <p>Medición de resultados: 3. Algunos de los aspectos susceptibles de mejora detectados en 2017 continúan en 2018.</p>
<p>2.2.4 Amenazas:</p> <p>Cobertura y Focalización: 1. Posible crecimiento de población en situación de vulnerabilidad</p>

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

#### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El programa cuenta con un diagnóstico previo que contiene información estadística de fuentes oficiales para su planeación, tales como INEGI y CONEVAL. Se cuenta con un plan estratégico de largo plazo denominado "Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030". El programa está alineado a los planes de desarrollo de los tres niveles y también a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Organización de las Naciones Unidas. Los indicadores, se mide la cantidad de servicios que se prestan a la población beneficiada, en sus fichas solo les falta integrar la línea base. Se toma en cuenta y se da seguimientos a los resultados de la evaluación de consistencia y resultados que se realizó del programa en 2017.

La población objetivo es determinada en base a esa población potencial, pero considerando los recursos humanos, materiales y sobre todo presupuestales con que dispone. El programa cuenta con sus procedimientos documentados en el manual de procedimientos, así como la normatividad tanto para conocer la demanda de servicios, para recibir las solicitudes de apoyo, para seleccionar a quienes reúnen los requisitos, para verificar la entrega y el seguimiento de los apoyos a la ciudadanía. La matriz de marco lógico, con que cuenta la entidad para el ejercicio 2018 tiene vinculación con los documentos normativos de Reglamento Interno y con la norma técnica P-19. En cuanto a los mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de esta entidad, se atendió el aspecto susceptible de mejora de 2017 y se amplió la encuesta de satisfacción, para considerar el perfil del encuestado. El programa da seguimiento a sus indicadores de componente y actividad en forma trimestral, mientras que el indicador de Fin en forma anual y el de Propósito en forma semestral. Se han realizado evaluaciones de impacto al programa. De manera positiva, el programa encuentra complementariedad con programas estatales y federales.

#### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Mantener actualizada la información de los cambios en las políticas sociales del nuevo gobierno y realizar la vinculación requerida.

Solicitar al organismo que diseñó el sistema un manual y capacitación adicional.

Considerar el diagnóstico del PMD y de estadísticas de INEGI y de SEDESOL para el crecimiento de población en situación de vulnerabilidad.

Establecer en la Norma Técnica P-19 las características de los beneficiarios

Establecer en los procedimientos del DIF los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.

Atender los hallazgos de la evaluación de 2017.

### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Guillermo Olguín Durán

4.2 Cargo: Director de Planeación y Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece: Universidad Tecnológica de Tijuana

4.4 Principales colaboradores: Lic. Cesar Fabricio Ornelas León y Lic. Rosa Muro Muñoz

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: guillermo.olguin@uttijuana.edu.mx	
4.6 Teléfono (con clave lada): 664 969-47-00 Ext. 84708	
<b>5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)</b>	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):	
5.2 Siglas:	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): <b>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia</b>	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal ___ Estatal ___ Local <input checked="" type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s): Lic. Delia Guillermina Ávila Suarez Lic. Ana María Contreras Cruz Lic. Jorge Bedoya López Lic. Melissa Coronado Fernández C. José Antonio Padilla Serrano	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Dirección General Subdirección Administrativa Subdirección Operativo Coordinación General de atención a grupos vulnerables Jefatura de Departamento de atención a personas con discapacidad	
<b>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia</b>	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Teléfono: <b>608-8200</b> correo electrónico: <b>gdavila@tijuana.gob.mx</b>	
Nombre: <b>Lic. Delia Guillermina Ávila Suarez</b>	Unidad administrativa: <b>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF Municipal)</b>
<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
6.1 Tipo de contratación: Prestación de servicios	
6.1.1 Adjudicación Directa ___ 6.1.2 Invitación a tres ___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional ___	
6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: <input checked="" type="checkbox"/> (Señalar), <b>Conforme a lo establecido en el artículo No. 6 del Reglamento de Adquisiciones, Contratación de Servicios y Arrendamientos para el Municipio de Tijuana, Baja California.</b>	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: <b>Tesorería Municipal</b>	
6.3 Costo total de la evaluación: <b>\$80,000 Pesos</b>	
6.4 Fuente de Financiamiento: <b>Recursos propios</b>	
<b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: <b>Portal de transparencia</b>	
7.2 Difusión en internet del formato: <b>Portal de transparencia</b>	

## 16

**Anexos**

**Anexo 1 “Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo”**

**Anexo 2 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”**

**Anexo 3 “Matriz de Indicadores para Resultados del programa”**

**Anexo 4 “Indicadores”**

**Anexo 5 “Metas del programa”**

**Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”**

**Anexo 7 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”**

**Anexo 8 “Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”**

**Anexo 9 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”**

**Anexo 10 “Evolución de la Cobertura”**

**Anexo 11 “Información de la Población Atendida”**

**Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”**

**Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”**

**Anexo 14 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”**

**Anexo 15 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”**

**Anexo 16 “Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior”**

**Anexo 17 “Cuestionario de Evaluación de Constancia y Resultados”**

### Anexo 1 “Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo”

<b>Nombre del Programa:</b>	Atención a Grupos Vulnerables
<b>Modalidad:</b>	Consistencia y resultados
<b>Dependencia/Entidad:</b>	DIF Tijuana
<b>Unidad Responsable:</b>	DIF Tijuana
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2do. Trimestre 2018

La metodología para la determinación de cobertura de los servicios que ofrece DIF Tijuana refleja la medida en que las personas que los necesitan reciben de hecho intervenciones asistenciales importantes; para ello DIF Municipal se ha organizado operativamente en cuatro ejes: Atención a niñez, atención a grupos vulnerables, atención a la familia y atención a la comunidad.

Asimismo, dentro del documento Proyecto de Presupuesto ejercicio 2018, denominado “Cobertura de intervención del programa”, hace mención que según CONEVAL la definición de población potencial es “aquel conjunto de la población que presenta el problema central que el Programa atiende”.

Para cuantificarla se utilizaron distintas fuentes de información: el Censo de Población y Vivienda 2010, el Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, indicadores de incidencia Delictiva en Baja California de la Secretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública 2014 y 2015, la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, el Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE) 2014, La Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012, entre otros.

Reglamento Interno del DIF	Norma Técnica No. 19 Gastos de Orden Social de Entidades Paramunicipales	Matriz de Indicadores Ejercicio Fiscal 2018
Art. 2 El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, tiene como objetivos la promoción, prestación, proyección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y acciones de servicios de asistencia social, con interrelación sistemática con otras instituciones públicas; así como el fortalecimiento de los valores y apoyar al desarrollo de la familia y la comunidad en el municipio de Tijuana, Baja California.	Art. 2 Cubrir necesidades económicas o en especie en forma individual o colectiva a los solicitantes de ayuda económica que poseen escasos recursos, así como a quienes pretendan una superación personal y profesional en el área deportiva, académica o artística, ocasionándoles el mínimo de molestias y visitas, agilizando la entrega de la misma, mediante simplificación de procedimientos	Fin: Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en condiciones de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana mediante acciones sociales políticas incluyentes. Propósito: La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social. Componente: Adecuada atención integral y servicios especializados necesarios para la población en condición de vulnerabilidad. Actividad: Atención personalizada para orientar a la ciudadanía según sus necesidades básicas inmediatas.
Artículo 6. VII. POBLACION VULNERABLE: Menores, mujeres, adultos mayores con 60 años o más de edad en estado de abandono, personas desamparadas, con discapacidad, con escasos recursos económicos, migrantes y mujeres víctimas de violencia familiar.		Propósito: La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social.

**Anexo 2 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”**

<b>Nombre del Programa:</b>	Atención a Grupos Vulnerables
<b>Modalidad:</b>	Consistencia y resultados
<b>Dependencia/Entidad:</b>	DIF Tijuana
<b>Unidad Responsable:</b>	DIF Tijuana
<b>Tipo de Evaluación:</b>	Consistencia y resultados
<b>Año de la Evaluación:</b>	2do. Trimestre 2018

La entidad utiliza un sistema informático denominado: “Sistema Integral de Atención (SIAT)” es el que se utiliza para el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa. En este sistema es donde se concentra la información que proviene de los estudios socioeconómicos que son aplicados a los solicitantes y beneficiarios.

En este sistema se capturan los datos de los solicitantes: nombre, domicilio, teléfono, RFC, tipo de apoyo solicitado y monto del apoyo.

Como parte de los beneficios del sistema, se asigna una clave para cada persona que se da de alta, pero solo cuenta con una temporalidad de un año, ya que cada año el sistema se depura y las personas pueden acceder de nuevo a apoyos. La entidad comenta que no existe un manual del SIAT, que personal del Ayuntamiento otorga la capacitación para manejar el sistema, en los casos que tengan dudas reciben apoyo de la Dirección de Informática del Ayuntamiento.

Anexo 3 “Matriz de Indicadores para Resultados del programa”

Nombre del Programa: Atención a Grupos Vulnerables  
 Modalidad: Consistencia y resultados  
 Dependencia/Entidad: DIF Tijuana  
 Unidad Responsable: DIF Tijuana  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados  
 Año de la Evaluación: 2do. Trimestre 2018

SECRETARÍA:	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL MUNICIPAL	AYUNTAMIENTO DE TIJUANA					
DEPENDENCIA:	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE TIJUANA	MATRIZ DE INDICADORES EJERCICIO FISCAL 2018					
NOMBRE DEL PROGRAMA:	ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES						
			PRESUPUESTO		PROGRAMA No.71		
	2013-2018	2. MEXICO INCLUYENTE	EJE FED: 2014-2019: 1. DESARROLLO HUMANO Y SOCIEDAD EQUITATIVA	EJE PMD 2017-2019: 1.CIUDAD INCLUYENTE	No. DE LÍNEA DE ACCIÓN PMD: 1.5.5.2		
	CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:		PROGRAMA PRESUPUESTARIO:		CARACTERÍSTICAS GENERALES:		
	2E		2. DESEMPEÑO A LAS FUNCIONES		1. PRESTACION DE SERVICIOS PÚBLICOS		
	CLASIFICACIÓN		FINALIDAD (f):		FUNCIÓN (fn):		
	2.6.8		2. DESARROLLO SOCIAL		2.6 PROTECCIÓN SOCIAL		
	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)		INDICADOR		SUB FUNCIÓN (dfs):		
			1 NOMBRE DEL INDICADOR: 2 MÉTODO DE CÁLCULO: 3 META INICIAL: 4 INTERPRETACIÓN: 5 FRECUENCIA DE MEDICIÓN: 4 TIPO: 7 SENTIDO: 8 DIMENSIÓN		6.8 OTROS GRUPOS VULNERABLES		
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)		INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO O HIPÓTESIS
FIN	CONTRIBUIR A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACION EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD EN EL MUNICIPIO DE TIJUANA MEDIANTE ACCIONES SOCIALES Y POLÍTICAS INCLUYENTES.		1 PORCENTAJE DE ATENCIÓN BRINDADA 2 (TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS*4) / (TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS POR ATENDER*4) *100 TRIMESTRE PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO 0% 0% 0% 100% 4 MIDE EL NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN TODOS LOS TEMAS QUE ATIENDE DIF CON RELACIÓN AL TOTAL DE PERSONAS PROGRAMAS PARA ATENDER 5 ANUAL 6 ESTRATÉGICO 7 ASCENDENTE 8 EFICACIA		PORCENTAJE DE FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ATENDIDAS	INFORME DE GESTIÓN DE RESULTADOS	QUE LOS RECURSOS ASIGNADOS PARA CONTRIBUIR A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN, SEAN SUMINISTRADOS OPORTUNAMENTE
P1	LA POBLACION EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD RECIBE ASISTENCIA SOCIAL.		1 PORCENTAJE DE ATENCIÓN BRINDADA 2 (TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS/TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS PARA ATENDER)*100 TRIMESTRE PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO 0% 50% 0% 50% 4 MIDE EL NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN TODOS LOS TEMAS QUE ATIENDE DIF CON RELACIÓN AL TOTAL DE PERSONAS PROGRAMAS PARA ATENDER 5 SEMESTRAL 6 ESTRATÉGICO 7 ASCENDENTE 8 EFICACIA		PORCENTAJE DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ATENDIDAS	INFORME DE GESTIÓN DE RESULTADOS	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE DIF ACCESANDO A ELLOS
PIC1	ADECUADA ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS NECESARIOS PARA LA POBLACION EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD.		1 PORCENTAJE DE GESTIONES REALIZADAS 2 (TOTAL DE INFORMES REALIZADOS/TOTAL DE INFORMES PROGRAMADOS)*100 TRIMESTRE PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO 0% 50% 0% 50% 4 MIDE EL PORCENTAJE DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA POBLACIÓN 5 SEMESTRAL 6 GESTIÓN 7 ASCENDENTE 8 EFICACIA		PORCENTAJE DE ATENCIONES A SERVICIOS OTORGADOS	INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE DIF ACCESANDO A ELLOS
PIC1A1	ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA ORIENTAR A LA CIUDADANÍA SEGUN SUS NECESIDADES BÁSICAS INMEDIATAS		1 PORCENTAJE DE ATENCIÓN PERSONALIZADA BRINDADA 2 (TOTAL DE PERSONAS QUE RECIBIERON ATENCIÓN PERSONALIZADA/TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS PARA ATENDER)*100 TRIMESTRE PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO 25% 25% 25% 25% 4 MIDE EN PORCENTAJE DE ATENCIONES BRINDADAS 5 TRIMESTRAL 6 GESTIÓN 7 ASCENDENTE 8 EFICACIA		PORCENTAJE DE ATENCIONES CIUDADANAS	REPORTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE DIF ACCESANDO A ELLOS
PIC1A2	ATENCIÓN Y SERVICIOS DE SALUD Y PSICOTERAPIA A VÍCTIMAS DE CONTINGENCIAS Y CRISIS		1 PORCENTAJE DE ASISTENCIA DE SALUD 2 (TOTAL DE PERSONAS EN CONTINGENCIA Y CRISIS QUE RECIBIERON ATENCIÓN ASISTENCIA Y SERVICIOS DE SALUD/TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS)*100 TRIMESTRE PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO 25% 25% 25% 25% 4 MIDE EL PORCENTAJE DE SERVICIOS BRINDADOS 5 TRIMESTRAL 6 GESTIÓN 7 ASCENDENTE 8 EFICACIA		PORCENTAJE DE ATENCIONES	SERVICIOS	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE DIF ACCESANDO A ELLOS
PIC1A3	IMPARTICIÓN DE TALLERES ARTÍSTICOS, CULTURALES, DEPORTIVOS, EDUCATIVOS Y PRODUCTIVOS		1 PORCENTAJE DE TALLERES IMPARTIDOS 2 (TOTAL DE SESIONES DE TALLERES REALIZADOS/TOTAL DE SESIONES DE TALLERES PROGRAMADAS)*100 TRIMESTRE PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO 25% 25% 25% 25% 4 MIDE EL TOTAL DE LOS TALLERES IMPARTIDOS 5 TRIMESTRAL 6 GESTIÓN 7 ASCENDENTE 8 EFICACIA		PORCENTAJE DE TALLERES IMPARTIDOS	IMPORTE MENSUAL DE TALLERES	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE DIF ACCESANDO A ELLOS
PIC1A4	IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS SOBRE TEMAS FAMILIARMENTALES, VALORES Y NUTRICIÓN Y PROGRAMAS PREVENTIVOS		1 PORCENTAJE DE PLÁTICAS IMPARTIDAS 2 (TOTAL DE PLÁTICAS IMPARTIDAS/TOTAL DE PLÁTICAS PROGRAMADAS)*100 TRIMESTRE PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO 25% 25% 25% 25% 4 MIDE EL TOTAL DE LAS PLÁTICAS IMPARTIDAS 5 TRIMESTRAL 6 GESTIÓN 7 ASCENDENTE 8 EFICACIA		PORCENTAJE DE PLÁTICAS IMPARTIDAS	BITÁCORA MENSUAL DE PLÁTICAS IMPARTIDAS	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE DIF ACCESANDO A ELLOS

PIC2	ATENCIÓN OPORTUNA A TRAVÉS DE SERVICIOS DE SALUD, CUIDADOS, ALIMENTACIÓN Y EDUCACIÓN.	1	PORCENTAJE DE GESTIONES REALIZADAS				PORCENTAJE DE APOYOS OTORGADOS	INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN	LOS PADRES DE FAMILIA, LLEVAN A LAS NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y ADULTOS MAYORES PARA QUE RECIBAN ATENCIÓN Y CUIDADO
		2	(TOTAL DE INFORMES REALIZADOS/TOTAL DE INFORMES PROGRAMADOS)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			0%	50%	0%	50%			
		4	MIDE EL OTORGAMIENTO DE APOYOS A LA POBLACIÓN						
		5	SEMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC2A1	ATENCIÓN ASISTENCIAL Y SERVICIOS EDUCATIVOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, HIJOS DE PADRES TRABAJADORES Y DE ESCASOS RECURSOS	1	PORCENTAJE DE MENORES ATENDIDOS				PORCENTAJE DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y EDUCATIVOS	REPORTE MENSUAL DE MENORES ATENDIDOS	LOS PADRES DE FAMILIA, LLEVAN A LAS NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y ADULTOS MAYORES PARA QUE RECIBAN ATENCIÓN Y CUIDADO
		2	(TOTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE RECIBIERON SERVICIOS ASISTENCIALES Y EDUCATIVOS/TOTAL DE MENORES PROGRAMADOS PARA ATENDER)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL TOTAL DE APOYOS BRINDADOS						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC2A2	RESGUARDO DE LA SEGURIDAD DE LAS MUJERES Y SUS HIJOS E HIJAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR	1	PORCENTAJE DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ATENDIDAS				PORCENTAJE DE PERSONAS REFUGIADAS	REPORTE MENSUAL DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y REPORTE DE INCIDENCIA DELICTIVA DE SEGURIDAD BC, A TRAVÉS DE LA LIGA ELECTRÓNICA <http://www.36gruadobc.gob.mx/contenidos/ESTADISTICAS.php>	LOS PADRES DE FAMILIA, LLEVAN A LAS NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y ADULTOS MAYORES PARA QUE RECIBAN ATENCIÓN Y CUIDADO
		2	(TOTAL DE PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR/TOTAL DE DELITOS DE VIOLENCIA FAMILIAR CONTADOS EN TLUJANA)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL TOTAL DE PERSONAS VIOLENTADAS ATENDIDAS						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC2A3	DACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE RIESGO DE CALLE Y A SUS FAMILIAS	1	PORCENTAJE DE MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO DE CALLE ATENDIDOS				PORCENTAJE DE ATENCIONES BRINDADAS	REPORTE MENSUAL DE ASISTENCIA DE MENORES	LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS ACEPTAN ATENCIONES Y CUIDADOS
		2	(TOTAL DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS/TOTAL DE ADULTOS MAYORES PROGRAMADOS PARA ATENDER)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL TOTAL DE LOS NNA ATENDIDOS						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC2A4	ATENCIÓN Y CUIDADO A ADULTOS MAYORES EN ESTANCIA Y CLUBES DE LA ALEGRÍA	1	PORCENTAJE DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS				PORCENTAJE DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS	REPORTE MENSUAL DE ADULTOS MAYORES	LAS FAMILIAS LLEVAN A SUS ADULTOS MAYORES PARA QUE RECIBAN ATENCIÓN Y CUIDADO.
		2	(TOTAL DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS/TOTAL DE ADULTOS MAYORES PROGRAMADOS PARA ATENDER)*100						
		TRIMESTRAL							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL TOTAL DE ADULTOS MAYORES BENEFICIADOS						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC3	CANALIZACIÓN DE APOYOS DIVERSOS, PROGRAMA DE CREDENCIALIZACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES QUE SATISFACEN LAS NECESIDADES BÁSICAS.	1	PORCENTAJE DE GESTIONES REALIZADAS				PORCENTAJE DE POBLACIÓN ATENDIDA	INFORME DE AVANCE DE GESTIÓN	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES, FACILITAN EL ACCESO A LOS PROGRAMAS, ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE
		2	(TOTAL DE INFORMES REALIZADOS/TOTAL DE INFORMES PROGRAMADOS)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			0%	50%	0%	50%			
		4	MIDE EL TOTAL DE BENEFICIADOS CON APOYO DIVERSOS						
		5	SEMESTRAL						
		6	ESTRATÉGICO						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC3A1	OTORGAMIENTO DE PLACAS PERSONALIZADAS Y CREDENCIALES A GRUPOS VULNERABLES	1	PORCENTAJE DE ACREDITACIONES REALIZADAS				PORCENTAJE DE ACREDITACIONES REALIZADAS	REPORTE MENSUAL DE PLACAS Y CREDENCIALES	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES, FACILITAN EL ACCESO A LOS PROGRAMAS, ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE
		2	(TOTAL DE PLACAS Y CREDENCIALES ENTREGADAS/TOTAL DE PLACAS Y CREDENCIALES PROGRAMADAS PARA OTORGAR)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL LOGRO DE LAS PERSONAS CREDENCIALIZADAS						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC3A2	ADQUISICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE APOYOS ALIMENTARIOS A NIVEL MUNICIPAL Y POBLACIÓN A BENEFICIAR SEGÚN PADRÓN	1	PORCENTAJE DE DESAYUNOS Y DESPENSAS ENTREGADOS				PORCENTAJE DE RACIONES ENTREGADAS	BITÁCORA MENSUAL DE DESPENSAS Y DESAYUNOS	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES, FACILITAN EL ACCESO A LOS PROGRAMAS, ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE
		2	(TOTAL DE DESAYUNOS ESCOLARES Y DESPENSAS ENTREGADOS/TOTAL DE DESAYUNOS Y DESPENSAS PROGRAMADOS PARA ENTREGAR)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL LOGRO DE PERSONAS BENEFICIADAS CON DESAYUNOS Y DESPENSAS						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC3A3	OTORGAMIENTO DE APOYOS EN ESPECIE Y/O ECONÓMICOS A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD Y A LAS PERSONAS CUIDADORAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1	PORCENTAJE DE APOYOS ENTREGADOS				PORCENTAJE DE APOYOS OTORGADOS	REPORTE MENSUAL DE APOYOS OTORGADOS	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES, FACILITAN EL ACCESO A LOS PROGRAMAS, ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE
		2	(TOTAL DE APOYOS EN ESPECIE Y/O ECONÓMICOS OTORGADOS/TOTAL DE APOYOS EN ESPECIE Y/O ECONÓMICOS PROGRAMADOS)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL TOTAL DE APOYOS ENTREGADOS A LA COMUNIDAD						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								

PIC344	INFORMACIÓN DE CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES, DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD	1	PORCENTAJE DE EVENTOS REALIZADOS				PORCENTAJE DE EVENTOS REALIZADOS	REPORTE MENSUAL DE EVENTOS	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES. FACILITAN EL ACCESO A LOS PROGRAMAS, ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE
		2	(TOTAL DE CAMPAÑAS Y EVENTOS REALIZADOS/TOTAL DE CAMPAÑAS Y EVENTOS PROGRAMADOS)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	MIDE EL TOTAL DE EVENTOS REALIZADOS						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								
PIC345	MANTENER EL EQUILIBRIO DE EQUIDAD DE GÉNERO DE LOS BENEFICIARIOS DE LAS ACCIONES DEL PROGRAMA	1	PORCENTAJE DE MEJORA EN EQUIDAD DE GÉNERO				PORCENTAJE DE MEJORA EN EQUIDAD DE GÉNERO	GRÁFICA MENSUAL QUE INDIQUE LA POBLACIÓN ATENDIDA POR GÉNERO	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES. FACILITAN EL ACCESO A LOS PROGRAMAS, ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE
		2	(TOTAL DE MUJERES ATENDIDAS/TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS)/(TOTAL DE HOMBRES ATENDIDOS/TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS)*100						
		TRIMESTRE							
		3	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		4	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE MEJORA EN EQUIDAD DE GÉNERO, RESPECTO A LA ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE DIF						
		5	TRIMESTRAL						
		6	GESTIÓN						
7	ASCENDENTE								
8	EFICACIA								

## Anexo 4 "Indicadores"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Porcentaje de atención brindada	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Propósito	Porcentaje de atención brindada	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Componente 1	Porcentaje de gestiones realizadas	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 1	Porcentaje de atención personalizada brindada	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 2	Porcentaje de asistencia de salud	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 3	Porcentaje de talleres impartidos	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 4	Porcentaje de pláticas impartidas	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Componente 2	Porcentaje de gestiones realizadas	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 1	Porcentaje de menores atendidos	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Componente 3	Porcentaje de gestiones realizadas	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 3	Porcentaje de apoyos entregados	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 4	Porcentaje de eventos realizados	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 5	Porcentaje de mejora en equidad de género	$X()/Y()*100$	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Descendente

## Anexo 5 "Metas del programa"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Porcentaje de atención brindada	0	Si	La meta es anual	Si	Es un indicador estratégico	Si	Proporciona información del grado de cumplimiento del objetivo	No
Propósito	Porcentaje de atención brindada	100	Si	La meta es semestral	Si	Es un indicador estratégico	Si	Proporciona información del grado de cumplimiento del objetivo	No
Componente 1	Porcentaje de gestiones realizadas	100	Si	La meta es semestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 1	Porcentaje de atención personalizada brindada	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 2	Porcentaje de asistencia de salud	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 3	Porcentaje de talleres impartidos	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 4	Porcentaje de pláticas impartidas	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Componente 2	Porcentaje de gestiones realizadas	100	Si	La meta es semestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 1	Porcentaje de menores atendidos	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador estratégico	Si	Proporciona información del grado de cumplimiento del objetivo	No
Actividad 4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Componente 3	Porcentaje de gestiones realizadas	100	Si	La meta es semestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 3	Porcentaje de apoyos entregados	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y	No

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
								actividades atendidas	
Actividad 4	Porcentaje de eventos realizados	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No
Actividad 5	Porcentaje de mejora en equidad de género	100	Si	La meta es trimestral	Si	Es un indicador de gestión	Si	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	No

## Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Asistencia a personas en situación de vulnerabilidad	Desarrollo Humano	DIF Estatal	Implementar políticas públicas de desarrollo social sustentable, que brinden a la ciudadanía la posibilidad de ampliar sus capacidades humanas, de convivencia, empleo, de vivienda y mejore el entorno en el cual se desenvuelve, aprovechando las oportunidades que brinda el fortalecimiento y la coordinación de los tres órdenes de gobierno.	Niños y niñas	Programas de becas de acceso a centros de atención infantil.	Estatal	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf">http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf</a>	Si	Si	Se complementan dado que en el Programa de Atención a Grupos vulnerables se apoya a las familias en materia de educación y brinda servicios educativos a niños y niñas de padres y madres trabajadores de bajos recursos.
Combate a la Pobreza, Desigualdad y Marginalización	Desarrollo Humano	DIF Estatal	Implementar políticas públicas de desarrollo social sustentable, que brinden a la ciudadanía la posibilidad de ampliar sus capacidades humanas, de convivencia, empleo, de vivienda y mejore el entorno en el cual se desenvuelve, aprovechando las oportunidades que brinda el fortalecimiento y la coordinación de los tres órdenes de gobierno.	Niños y niñas	Programa de desayuno caliente en las escuelas de tiempo, programas alimentarios a los niños detectados por DIF Estatal en situación de vulnerabilidad en las casas hogar.	Estatal	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf">http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf</a>	Si	Si	Se complementan ya que ambos programas apoyan con desayunos escolares y desparas, más este programa brinda platicas nutricionales
Apoyo nutricional para las personas en situación de vulnerabilidad	Desarrollo Humano	DIF Estatal	Integrar eficazmente a las familias bajacalifornianas que han atravesado por situaciones de violencia familiar, así como a todos aquellos menores que se encuentran en estado de abandono o maltrato, incorporándolos a ambientes familiares sanos donde puedan desarrollarse plenamente.	Niños y niñas	Brindar atención jurídica, psicológica y médica a menores en situación de vulnerabilidad.	Estatal	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf">http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf</a>	Si	Si	Ambos programas proporcionan atención asistencial a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de calle y su familia
Discapacidad y Medicina Social	Desarrollo Humano	DIF Estatal	Integrar a las personas con discapacidad e incorporarlas al desarrollo, a fin de garantizar el pleno respeto y ejercicio de sus derechos, la igualdad de oportunidades y la equidad en el acceso a los servicios de salud, educación, capacitación, empleo, cultura, recreación, deporte e infraestructura y todo aquello que en su conjunto contribuya al bienestar y mejora de la calidad de vida, así como la difusión de la nueva cultura de la integración social basada en el respeto y la dignidad.	personas con discapacidad	Atención a personas con discapacidad,	Estatal	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf">http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf</a>	Si	Si	Al igual que el programa de Atención a Grupos vulnerables da apoyo a la población de bajos recursos, personas con discapacidad y personas cuidadoras de personas con discapacidad

Atención Integral del Adulto Mayor	Desarrollo Humano	DIF Estatal	Ampliar la atención al adulto mayor de una manera integral, brindándole apoyos que le permitan desarrollar sus capacidades, experiencias, cobertura de salud y le permitan vivir con dignidad y equidad, con pleno respeto de sus valores y derechos.	Adultos mayores	Implementar una política integral de protección al adulto mayor que incluya centros de atención, capacitación y esparcimiento, acceso a instituciones de salud y fomento de actividades productivas que les de seguridad y bienestar social. Contar con programas asistenciales que brinden apoyos para la adquisición de medicinas, lentes, intervenciones quirúrgicas y pago de recibos por concepto de servicios públicos.	Estatal	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf">http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf</a>	Si	Si	Ambos programas apoyan a Adultos Mayores, el programa de Atención a Grupos vulnerables ayuda a este sector de la población con atención y cuidados de adulto mayor en estancias y clubes de la alegría
Fortalecimiento e Igualdad de la Mujer	Desarrollo Humano	DIF Estatal	Promover la incorporación de la perspectiva de género en las políticas públicas y estimular aquellas acciones de gobierno tendientes a suscitar la participación plena y efectiva de las mujeres en la vida económica, social, política y cultural del Estado, a fin de generar las condiciones necesarias para que tome parte activa en todas las decisiones, responsabilidades y beneficios del desarrollo en igualdad de condiciones con los hombres.	Mujeres	Prevención de la violencia contra las mujeres y la familia en todas sus formas de expresión, tipos y modalidades. y en aspectos jurídicos, de salud física y psicológica, albergues y refugios	Estatal	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf">http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf</a>	Si	Si	Al igual que el programa de Atención a Grupos vulnerables, impulsan programas de prevención y atención de la violencia contra las mujeres
Desarrollo Integral de la Juventud	Desarrollo Humano		Ampliar y generar acciones que fortalezcan y fomenten el desarrollo integral de la juventud bajacaliforniana, con el fin de orientar a la población juvenil hacia una vida digna y sana, así como guiar las políticas públicas encaminadas a mejorar el bienestar de los jóvenes.	Población juvenil	Atención a la juventud para mejorar su calidad de vida	Estatal	<a href="http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf">http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/gobierno/ped/doc/developmento_humano.pdf</a>	Si	Si	Aunado al programa de Atención a Grupos vulnerables, proporciona atención asistencial a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de calle

## Anexo 7 "Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

Nombre del Programa: Atención a Grupos Vulnerables  
 Modalidad: Consistencia y resultados  
 Dependencia/Entidad: DIF Tijuana  
 Unidad Responsable: DIF Tijuana  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados  
 Año de la Evaluación: 2do. Trimestre 2018

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años						Identificación del documento probatorio	Observaciones	
				Ciclo de inicio	Fecha de término			sep-15	mar-16	sep-16	mar-17	sep-17	mar-18			sep-18
Diseño																
1	No cuenta con una justificación teórica o empírica	Realizar diagnóstico para la concreción del presupuesto de egreso basado en resultados y una exposición de motivos.	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	presupuesto de egreso basado en resultados y una exposición de motivos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	presupuesto de egreso basado en resultados y una exposición de motivos	N/A
2	Los indicadores de la MIR no reflejan el número de personas atendidas	Considerar indicadores que midan el impacto.	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Indicadores	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Indicadores	N/A
Planeación																
3	No presenta un plan estratégico de largo y mediano plazo.	Elaborar una planeación estratégica de mediano y largo plazo	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Planeación Estratégica	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	En proceso	N/A	Sin evidencia documentada	N/A
4	No da seguimiento a los resultados de las evaluaciones externas	Analizar y entender los resultados de la evaluación de consistencia y resultados externa de 2016	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Análisis de evaluación externa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Análisis de evaluación externa	N/A
5	La información del segundo trimestre de 2017 no está en la página de transparencia de la entidad	Actualizar la información en página de transparencia	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Página de transparencia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Página de transparencia	N/A
Cobertura y Focalización																
6	No cuenta con estrategia de cobertura	Documentar una estrategia de cobertura	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Estrategias de cobertura	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Estrategias de cobertura	N/A
7	Los indicadores de la MIR no reflejan el número de personas atendidas	Contar con indicadores que midan el impacto en número de personas atendidas	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Indicadores	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Indicadores	N/A
8	Posible crecimiento de población en situación de vulnerabilidad	Considerar el diagnóstico del PMD y de estadísticas de INEGI y SEDESOL	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Análisis de diagnóstico del PMD, INEGI y SEDESOL	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Análisis de diagnóstico del PMD, INEGI y SEDESOL	N/A
Operaciones del Programa																

9	En la Norma técnica P-19 no se establecen las características específicas que deben de tener los beneficiarios.	Establece en la Norma Técnica P-19 las características de los beneficiarios	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Norma técnica	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	En proceso	N/A	Sin evidencia documentada	N/A
10	No se han actualizado los datos de los beneficiarios de los apoyos y los avances de los indicadores en páginas de transparencia.	Actualizar la información en página de transparencia	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Página de transparencia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Página de transparencia	N/A
11	No se cuenta con mecanismos documentados para verificar la entrega de los apoyos	Documentar un procedimiento para dar mayor transparencia a la entrega de apoyos	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Mecanismos documentados de entrega de apoyos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	En proceso	N/A	Sin evidencia documentada	N/A
12	Los avances de metas de indicadores están en porcentajes de gestión	Contar con metas de indicadores que midan el impacto en número de personas atendidas	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Metas de indicadores	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Nota: esta Entidad no tiene facultades para su modificación	N/A	Metas de indicadores	N/A
Percepción de la Población																
13	La encuesta no cuenta con datos del perfil del encuestado.	Ampliar el instrumento para conocer más de las características de la población que contesta la encuesta	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Ampliación de encuesta	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Ampliación de encuesta	N/A
Planeación																
14	Los indicadores para fin y propósito se miden en forma anual	Programar su medición en forma semestral	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Indicadores de fin y propósito	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	En proceso	N/A	Sin evidencia documentada	N/A
15	No se mide la situación de los beneficiarios respecto a la intervención del programa	Medir el antes y después de los beneficiarios	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Indicadores	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Indicadores	N/A
16	Algunos de los aspectos susceptibles de mejora detectados en 2016 continúan en 2017	Atender los hallazgos de la evaluación 2016	Atención a Grupos Vulnerables	2018	2018	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Documento de solventación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Atendida	N/A	Documento de solventación	N/A

## Anexo 8 "Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Resultados esperados	Resultados obtenidos
<b>Diseño</b>				
1	No cuenta con una justificación teórica o empírica	Realizar diagnóstico para la concreción del presupuesto de egreso basado en resultados y una exposición de motivos.	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
2	Los indicadores de la MIR no reflejan el número de personas atendidas	Considerar indicadores que midan el impacto.	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
<b>Planeación</b>				
3	No da seguimiento a los resultados de las evaluaciones externas	Analizar y entender los resultados de la evaluación de consistencia y resultados externa de 2016	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
4	La información del segundo trimestre de 2017 no está en la página de transparencia de la entidad	Actualizar la información en página de transparencia	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
1	No presenta un plan estratégico de largo y mediano plazo.	Elaborar una planeación estratégica de mediano y largo plazo	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
<b>Cobertura y Focalización</b>				
5	No cuenta con estrategia de cobertura	Documentar una estrategia de cobertura	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
6	Los indicadores de la MIR no reflejan el número de las personas atendidas	Contar con indicadores que midan el impacto en número de personas atendidas	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
7	Posible crecimiento de población en situación de vulnerabilidad	Considerar el diagnóstico del PMD y de estadísticas de INEGI y SEDESOL	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
<b>Operaciones del Programa</b>				
8	No se han actualizado los datos de los beneficiarios de los apoyos y los beneficiarios de los apoyos y los avances de los indicadores en páginas de transparencia.	Actualizar la información en página de transparencia	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
9	Los avances de metas de indicadores están en porcentajes de gestión	Contar con metas de indicadores que midan el impacto en número de personas atendidas	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
<b>Percepción de la Población</b>				
10	La encuesta no cuenta con datos del perfil del encuestado.	Ampliar el instrumento para conocer más de las características de la población que contesta la encuesta	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida
<b>Planeación</b>				
11	Algunos de los aspectos susceptibles de mejora detectados en 2016 continúan en 2017	Atender los hallazgos de la evaluación 2016	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	Atendida

## Anexo 9 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Resultados esperados	Resultados obtenidos
Operaciones del Programa				
2	En la Norma técnica P-19 no se establecen las características específicas que deben de tener los beneficiarios.	Establece en la Norma Técnica P-19 las características de los beneficiarios	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	En proceso
3	No se cuenta con mecanismos documentados para verificar la entrega de los apoyos	Documentar un procedimiento para dar mayor transparencia a la entrega de apoyos	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	En proceso
Planeación				
4	Los indicadores para fin y propósito se miden en forma anual	Programar su medición en forma semestral	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	En proceso
5	No se mide la situación de los beneficiarios respecto a la intervención del programa	Medir el antes y después de los beneficiarios	Cumplir con los aspectos susceptibles de mejora	En proceso

## Anexo 10 "Evolución de la Cobertura"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

Tipo de Población	Unidad de Medida	Año 1	Año 2	Año 3	2017	2018
P. Potencial	personas					751,465
P. Objetivo	personas				50,020	62,184
P. Atendida	personas					56,768
$\frac{P. A}{P. O} \times 100$	%	%	%	%	%	91.29%

## Anexo 11 "Información de la Población Atendida"

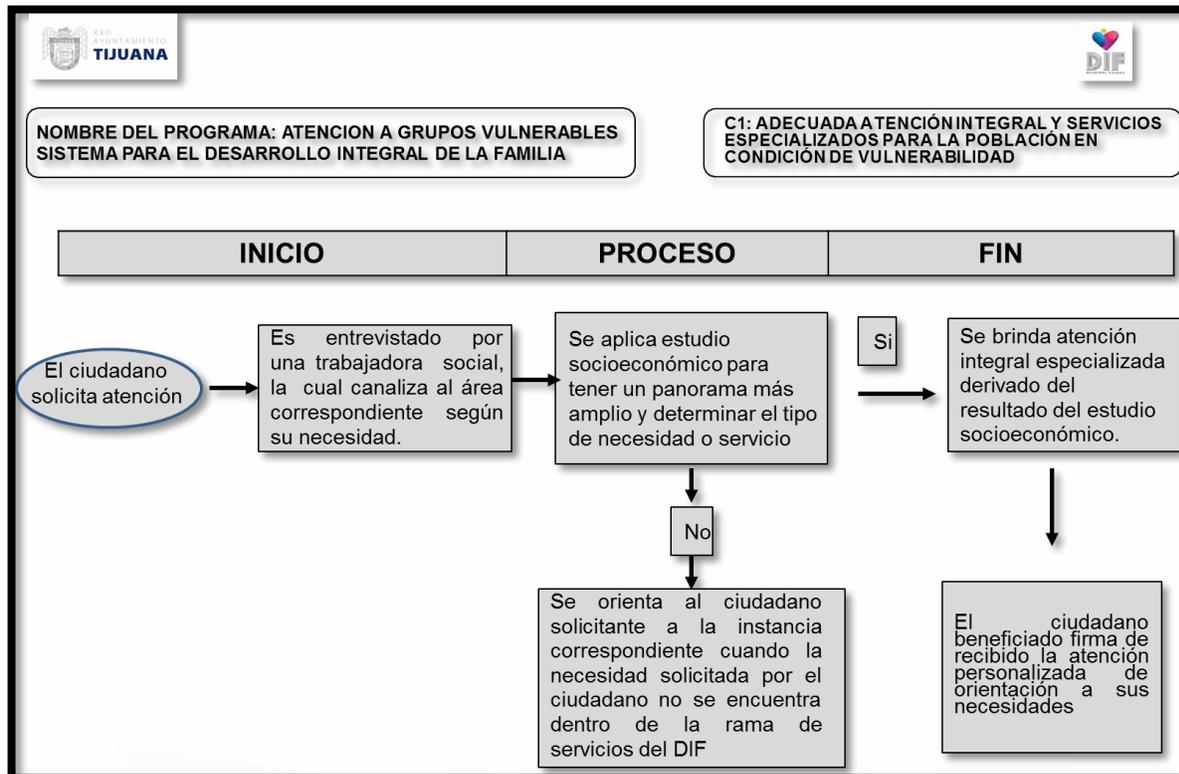
**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	0 -14 años	15- 44 años	45 -64 años	65 años o más	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad
02	Baja California	004	Tijuana	0001	Tijuana	56,768	31,208	25,560	15,013	14,952	11,130	15,673	--	--	--

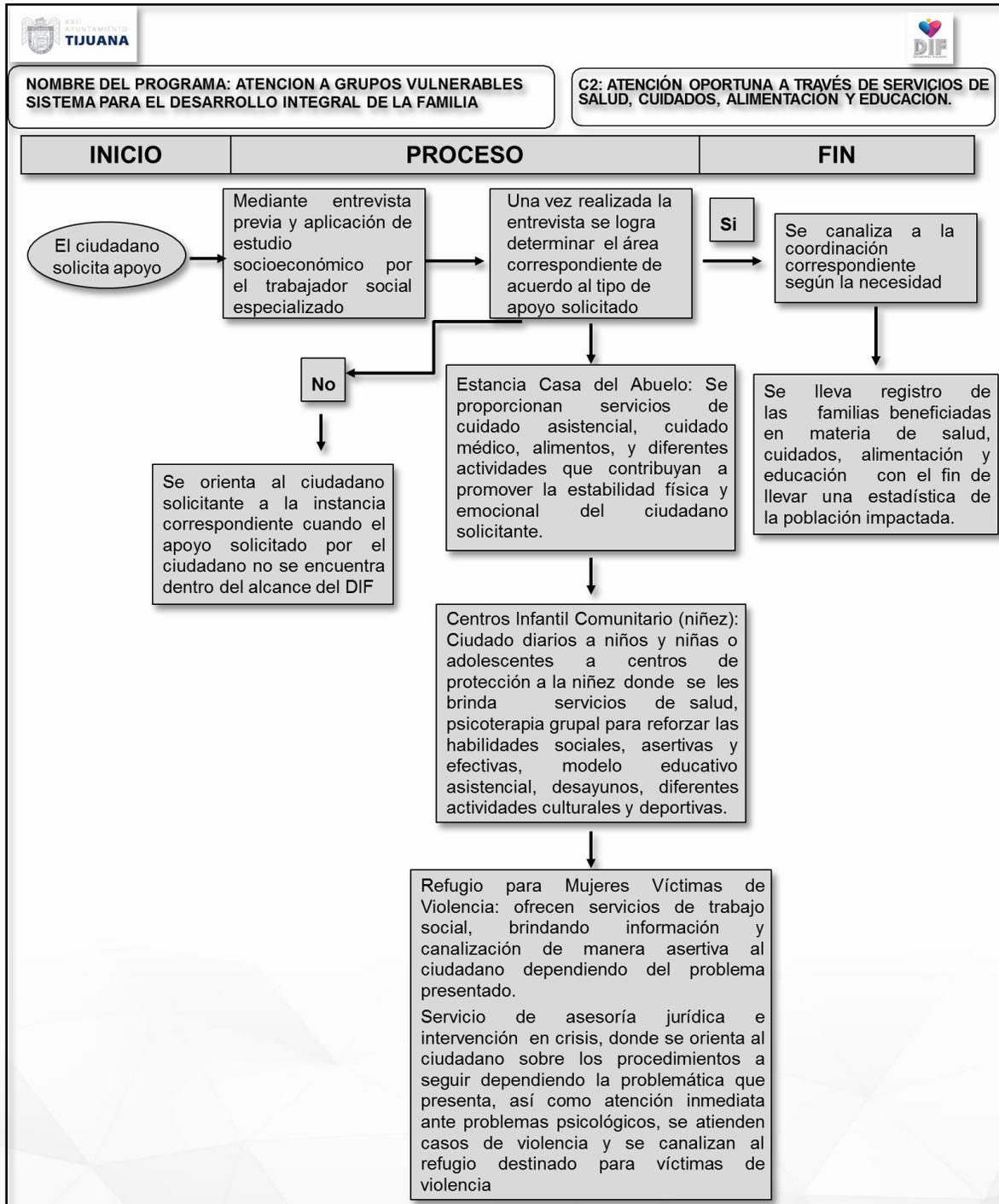
## Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

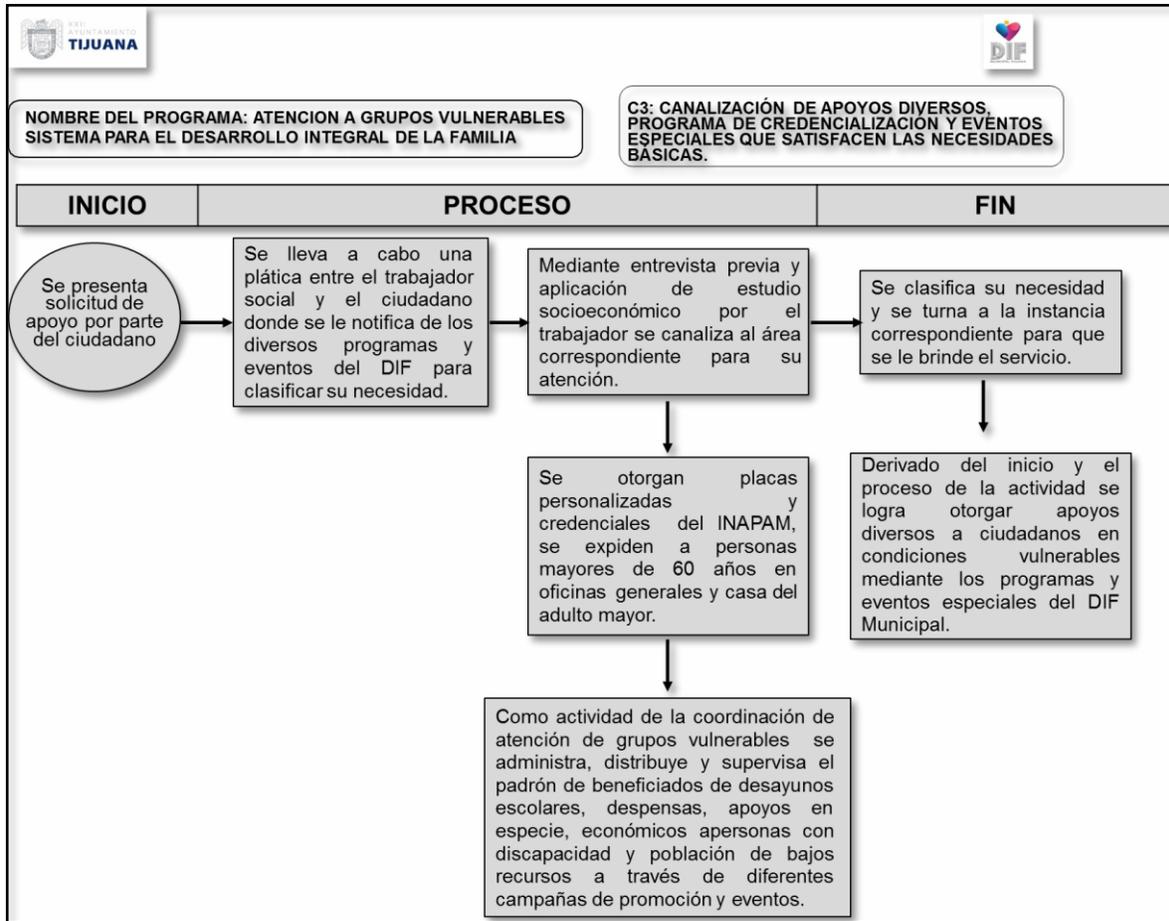
## Componente 1



Componente 2



Componente 3



## Anexo 13 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación"

Nombre del Programa: Atención a Grupos Vulnerables  
 Modalidad: Consistencia y resultados  
 Dependencia/Entidad: DIF Tijuana  
 Unidad Responsable: DIF Tijuana  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y resultados  
 Año de la Evaluación: 2do. Trimestre 2018

Capítulos de gasto	Partida		Concepto de Gasto	Total
1000: Servicios personales	11000	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARACTER PERMANENTE	Gasto de Operación Directos	16,464,591
	12000	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARACTER TRANSITORIO	Gasto de Operación Directos	14,233,445
	13000	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	Gasto de Operación Directos	17,083,489
	14000	SEGURIDAD SOCIAL	Gasto de Operación Directos	2,859,824
	15000	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	Gasto de Operación Directos	20,254,681
	16000	PREVISIONES	Gasto de Operación Directos	90,000
	17000	PAGO DE ESTIMULOS A SERVIDORES PUBLICOS	No aplica	0
	Subtotal de Capítulo 1000			
2000: Materiales y suministros	21000	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	Gasto de Operación Indirectos	1,003,000
	22000	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	Gasto de Operación Indirectos	2,686,599
	23000	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	No aplica	0
	24000	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	Gasto de Operación Indirectos	905,000
	25000	PRODUCTOS QUIMICOS, FARMACEUTICOS Y DE LABORATORIO	No aplica	0
	26000	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	Gasto de Operación Indirectos	1,867,682
	27000	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	Gasto de Operación Indirectos	220,000
	28000	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	No aplica	0
	29000	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	Gasto de Operación Indirectos	665,500
	Subtotal de Capítulo 2000			
3000: Servicios generales	31000	SERVICIOS BASICOS	Gasto de Operación Indirectos	3,564,500
	32000	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	Gasto de Operación Indirectos	405,000
	33000	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTIFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SEVICIOS	Gasto de Operación Indirectos	1,377,000
	34000	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	Gasto de Operación Indirectos	493,800
	35000	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	Gastos de mantenimiento	1,345,000
	36000	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	Gastos de mantenimiento	270,000
	37000	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIATICOS	Gasto de Operación Indirectos	165,000
	38000	SERVICIOS OFICIALES	Gasto de Operación Indirectos	585,000
	39000	OTROS SERVICIOS GENERALES	Gasto de Operación Indirectos	6,891,552
	Subtotal de Capítulo 3000			
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	41000	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	No aplica	0
	42000	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	No aplica	0
	43000	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	No aplica	0
	44000	AYUDAS SOCIALES	Gastos de operación directos	2,200,000
	45000	PENSIONES Y JUBILACIONES	No aplica	0
	46000	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDADOS Y OTROS ANÁLOGOS	No aplica	0
	47000	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	No aplica	0
	48000	DONATIVOS	No aplica	0
	49000	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	No aplica	0
	Subtotal de Capítulo 4000			
5000: Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	51000	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	Gastos en capital	125,000
	52000	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	Gastos en capital	50,000
	53000	EQUIPO E INSTRUMENTAL MEDICO Y DE LABORATORIO	No aplica	
	54000	VEHICULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	Gastos en capital	150,000
	55000	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	No aplica	0
	56000	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	Gastos en capital	210,000
	57000	ACTIVOS BIOLÓGICOS	No aplica	0
	58000	BIENES INMUEBLES	No aplica	0
	59000	ACTIVOS INTANGIBLES		25,000
	Subtotal de Capítulo 5000			
6000: Inversión Pública	61000	OBRA PUBLICA EN BIENES DE DOMINIO PUBLICO	No aplica	0
	62000	OBRA PUBLICA EN BIENES PROPIOS	No aplica	0
	63000	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	No aplica	0
	Subtotal de Capítulo 6000			

Elija por renglón el concepto de gasto del catálogo que despliega en la columna con el mismo nombre. En caso de que una partida no aplique elegir la opción "No Aplica".

Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para clasificar cada concepto de gasto
Gastos en Operación Directos	73,186,030.00	Se consideran los gastos de nómina del personal que atiende el programa y las ayudas sociales que se da a la ciudadanía
Gastos en Operación Indirectos	20,829,633.00	Se consideran los materiales de administración, gastos de alimentación, combustibles, lubricantes, vestuario, prendas de protección, gastos de pagos de servicios, arrendamientos, los servicios profesionales, traslados, viáticos, servicios oficiales, otros servicios generales
Gastos en Mantenimiento	1,615,000.00	Se consideran material y artículos de construcción y reparación, herramientas y refacciones, servicios de instalación, reparación y mantenimiento
Gastos en capital	560,000.00	Se consideran los gastos en mobiliario y equipo de administración y la maquinaria, otros equipos y herramientas
Gasto Total	96,190,663.00	
Gastos Unitarios		

## Anexo 14 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Trimestre evaluado)	Valor alcanzado (Trimestre evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de atención brindada	Anual	0	0	0%	Meta con programación anual
Propósito	Porcentaje de atención brindada	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Componente 1	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 1	Porcentaje de atención personalizada brindada	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 2	Porcentaje de asistencia de salud	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 3	Porcentaje de talleres impartidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 4	Porcentaje de pláticas impartidas	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Componente 2	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 1	Porcentaje de menores atendidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Componente 3	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 3	Porcentaje de apoyos entregados	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 4	Porcentaje de eventos realizados	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 5	Porcentaje de mejora en equidad de género	Trimestral	50	50	100%	Ninguna

## Anexo 15 "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

Encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios:


**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Tijuana**

**ESTAMOS ATENTOS A SU OPINIÓN**  
**¡GRACIAS!**

**FECHA:** \_\_\_\_\_

Solicitamos atentamente sus datos para el adecuado seguimiento de su opinión/comentario.

**Nombre:** \_\_\_\_\_  
**Edad:** \_\_\_\_\_ **Escolaridad:** \_\_\_\_\_  
**Sexo:** F / M **Departamento al que Acudió:** \_\_\_\_\_  
**Dirección:** \_\_\_\_\_  
**Teléfono:** \_\_\_\_\_

	Muy buena	Buena	Regular	Mala
<b>Rápidez en la atención</b>				
<b>Amabilidad</b>				
<b>Orientación SUFICIENTE</b>				
<b>Presentación PERSONAL</b>				
<b>Solución de su trámite</b>				

**COMENTARIOS ( )**    **QUEJA ( )**    **SUGERENCIA ( )**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 16 "Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018

PROGRAMA: Atención a Grupos Vulnerables					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	SITUACIÓN
DISEÑO	Fortaleza 2017		Fortaleza 2018		
			1. Para su diagnóstico se basa en datos e información de estudios nacionales de INEGI y CONEVAL	2	Se atendió el ASM de 2017
	1. Está vinculado a un programa nacional	4	2. Está vinculado a un programa nacional.	4	Prevalece
			3. Tiene una metodología y fuentes para determinar su población potencial y objetivo.	7	Se atendió el ASM de 2017
	2. Cuenta con medios para conocer quienes reciben los apoyos	8 y 9	4. Cuenta con medios para conocer quienes reciben los apoyos.	8 y 9	Prevalece
	3. Alineación de la MIR con los documentos normativos	10	5. La MIR está relacionada con sus documentos normativos.	10	Prevalece
	Oportunidad 2017		Oportunidad 2018		
	1. Tiene complementariedad con programas similares a nivel estatal y federal	13	2. Tiene complementariedad con programas similares a nivel estatal y federal.	13	Prevalece
	Debilidad 2017		Debilidad 2018		
	1. No cuenta con una justificación teórica o empírica	3			Se atendió el ASM de 2017
	2. No se muestra la metodología y fuentes para determinar de la población objetivo	7			Se atendió el ASM de 2017
	3. Los indicadores planteados en la MIR no miden el impacto, solo son de gestión	11 y 12			Se atendió el ASM de 2017
			1. No se cuenta con manual para el uso del SIAT, esto para un mejor control de su utilización por parte del personal involucrado.	8	Solicitar al organismo que diseñó el sistema un manual y capacitación adicional
	Amenaza 2017		Amenaza 2018		

PROGRAMA: Atención a Grupos Vulnerables					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	SITUACIÓN
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Fortaleza 2017		Fortaleza 2018		
			1. Se da seguimiento a los resultados de evaluación externas de consistencia y resultados y a evaluaciones del Plan Municipal de Desarrollo.	16	Se atendió el ASM de 2017
			2. Se están atendiendo los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de consistencia y resultados de 2017.	18, a 20	Se atendió el ASM de 2017
	1. Se recolecta información socioeconómica de los beneficiarios del programa	21	3. Se recolecta información socioeconómica de los beneficiarios del programa.	21	Prevalece
	2. Se cuenta con normatividad para el tipo de apoyos	21	4. Se cuenta con normatividad para el tipo de apoyos.	21	Prevalece
			5. Se cumple en tiempo y forma con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.	22	Se atendió el ASM de 2017
	Oportunidad 2017		Oportunidad 2018		
			1. Considerar capturar en el sistema todos los datos del estudio socioeconómico de los solicitantes de apoyos.	21	
	Debilidad 2017		Debilidad 2018		
	1. No presenta un plan estratégico de largo y mediano plazo	14 y 15	1. Se cuenta con un plan estratégico de largo plazo.	14	La entidad elaboro un plan estratégico de largo plazo denominado "Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030".
	2. No da seguimiento a los resultados de evaluaciones externas	16, a 20			Se atendió el ASM de 2017
	3. La información del segundo trimestre de 2017 no está en la página de transparencia de la entidad	22			Se atendió el ASM de 2017
	Amenaza 2017		Amenaza 2018		

PROGRAMA: Atención a Grupos Vulnerables					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	SITUACIÓN
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	Fortaleza 2017		Fortaleza 2018		
	1. Dan atención a personas en situación de vulnerabilidad	23	1. Tienen identificada a su población potencial y objetivo por medio de estadísticas de organismos nacionales	23, a 25	Prevalece la atención a personas en situación de vulnerabilidad y se atendió el ASM de 2017
	2. Considera en su POA inicial atender a un número determinado de personas	24 y 25	1. Tienen identificada a su población potencial y objetivo por medio de estadísticas de organismos nacionales	23, a 25	Prevalece la atención a personas en situación de vulnerabilidad y se atendió el ASM de 2017
	Oportunidad 2017		Oportunidad 2018		
	Debilidad 2017		Debilidad 2018		
	1. No cuenta con una estrategia de cobertura	23			Se atendió el ASM de 2017
	2. Los indicadores de la MIR no reflejan el número de personas atendidas	25			Se atendió el ASM de 2017
	Amenaza 2017		Amenaza 2018		
1. Posible crecimiento de población en situación de vulnerabilidad	24	1. Posible crecimiento de población en situación de vulnerabilidad	24	Prevalece la situación, se debe atender	

PROGRAMA: Atención a Grupos Vulnerables					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	SITUACIÓN
OPERACIÓN	Fortaleza 2017		Fortaleza 2018		
	1. Existen diagramas de flujo de los procedimientos de los programas	26	1. Existen diagramas de flujo de los procedimientos de los programas	26	Prevalece
	2. El programa cuenta con información sistematizada	27	2. El programa cuenta con información sistematizada	27	Prevalece
	3. Se cuenta con formatos únicos para la solicitud y control de gasto en apoyo a los beneficiarios	29	3. Se cuenta con formatos únicos para la solicitud y control de gasto en apoyo a los beneficiarios	29	Prevalece
	4. Se tienen procedimientos y mecanismos para la selección de beneficiados	31 y 32	4. Se tienen procedimientos y mecanismos para la selección de beneficiados	31 y 32	Prevalece
			5. Se cuenta con mecanismos documentados para verificar la entrega de los apoyos	33	Se atendió el ASM de 2017
			6. Se lleva un avance del 100% en la programación de los indicadores al cierre del segundo trimestre de 2018.	41	Se atendió el ASM de 2017
	Oportunidad 2017		Oportunidad 2018		
	1. En la Norma Técnica P-19 no se establecen las características específicas que deben de tener los beneficiarios	28	1. En la Norma Técnica P-19 no se establecen las características específicas que deben de tener los beneficiarios	28	Prevalece
			2. No está en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.	32	Establecer en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.
	Debilidad 2017		Debilidad 2018		
	1. No se han actualizado los datos de beneficiarios de los apoyos y los avances de indicadores en página de transparencia	29			Se atendió el ASM de 2017
	2. No se cuenta con mecanismos documentados para verificar la entrega de los apoyos	33			Se atendió el ASM de 2017
	3. Los avances de metas de indicadores están en porcentajes de gestión	41			Se atendió el ASM de 2017
	Amenaza 2017		Amenaza 2018		

PROGRAMA: Atención a Grupos Vulnerables					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	SITUACIÓN
PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	Fortaleza 2017		Fortaleza 2018		
	1. Se cuenta con un instrumento para medir la satisfacción de la población	43	1. Atendiendo los ASM de 2017, se agregaron a la encuesta preguntas para conocer el perfil de la persona que las contesta, como edad, escolaridad, sexo, departamento al que acudió	43	Se atendió el ASM de 2017
	Oportunidad 2017		Oportunidad 2018		
	Debilidad 2017		Debilidad 2018		
	1. La encuesta no cuenta con datos del perfil del encuestado	43			Se atendió el ASM de 2017
	Amenaza 2017		Amenaza 2018		

PROGRAMA: Atención a Grupos Vulnerables					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	#	SITUACIÓN
MEDICIÓN DE RESULTADOS	Fortaleza 2017		Fortaleza 2018		
	1. Se cuenta con evaluaciones externas de consistencia y resultados.	44	1. Se cuenta con evaluaciones externas de consistencia y resultados.	44	Prevalece
			2. La situación de los beneficiados respecto a la intervención del programa la mide la propia entidad	46	Se atendió el ASM de 2017
	Oportunidad 2017		Oportunidad 2018		
			1. El indicador de Fin no se mide solo se mide en forma anual, podría medirse en forma semestral.	45	Se atendió el ASM de 2017
	Debilidad 2017		Debilidad 2018		
	1. Los indicadores para Fin y Propósito se miden en forma anual	45			Se atendió el ASM de 2017
	2. No se mide la situación de los beneficiados respecto a la intervención del programa	47			Se atendió el ASM de 2017
	3. Algunos de los aspectos susceptibles de mejora detectados en 2016 continúan en 2017	46 Y 47	3. Algunos de los aspectos susceptibles de mejora detectados en 2017 continúan en 2018.	46 y 47	Se están atendiendo los ASM pendientes
Amenaza 2017		Amenaza 2018			

**Anexo 17 “Cuestionario de Evaluación de Constancia y Resultados”**

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables  
**Modalidad:** Consistencia y resultados  
**Dependencia/Entidad:** DIF Tijuana  
**Unidad Responsable:** DIF Tijuana  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y resultados  
**Año de la Evaluación:** 2do. Trimestre 2018



XXII  
AYUNTAMIENTO  
**TIJUANA**



Universidad Tecnológica de *Tijuana*

# **Atención a Grupos Vulnerables**

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
1.1	Objetivo del programa entidad	4
1.2	Funciones y servicios	5
1.3	Estructura Orgánica	6
<b>2</b>	<b>Instrumento de evaluación de consistencia y resultados</b>	<b>7</b>
2.1	Diseño	8
2.2	Planeación y orientación a resultados	21
2.3	Cobertura y focalización	27
2.4	Operación	30
2.5	Percepción de la población atendida	46
2.6	Medición de resultados	47
<b>3</b>	<b>Resultados de la evaluación de consistencia y resultados</b>	<b>51</b>
3.1	Resumen nivel de cumplimiento	52
3.2	Valoración final del programa	54

**1****Introducción**

La evaluación de la política pública en México es una herramienta fundamental para mejorar constantemente su desempeño y conocer cuáles de las acciones son o no efectivas para resolver los grandes problemas sociales y económicos que aquejan al País.

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente.

Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentra la evaluación de consistencia y resultados, la cual analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

El objetivo general de esta evaluación es proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, además de contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados.

Este tipo de evaluación analiza la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

También se evalúa la planeación estratégica para identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.

Por otro lado, este tipo de evaluación permite examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

Asimismo, permite analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

Además, esta evaluación permite identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

Por último, también permite examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

En resumen, la evaluación de consistencia y resultados permite contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión de los programas orientada hacia resultados, además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados de los programas.

**1.1****Objetivo del programa entidad**

La promoción, prestación, proyección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y acciones de servicios de asistencia social, con interrelación sistemática con otras instituciones públicas; así como el fortalecimiento de los valores y apoyar al desarrollo de la familia y la comunidad en el municipio de Tijuana, Baja California.

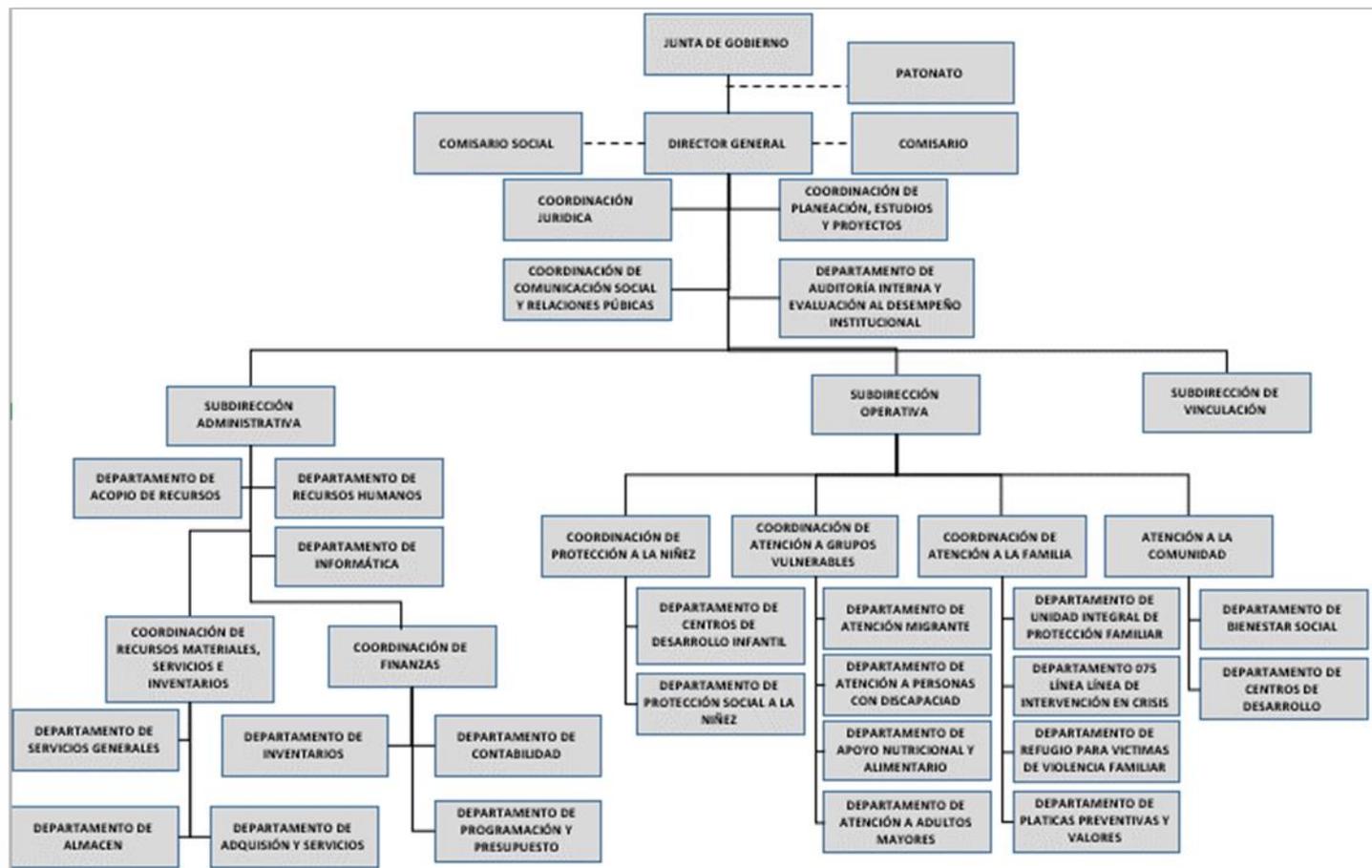
Es una institución que atiende y protege a las familias y los sectores vulnerables de nuestra ciudad, a través de un desempeño de solidaridad hacia sus principales necesidades.

**1.2****Funciones y servicios**

- I. Promover el bienestar social, prestar servicios de asistencia social y el acceso a los mismos, procurando coordinar sus acciones con el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California, conforme a las normas que dicte la Secretaría de Salud del Estado, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California.
- II. Apoyar al gobierno Municipal en los programas y estrategias para el desarrollo integral de la familia, la comunidad y los grupos vulnerables;
- III. Fomentar la educación para el logro de la integración familiar y social, así como fortalecer los valores morales;
- IV. Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez;
- V. Auxiliar a las instituciones de asistencia privada que le confíe la dependencia competente, con sujeción a lo que disponga la reglamentación correspondiente.

## 1.3

## Estructura orgánica



**2*****Instrumento de evaluación de consistencia y resultados***

La Evaluación de Consistencia y Resultados analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa. Dicho instrumento contiene los siguientes elementos:

**Diseño**

Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable.

**Planeación estratégica**

Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.

**Operación**

Analiza los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable.

**Cobertura y focalización**

Examina si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

**Percepción de beneficiarios**

Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

**Resultados**

Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

A continuación, se describen los resultados obtenidos durante la aplicación de dicho instrumento.

## 2.1

## Diseño

## A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver,</li> <li>• El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li> <li>• El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.</li> </ul>

Dentro del documento “árbol de problemas” proporcionado por la entidad y que formó parte integrante en el proceso de planeación y programación para el ejercicio 2018 del programa “Atención a grupos vulnerables” el problema se determina como:

“La población vulnerable tiene rezago social, debido a la insuficiente aplicación de programas sociales y asistenciales, que fortalezcan su desarrollo comunitario y su bienestar familiar”.

Del enunciado anterior se aprecia que correctamente el problema se redacta en base a una carencia que presenta cierto sector de la población, pero se incluyen dentro de la redacción de problema, aspectos como “debido a la insuficiente aplicación de programas sociales y asistenciales” que son considerados como causas del problema y no deben ser parte integrante del mismo; de la misma manera, se incluye el enunciado “que fortalezcan su desarrollo comunitario y su bienestar familiar” que se consideran como un efecto esperado al dar resolución al problema.

Con respecto a la definición de la población que ostenta el problema o necesidad, se cita como “La población vulnerable”, la cual de acuerdo con los términos que establece la Ley General de Desarrollo Social, son aquellas personas que pertenecen a grupos sociales en situación de vulnerabilidad, que, por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo.

Al tratarse de una programación anual, este se va revisando su avance en forma trimestral, mismos que son sometidos a la aprobación por su Junta de Gobierno, y se toman en consideración los resultados para hacer modificaciones durante el año, se hace el cierre del ejercicio. Se realiza el proceso de planeación-presupuestación para el siguiente año.

Como aspecto susceptible de mejora, se le recomienda al personal de la entidad a tomar capacitación en la Metodología del Marco Lógico (MML), para que obtengan más herramientas para esta actividad.

**2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:**

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y</li> <li>• El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li> <li>• El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.</li> </ul>

En el “árbol de problemas” se consideraron 6 causas, de las cuales 3 son principales y 3 secundarias, se plantea el problema, así como 6 consecuencias, de las cuales 3 son principales y 3 secundarias.

Dentro de la documentación que da evidencia del proceso de planeación del programa y que fue proporcionada por la entidad, se muestra un “Diagnóstico y justificación de intervención del programa” elaborado previamente en el que se presenta información que sustentan este programa, con datos a nivel nacional, así como del estado de Baja California y sus municipios. En el cual se consideran aspectos de la Ley General de Desarrollo Social, de los programas del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), así como estadísticas de organismos como el INEGI y del CONEVAL.

También se presenta como parte del Proyecto de Presupuestación del Ejercicio 2018, el documento “Cobertura de intervención del programa”, el cual cuenta con información y cuantificación de la población potencial de grupos vulnerables con datos del Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, datos del Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, Indicadores de Incidencia Delictiva en Baja California de la Secretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública 2014 y 2015, la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, el Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE) 2014, la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012 y del CONEVAL.

Al tratarse de una programación anual, este se va revisando su avance en forma trimestral, mismos que son sometidos a la aprobación por su Junta de Gobierno, y se toman en consideración los resultados para hacer modificaciones durante el año, se hace el cierre del ejercicio.

**3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?**

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y</li> <li>• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.</li> </ul>

Como parte de su Proyecto de presupuesto del ejercicio 2018, se cuenta con documentación que da evidencia del proceso de planeación del programa y que fue proporcionada por la entidad, se muestra un “Diagnóstico y justificación de intervención del programa” elaborado previamente en el que se presenta información que sustentan este programa, con datos a nivel nacional, así como del estado de Baja California y sus municipios. En el cual se consideran aspectos de la Ley General de Desarrollo Social, de los programas del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), así como estadísticas de organismos como el INEGI y de la CONEVAL.

**B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES**

**4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:**

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y</li> <li>• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y</li> <li>• El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.</li> </ul>

En las Reglas de Operación del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad 2018, emitido por la Secretaría de Salud Federal y publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2017, en donde se establece que el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia será el responsable de su ejecución. Encontramos que su Objetivo General del programa federal es “Facilitar alternativas de acceso a recursos o medios, a las personas que se encuentren por debajo de la línea de bienestar y falta del disfrute de derechos sociales, con el fin de contribuir a mitigar su situación de vulnerabilidad”, mientras que el propósito del programa sujeto de evaluación en su documento”, se plantea como: “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana, mediante acciones sociales y políticas incluyentes”, ambos programas coinciden en atender a la población vulnerable.

[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5509801&fecha=30/12/2017](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5509801&fecha=30/12/2017)

En el mismo programa, el propósito del Programa de atención a grupos vulnerables “La Población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social”, aporta al cumplimiento de la meta de “Apoyos a Personas en Situación de Vulnerabilidad otorgados” del Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad. Lo anterior por medio de su componente “Canalización de apoyos diversos, programa de credencialización y eventos especiales que satisfacen las necesidades básicas” con la actividad “Otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos a la población en condición de vulnerabilidad y a las personas cuidadoras de personas con discapacidad”.

## 5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

En la Matriz de Planeación Estratégica presentada por la entidad.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018		Plan Estatal de Desarrollo 2014-2019		Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019	
No. Línea de Acción	Descripción de la Línea de Acción	No. De Estrategia	Descripción de la Estrategia	No. Línea de Acción	Descripción de la Línea de Acción
III.3	Garantizar el cumplimiento de los acuerdos generales emanados del Sistema Nacional para Prevenir, Atender y Sancionar y Erradicar la violencia contra las Mujeres, mediante una coordinación eficaz entre los diversos órdenes de Gobierno	1.7.2.1	Impulsar programas de prevención y atención de la violencia contra las mujeres	1.5.8.2	Brindar asistencia para garantizar la atención y prevención de la violencia familiar.
2.2.1.1	Fortalecer a los actores sociales que promueven el desarrollo social de los grupos en situación de vulnerabilidad y rezago social.	1.1.6.1	Contar con centros de desarrollo familiar suficientes para la atención de la población con mayor rezago social.	1.6.2.1	Impulsar el fortalecimiento del Refugio Municipal para mujeres víctimas de violencia, así como vinculación con organizaciones de la sociedad civil para impulsar los albergues de tránsito para mujeres víctimas de violencia.
1.5.4.2	Promover acciones afirmativas dirigidas a generar condiciones de igualdad y a evitar la discriminación de personas o grupos.	1.2.1.1	Atender con acciones preventivas contra riesgos psicosociales a los niños, adolescentes y jóvenes que se encuentren en las zonas vulnerables condicionadas por pobreza y carencias sociales.	1.5.9.2	Brindar asistencia social a la población en situación de vulnerabilidad para cubrir las necesidades básicas.
2.1.2.5	Contribuir al mejor desempeño escolar a través de la nutrición y buen estado de salud de niños y jóvenes.	1.1.4.3	Fortalecer el contenido de formación alimentaria en las escuelas inscritas en los programas alimentarios del DIF a fin de coadyuvar en la reducción de los niveles de obesidad infantil.	1.5.7.3	Impulsar programas de difusión artística y cultural incluyente para la integración social y el desarrollo humano de los sectores vulnerables.
2.4.1.4	Apoyar a la población afectada por emergencias u otras situaciones adversas, mediante la responsabilidad compartida entre sociedad y el Estado.	1.3.1.1	Fortalecer la coordinación entre las dependencias de Asistencia Social, Salud, Educación, Protección Social, Cultura, Deporte, Entre otras, Para Garantizar los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.	1.3.1.1	Crear unidades de género para el monitoreo de las acciones y programas para la igualdad dentro de la administración pública municipal.
2.2.2.1	Promover el desarrollo integral de los niños y niñas, particularmente en materia de salud, alimentación y educación, a través de la implementación de acciones coordinadas entre los tres órdenes de Gobierno y la sociedad civil.	1.1.5.5	Implementar un programa de supervisión para el adecuado cuidado y atención en estancias infantiles.	1.5.1.2	Fortalecer el programa de apoyo nutricional y alimentación.
2.2.4.2	Diseñar y ejecutar estrategias para incrementar la inclusión productiva de las personas con discapacidad, mediante esquemas de capacitación laboral y de vinculación con el sector productivo.	1.4.1.3	Crear programas que contribuyan a la Economía Familiar de las personas con Discapacidad, que coadyuve a Mejorar sus Condiciones de Vida.	1.5.9.1	Brindar atención psicológica oportuna y asistencial integral a víctimas de contingencias y personas en situación de crisis.
2.2.2.2	Fomentar el desarrollo personal y profesional de los jóvenes del país, para que participen activamente en el desarrollo del mismo y puedan cumplir sus expectativas laborales, sociales y culturales.	1.8.1.1	Implementar un programa integral de atención a la Juventud para mejorar su calidad de vida.	1.5.4.3	Brindar asistencia social a la población en situación de vulnerabilidad para cubrir las necesidades básicas.
2.2.2.3	Fortalecer la protección de los derechos de las personas adultas mayores, para garantizar su calidad de vida en materia de salud, alimentación, empleo, vivienda, bienestar emocional y seguridad social.	1.6.1.1	Implementar una política integral de protección al adulto mayor que incluya centros de atención, capacitación y esparcimiento, acceso a instituciones de salud y fomento de actividades productivas que les de seguridad y bienestar social.	1.5.4.1	Fortalecer las estancias infantiles y preescolares municipales a través de programas integrales.
2.2.2.3	Fortalecer la protección de los derechos de las personas adultas mayores, para garantizar su calidad de vida en materia de salud, alimentación, empleo, vivienda, bienestar emocional y seguridad social.	1.6.2.1	Fortalecer los programas que otorgan apoyos económicos al Adulto Mayor, que coadyuven a mejorar sus condiciones de vida.	1.5.3.1	Impulsar la concientización, adaptación y respeto de espacios para personas con discapacidad, creando espacios incluyentes.
2.2.2.2	Fomentar el desarrollo personal y profesional de los jóvenes del país, para que participen activamente en el desarrollo del mismo y puedan cumplir sus expectativas laborales, sociales y culturales.	1.8.1.1	Implementar un programa integral de atención a la Juventud para mejorar su calidad de vida.	1.1.1.3	Realizar eventos, así como apoyar a los entes de gobierno, para promover la participación de la ciudadanía.
2.4.1.3	Promover la inclusión financiera en materia de aseguramiento de los distintos riesgos que enfrentan los mexicanos a lo largo del ciclo de vida.	1.5.1.1	Fortalecer el financiamiento de proyectos sociales acreditados y asesoría a Organismos de la Sociedad Civil en beneficio de las personas en situación de pobreza o vulnerabilidad.	1.5.2.1	Promover que la infraestructura urbana y social este adaptada al uso para adultos mayores.
2.2.1.1	Fortalecer a los actores sociales que promueven el desarrollo social de los grupos en situación de vulnerabilidad y rezago social.	1.1.6.1	Contar con centros de desarrollo familiar suficientes para la atención de la población con mayor rezago social.	1.5.2.2	Promover y fortalecerlos grupos para adultos mayores.
2.2.2.2	Fomentar el desarrollo personal y profesional de los jóvenes del país, para que participen activamente en el desarrollo del mismo y puedan cumplir sus expectativas laborales, sociales y culturales.	1.8.1.1	Implementar un programa integral de atención a la Juventud para mejorar su calidad de vida.	1.1.1.3	Realizar eventos, así como apoyar a los entes de gobierno, para promover la participación de la ciudadanía.
				1.5.1.1	Detectar hogares en situación de pobreza extrema por carencia alimentaria, para la vinculación de apoyos asistenciales y proyectos productivos.
				1.5.9.2	Brindar asistencia social a la población en situación de vulnerabilidad para cubrir las necesidades básicas.
				1.1.1.3	Realizar eventos, así como apoyar a los entes de gobierno, para promover la participación de la ciudadanía.

Se aprecia las coincidencias de que tanto este programa como el federal atienden el desarrollo de lo niñez y de los jóvenes; brindan apoyo a mujeres víctimas de violencia; promueven el respeto y la inclusión de los adultos mayores, así como de personas con discapacidad; en sí, de las personas en situación de vulnerabilidad.

## **6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?**

La entidad proporciona el documento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, los cuales fueron presentados en la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas en septiembre del año 2000, el programa objeto de evaluación se vincula con los siguientes:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
3. Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.
4. Reducir la mortalidad infantil.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH/SIDA, malaria y otras enfermedades.

Mientras que de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se vincula con:

1. Fin de la Pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Hambre cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
3. Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
5. Igualdad de género: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
10. Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad en y entre los países.

Lo anterior, considerando que el propósito del programa es “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana, mediante acciones sociales y políticas incluyentes”, por lo que si atiende en forma indirecta a los objetivos mencionados.

## C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

## Población potencial y objetivo

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y</li> <li>• Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y</li> <li>• Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.</li> </ul>

Dentro del Proyecto de Presupuesto ejercicio 2018, en el documento de “Cobertura de intervención del programa”, de una población de 1,641,570 habitantes, de acuerdo a las características se muestra la determinación de la población potencial, en base a datos de INEGI y del CONEVAL:

Condición de vulnerabilidad	Total
Niños y niñas en edad de guardería	6,158
Niños y niñas en edad preescolar	41,593
Personas con discapacidad	50,464
Personas adultas mayores	92,888
Hogares con jefas de familia	495,062
Personas en pobreza extrema	56,736
Víctimas de violencia familiar	8,564
<b>Total</b>	<b>751,465</b>

Mientras que para la población objetivo se delimito a la población en hogares con jefas de familia, ya que existen otros programas que atienden a este grupo en forma directa. Así mismo, se tomó en consideración la disponibilidad presupuestal del programa, con lo cual la población objetivo será de 58,180 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Por Sexo	Población
Mujeres	26,630
Hombres	31,550
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

Por Rango de Edad	Población
De 0 a 14 años	13,500
De 15 a 44 años	9,370
De 45 a 64 años	22,290
De 65 y más	13,020
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

Así mismo en su Programa Operativo Anual para 2018, identifica que su población objetivo es la “Población en Situación Vulnerable”, para lo cual la desagrega en sexo femenino a 26,630 personas y del masculino a 31,550 personas. Así mismo, por grupos de edad se establece de los 0 a 14 años atender a 13,500 personas; en edades de 16 a 44 años 9,370 personas; en los grupos de 45 a 64 años 22,290 y en el grupo de 65 o más un total de 13,020 personas. Se observa que no se está incluyendo a la población de 15 años.

Cada año para realizar su programación operativa, se revisan las estadísticas del INEGI, para ajustar la población potencial y con la disponibilidad presupuestal la población objetivo.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora, se debe gestionar con la Tesorería Municipal que en los formatos del POA también se considere en el desglose por grupos de edad a los de 15 años.

**8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:**

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.</li> </ul>

La entidad utiliza un sistema informático denominado: “Sistema Integral de Atención (SIAT)” el que se utiliza para el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa como (aquí define los apoyos que da el programa) es en este sistema en donde se concentra la información que proviene de los estudios socioeconómicos que son aplicados a los solicitantes y beneficiarios. Los apoyos económicos son para Gastos derivados de defunciones; Gastos médicos; Alimentos de la canasta básica; Pasajes; Materiales de construcción y mantenimiento de viviendas, escuelas, y centros comunitarios; Renta de casa-habitación y pago de servicios públicos; Derechos por servicios que prestan los gobiernos; Artículos básicos para el funcionamiento de viviendas; apoyos de gastos escolares para

estudiantes; Reparación de vehículos básicos de transporte comunitario y de discapacitados; Pago de Honorarios por asuntos jurídicos para personas de escasos recursos.

En este sistema se capturan los datos de los solicitantes, nombre, domicilio, teléfono, RFC, tipo de apoyo solicitado y monto del apoyo.

Como parte de los beneficios del sistema, se asigna una clave para cada persona que se da de alta, pero solo cuenta con una temporalidad de un año, ya que cada año el sistema se depura y las personas pueden acceder de nuevo a apoyos. La entidad comenta que no existe un manual del SIAT, que personal del Ayuntamiento otorga la capacitación para manejar el sistema, en los casos que tengan dudas reciben apoyo de la Dirección de Informática del Ayuntamiento.

En la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las Entidades Paraestatales en su artículo 14 establece que “El otorgamiento de apoyos económicos se autorizará en las condiciones y términos de la presente Norma Técnica, al ciudadano o asociaciones con fines no lucrativos y/o agrupaciones de vecinos, por una sola ocasión en cada ejercicio presupuestal”.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora debe considerarse un manual para el uso del SIAT, esto para un mejor control de su utilización por parte del personal involucrado, así mismo, para consulta de los posibles nuevos usuarios del mismo cuando se den cambios de personal.

**9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.**

En el caso del servicio “La población en situación vulnerable recibe atención integral y especializada a través de los servicios que otorga el DIF”. Se expresa que el ciudadano que requiere de una atención es entrevistado por una trabajadora social llenando la “Ficha informativa” en la cual se le solicita los datos personales del solicitante, nombre, su domicilio, estado civil, fecha de nacimiento, la fecha de atención, a donde fue canalizado, el apoyo otorgado, así como también, los datos personales de los integrantes de su familia, se integra un expediente. El trabajador social aplica un estudio socioeconómico, en el cual se les solicita los datos de nombre, sexo, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación, ingresos, domicilio particular, teléfono, su estructura familiar con todos los siguientes datos (nombres, parentescos, edades, estado civil, escolaridad, ocupación, salarios de todos los integrantes de la familia; una descripción de la situación familiar, aspecto económico, condiciones del hogar, servicios médicos, todo ello para tener un panorama más amplio y determinar el tipo de necesidad o servicio de acuerdo a un diagnóstico emitido por el trabajador social.

Para el servicio entregado de “Apoyar a las familias en cada etapa de vida particularmente en materia de salud, cuidados, alimentación y educación”, el ciudadano mediante entrevista previa social llenando la “Ficha informativa” en la cual se le solicita los datos personales del solicitante, nombre, su domicilio, estado civil, fecha de nacimiento, la fecha de atención, a donde fue canalizado, el apoyo otorgado, así como también los datos personales de los integrantes de su familia, se integra un expediente. El trabajador social aplica un estudio socioeconómico por el trabajador social especializado, en el cual se les solicita los datos de nombre, sexo, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación, ingresos, domicilio particular, teléfono, su estructura familiar con todos los siguientes datos (nombres, parentescos, edades, estado civil, escolaridad, ocupación, salarios de todos los integrantes de la familia; una descripción de la situación familiar, aspecto económico, condiciones del hogar, servicios médicos, con esto se determina el área

correspondiente al tipo de apoyo solicitado, el tipo de necesidad o servicio de acuerdo a un diagnóstico emitido por el trabajador social.

Para el servicio otorgado de “los ciudadanos y ciudadanas reciben apoyos diversos y se benefician con programas de credencialización y eventos especiales, según su vulnerabilidad”, el ciudadano presenta una solicitud de apoyo, se lleva a cabo una plática entre el trabajador social y el ciudadano donde se le notifica de los diversos programas y eventos del DIF para clasificar su necesidad. Mediante entrevista previa y aplicación de estudio socioeconómico, en el cual se les solicita los datos de nombre, sexo, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación, ingresos, domicilio particular, teléfono, su estructura familiar con todos los siguientes datos (nombres, parentescos, edades, estado civil, escolaridad, ocupación, salarios de todos los integrantes de la familia; una descripción de la situación familiar, aspecto económico, condiciones del hogar, servicios médicos, por el trabajador social se canaliza al área correspondiente para su atención, el tipo de necesidad o servicio de acuerdo a un diagnóstico emitido por el trabajador social.

#### D. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

**10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?**

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.</li> </ul>

Existen coincidencias entre el resumen narrativo de la MIR, el Reglamento Interno del DIF Municipal y la Norma Técnica No. P19 Gastos de Orden Social de las Entidades Paramunicipales, ya que en el primero se establece como propósito “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad”, la norma técnica por su parte establece “Cubrir necesidades económicas o en especie en forma individual o colectiva a los solicitantes de ayuda económica que poseen escasos recursos, así como a quienes pretendan una superación personal y profesional en el área deportiva, académica o artística, ocasionándoles el mínimo de molestias y visitas, agilizando la entrega de la misma, mediante simplificación de procedimientos”, es decir en ambos se establece el brindar ayuda a personas que por sí mismas no pueden enfrentar ciertas necesidades. Así mismo el propósito de la MIR también refiere a disminuir el rezago social mediante programas sociales y asistenciales.

Reglamento Interno del DIF	Norma Técnica No. 19 Gastos de Orden Social de Entidades Paramunicipales	Matriz de Indicadores Ejercicio Fiscal 2018
Art. 2 El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, tiene como objetivos la promoción, prestación, proyección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y acciones de servicios de asistencia social, con interrelación sistemática con otras instituciones públicas; así como el fortalecimiento de los valores y apoyar al desarrollo de la familia y la comunidad en el municipio de Tijuana, Baja California.	Art. 2 Cubrir necesidades económicas o en especie en forma individual o colectiva a los solicitantes de ayuda económica que poseen escasos recursos, así como a quienes pretendan una superación personal y profesional en el área deportiva, académica o artística, ocasionándoles el mínimo de molestias y visitas, agilizando la entrega de la misma, mediante simplificación de procedimientos	Fin: Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en condiciones de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana mediante acciones sociales políticas incluyentes. Propósito: La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social. Componente: Adecuada atención integral y servicios especializados necesarios para la población en condición de vulnerabilidad. Actividad: Atención personalizada para orientar a la ciudadanía según sus necesidades básicas inmediatas.
Artículo 6. VII. POBLACION VULNERABLE: Menores, mujeres, adultos mayores con 60 años o más de edad en estado de abandono, personas desamparadas, con discapacidad, con escasos recursos económicos, migrantes y mujeres víctimas de violencia familiar.		Propósito: La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social.

### De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

#### 11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>

Se proporcionaron las fichas técnicas de cada indicador, de las cuales una es de Fin, una de Propósito, 3 son de Componente y 13 son de actividad. Donde una vez analizadas vemos que:

Todas cuentan con nombre del indicador.

Todas tienen su definición.

Todas cuentan con método de cálculo.

Todas tienen unidad de medida.

Todas consideran frecuencia de medición.

Ninguna cuenta con línea base.

Todas tienen las metas que van a medir.

Todas tienen el comportamiento de indicador en forma ascendente.

En el caso del indicador de Fin este fue programado en forma anual, el Propósito fue programado en forma semestral, con lo cual se le puede dar un seguimiento más adecuado. Mientras que los indicadores de componente y actividad son programados en forma trimestral, con una meta del 25% para cada trimestre y una meta anual del 100%.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora, está el establecer que todas las fichas de indicadores contengan el dato de línea base, que es el punto de partida para continuar midiendo los resultados a través del tiempo.

**12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>

En el caso de los 18 indicadores de la matriz para el Programa Operativo Anual para 2018, todos cuentan con unidades de medida.

Están orientadas a medir el desempeño, ya que todos los métodos de cálculo no solo miden la gestión y en el avance se aprecia el número de personas beneficiadas o el número de servicios entregados.

Todas las metas son factibles de alcanzar ya que el programa cuenta con la estructura y recursos necesarios, para atender a la población en situación de vulnerabilidad y que solicita los servicios de esta entidad, la cual además cuenta con el apoyo de programas complementarios de los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia Federal y Estatal.

**E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES****13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

A nivel federal, está el Programa de Apoyos para la Protección de las Personas en Estado de Necesidad, en el cual el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia es el responsable de su ejecución. Encontramos que su Objetivo General del programa federal es “Facilitar alternativas de acceso a recursos o medios para las personas sujetas de asistencia social, que contribuyan a mitigar su situación de vulnerabilidad”, mientras que el propósito del programa sujeto de evaluación en su documento”, se plantea como: Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad, mediante la aplicación de una política social, integral e incluyente”, ambos programas coinciden en atender a la población vulnerable.

En el Plan Estatal de Desarrollo están los siguientes programas, que maneja el DIF Estatal:

- Asistencia a personas en situación de vulnerabilidad. Ambos programas se complementan dado que en el Programa de Atención a Grupos vulnerables tiene la actividad de se apoya a las familias en materia de educación y brinda servicios educativos a niños y niñas de padres y madres trabajadores de bajos recursos.
- Apoyo nutricional para las personas en situación de vulnerabilidad: Se complementan ya que ambos programas apoyan con desayunos escolares y despensas, más este programa brinda pláticas nutricionales, siendo esta una de las actividades del programa.
- Integración y Seguridad de Menores, Ambos programas proporcionan atención asistencial a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de calle y su familia, tal y como lo establece una de las actividades del programa municipal.
- Discapacidad y Medicina Social, los dos programas apoyan a la población de bajos recursos, personas con discapacidad y personas cuidadoras de personas con discapacidad, estando establecido como una de las acciones del programa municipal.
- Atención Integral del Adulto Mayor, Ambos programas apoyan a Adultos Mayores, el programa de Atención a Grupos vulnerables ayuda a este sector de la población con atención y cuidados de adulto mayor en estancias y clubes de la alegría.
- Fortalecimiento e Igualdad de la Mujer, los dos programas impulsan programas de prevención y atención de la violencia contra las mujeres.
- Desarrollo Integral de la Juventud, los dos programas proporcionan atención asistencial a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de calle y su familia.

## 2.2

**Planeación y orientación a resultados****A. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN**

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Si

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.</li> </ul>

Con fundamento en el procedimiento de planeación al mediano y largo plazo en términos de lo establecido en el artículo 34 de la Ley de Planeación para el Estado de Baja California; y, en apego a lo señalado en el artículo 4 de la Ley de Presupuesto y Ejercicio del Gasto Público en el Estado de Baja California, la Unidad responsable del programa cuenta con un plan estratégico, el cual es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento. En este desarrollo participaron los responsables de las diversas áreas de la entidad. Está alineado a los Planes de Desarrollo Nacional, Estatal y Municipal, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU):

Se considera que este documento contempla el mediano y largo plazo, ya que establece metas de población a atender hasta el año 2030, esto en base a datos de los Censos de Población y Vivienda del INEGI y a proyecciones de población del Consejo Nacional de Población (CONAPO).

También establece los resultados que la dependencia quiere alcanzar, es decir, el Fin del programa, en el sentido de “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en condiciones de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana mediante acciones sociales y políticas incluyentes” y lograr su Propósito “La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social”. Esto se manifiesta en el Plan Estratégico en su objetivo general, sus dos objetivos específicos, las cuatro estrategias y las diez líneas de acción.

El Plan Estratégico cuenta con 18 fichas de indicador, mediante los cuales se dará seguimiento a los resultados y permitirá la toma de decisiones en caso de desviaciones.

**15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:**

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.</li> </ul>

El Programa Operativo Anual (POA) se elabora de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Tesorería Municipal, previamente como parte del Proyecto de presupuesto del ejercicio, se hace un Diagnostico y justificación de intervención del programa, así como un análisis de Cobertura de intervención del programa. Así mismo, se realiza de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico (MML).

Lo establecido en el POA es conocido por los responsables de los procesos y ellos les dan seguimiento a los componentes y actividades establecidos en el mismo.

En el POA se establecen las metas que en forma mensual se deben de cumplir, para cada componente y actividad.

Se le da seguimiento en forma mensual y trimestral, mediante la comprobación del cumplimiento programático y presupuestal, en los formatos establecidos por la Tesorería Municipal. En caso de requerir alguna modificación esta es sometida a su Junta de Gobierno.

**B. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN****16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:**

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.</li> </ul>

La entidad utiliza la información de evaluaciones externas, para hacer mejoras en su programa, como de evaluaciones de consistencia y resultados realizadas por instituciones de educación superior en 2016 y 2017. También presento la Evaluación y Seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019, en la cual se ve el avance en cuanto a las líneas estratégicas del PED que atiende este programa.

La atención a los aspectos susceptibles de mejora se realiza por el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño de la entidad, esto de conformidad a las facultades que le confiere el Reglamento Interno en su artículo 69, fracciones VI, IX, X y XI; mismos que son validados por la Subdirección Administrativa y autorizados por la Dirección.

En forma específica han realizado mejoras en su programa para el ejercicio 2018 en base a los Aspectos Susceptibles de Mejora de la evaluación de consistencias y resultados de 2017.

En estas revisiones de mejoras participa el personal directivo de la entidad, los responsables de los programas operativos, personal de las áreas administrativas, de planeación, de presupuestos y de auditoría interna y evaluación al desempeño.

**17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.</li> </ul>

En la evaluación de consistencia y resultados realizada en 2017, se les plantearon 17 Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), de los cuales la entidad reporta en el documento denominado "Seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora 2017" que se han atendido 13 de ellos lo que representa el 82.35% de avance. De los aun no atendidos uno está en proceso, que lo referente a gestionar que en la Norma Técnica P-19 se establezcan las características que deben de tener los beneficiados por los apoyos. Mientras que el otro está fuera de su alcance debido a que el sistema informático de la Tesorería Municipal arroja los resultados de los indicadores en porcentaje.

**18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal* de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?**

En relación con los aspectos susceptibles de mejora resultantes de la evaluación de consistencia y resultados realizada en 2017, se han implementado lo siguiente:

En lo relacionado con presentar como parte de su Programa Operativo Anual un diagnóstico y justificación de intervención del programa. Para el POA de 2018 se incluyó el documento denominado “Diagnóstico y justificación de intervención del programa”, en el cual se consideran estadísticas del INEGI.

A diferencia de 2017 que no se le estaba dando seguimiento a la evaluación de consistencia y resultados realizada en 2016, para el ejercicio de 2018 se tomaron en cuenta los ASM de la evaluación realizada en 2017.

En 2017 durante el proceso de la evaluación de consistencia y resultados, no estaba actualizada la información al segundo trimestre en la página de transparencia de la entidad responsable del programa. Por lo cual una vez que tuvieron los resultados de la evaluación fue actualizada la información requerida en la página de transparencia y se ha realizado en la actualización en los tiempos establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California.

Se considera en el diagnóstico y justificación de intervención del programa, la información de población potencial y objetivo en base a estadísticas del INEGI, así como a las personas que han recibido atención por este programa.

Se implementaron acciones para verificar la correcta entrega de los apoyos a los beneficiarios del programa, por medio de un seguimiento del Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño de la entidad,

Respecto a la encuesta de satisfacción se amplió esta para considerar datos del perfil de las personas que las contestan.

Como aspecto susceptible de mejora se le recomienda a la entidad responsable del programa a continuar atendiendo los ASM resultantes de las evaluaciones de consistencia y resultados realizadas por instituciones de educación superior en los años 2016 y 2017.

### **19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

La recomendación relacionada con contar con metas con indicadores que midan el impacto en número de personas atendidas informa que el sistema informático de la Tesorería Municipal arroja los resultados de los indicadores en porcentaje. Pero cuentan con la información estadística generada por las diversas áreas de atención de la entidad, en cuanto al número de personas y servicios han sido proporcionados.

**20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

Se considera importante evaluar a través de instancias externas, el impacto, permitiendo medir los efectos netos del programa sobre la población que atiende y en su caso, determinar la reorientación de los esfuerzos a fin de optimizar los indicadores.

### **C. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN**

**21. El Programa recolecta información acerca de:**

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.</li> </ul>

Para el seguimiento del programa se recolecta información de los ciudadanos solicitantes de apoyos económicos que se establecen en la Norma Técnica 19 Gastos de Orden Social en Entidades Paraestatales y de los beneficiarios por medio del Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se da seguimiento a las solicitudes de apoyo de ciudadanos, este sistema al estar enlazado con todas las dependencias municipales, permite contar con información de otros apoyos recibidos por una misma persona, mediante lo cual se atiende la Norma Técnica No. P-19 Gastos de Orden Social en Las Entidades Paramunicipales en su Artículo 14. Con esto se garantiza un mejor uso del presupuesto de orden social y llegar a un mayor número de beneficiarios.

En el SIAT se capturan los montos y tipos de apoyo que son proporcionados a los ciudadanos beneficiados.

La información del SIAT refleja la información captado del ciudadano por medio del estudio socioeconómico, aunque solo los datos de nombre, domicilio, RFC, teléfono, RFC, tipo de apoyo solicitado y monto apoyado.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe que en el sistema sea capturada toda la información del estudio socioeconómico, esto con la finalidad de tener la información disponible para su consulta y con ello que las entidades que solicitan al DIF la realización de estudios socioeconómicos tengan acceso a ello mediante su usuario y de esta manera agilizar los trámites.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul>

La entidad proporciono el documento del segundo avance trimestral programático del ejercicio 2018, en el cual se reflejan el grado de avance de indicadores de componente y actividades. El cual se obtiene del sistema del Ayuntamiento para el seguimiento programático y presupuestal.

La documentación de los avances se presentó debidamente firmada por el responsable del programa.

Permite medir el avance en forma trimestral de los indicadores de actividades y componentes.

Dicha información, es actualizada en forma trimestral en el propio sistema del Ayuntamiento para el seguimiento programático y presupuestal. En este sistema se puede consultar los avances para el seguimiento, así mismo, está disponible en la página de transparencia que la entidad tiene en Internet.

## 2.3 Cobertura y focalización

### A. ANÁLISIS DE COBERTURA

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul>

Dentro del Proyecto de Presupuesto ejercicio 2018, en el documento de “Cobertura de intervención del programa”, de una población de 1,641,570 habitantes, de acuerdos a las características se muestra la determinación de la población potencial, en base a datos de INEGI y del CONEVAL:

Condición de vulnerabilidad	Total
Niños y niñas en edad de guardería	6,158
Niños y niñas en edad preescolar	41,593
Personas con discapacidad	50,464
Personas adultas mayores	92,888
Hogares con jefas de familia	495,062
Personas en pobreza extrema	56,736
Víctimas de violencia familiar	8,564
<b>Total</b>	<b>751,465</b>

Mientras que para la población objetivo se delimito a la población en hogares con jefas de familia, ya que existen otros programas que atienden a este grupo en forma directa. Así mismo, se tomó en consideración la disponibilidad presupuestal del programa, con lo cual la población objetivo será de 58,180 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Por Sexo	Población
Mujeres	26,630
Hombres	31,550
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

Por Rango de Edad	Población
De 0 a 14 años	13,500
De 15 a 44 años	9,370
De 45 a 64 años	22,290
De 65 y más	13,020
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

Así mismo en su Programa Operativo Anual para 2018, identifica que su población objetivo es la “Población en Situación Vulnerable”, para lo cual la desagrega en sexo femenino a 26,630 personas y del masculino a 31,550 personas. Así mismo, por grupos de edad se establece de los 0 a 14 años atender a 13,500 personas; en edades de 16 a 44 años 9,370 personas; en los grupos de 45 a 64 años 22,290 y en el grupo de 65 o más un total de 13,020 personas. Se observa que no se está incluyendo a la población de 15 años.

Cada año para realizar su programación operativa, se revisan las estadísticas del INEGI, para ajustar la población potencial y con la disponibilidad presupuestal la población objetivo.

Se cuenta con un Plan Estratégico 2018-2030, en el cual en base a los datos de censos del INEGI y a proyecciones del CONAPO, se determinan la población objetivo que se deberá atender.

Si existe congruencia entre el diseño del programa y el diagnóstico presentado, ya que en ambos se enfoca a las personas en estado de vulnerabilidad del municipio de Tijuana.

**24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.**

Como parte del Proyecto de Presupuestación del Ejercicio 2018, el documento “Cobertura de intervención del programa”, el cual cuenta con información y cuantificación de la población potencial de grupos vulnerables con datos del Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, datos del Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, Indicadores de Incidencia Delictiva en Baja California de la Secretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública 2014 y 2015, la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, el Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE) 2014, la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012 y del CONEVAL.

El criterio que toma la entidad para determinar su población objetivo es primeramente de la población total de Tijuana, a aquellas personas que están en condición de vulnerabilidad, exceptuando a la población de hogares con jefas de familia, ya que estas son atendidas por otras instituciones en los diferentes niveles de gobierno. Posteriormente se considera la capacidad presupuestaria de esta entidad, considerando el nivel histórico de gasto unitario de los servicios, atenciones y apoyos que se brindan en cada una de las unidades administrativas.

**25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?**

De acuerdo a la información proporcionada por la entidad responsable del programa, en el Reporte de “Evaluación y Seguimiento del Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019”, al 30 de junio de 2018 se han atendido en forma directa a 343 mil 437 personas, aunque se señala que un ciudadano puede recibir apoyos de diversa índole por lo que se registran en las acciones correspondientes, además establecen que mediante estas atenciones se están beneficiando en forma indirecta a un millón 408 mil 92 personas, desglosadas de la siguiente manera:

Servicio	Población Beneficiada	
	Directa	Indirecta
Información de campañas y eventos	6.630	27.183
Equidad de género en los beneficiarios	146.134	599.149
Otorgamiento de apoyos económicos y/o en especie	49.270	202.007
Desayunos escolares y despensas	31.985	131.139
Casa del abuelo y clubes de la alegría	7.174	29.413
Información de campañas y eventos	6.630	27.183
Servicios asistenciales y educativos para niños y niñas	16.237	66.572
Atención asistencial para niños, niñas y adolescentes	413	1.693
Impartición de talleres	8.987	36.847
Pláticas prematrimoniales y de valores	33.595	137.739
Asistencia, servicios de salud, psicoterapia y atención en crisis	6.581	26.982
Atención ciudadana	13.306	54.555
Placas personalizadas y credenciales	15.897	65.178
Resguardo de mujeres y sus hijos, víctimas de violencia familiar	598	2.452
<b>Totales</b>	<b>343,437</b>	<b>1.408.092</b>

Como aspecto susceptible de mejora, se le recomienda a la entidad responsable de este programa, implementar un seguimiento estadístico, para tener mejor identificado el número de personas que son atendidas por la entidad, así como el número de servicios que se les brinda a cada una de estas.

## 2.4

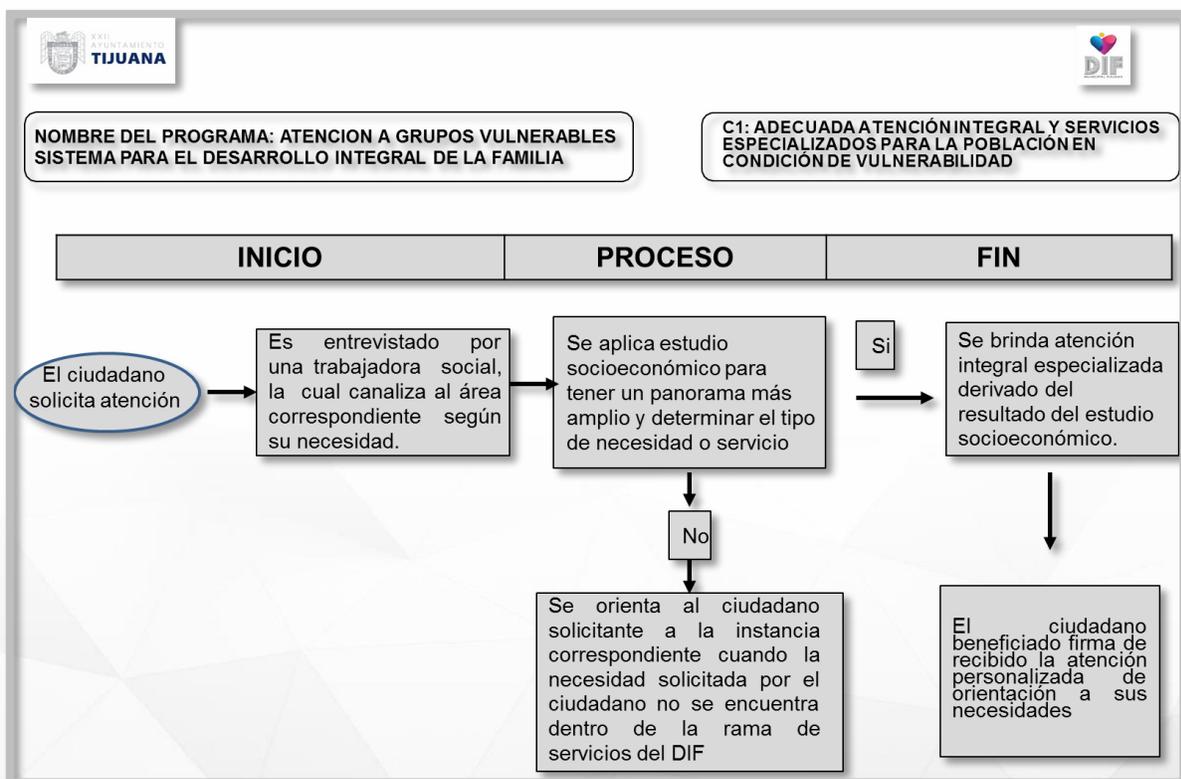
## Operación

## A. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

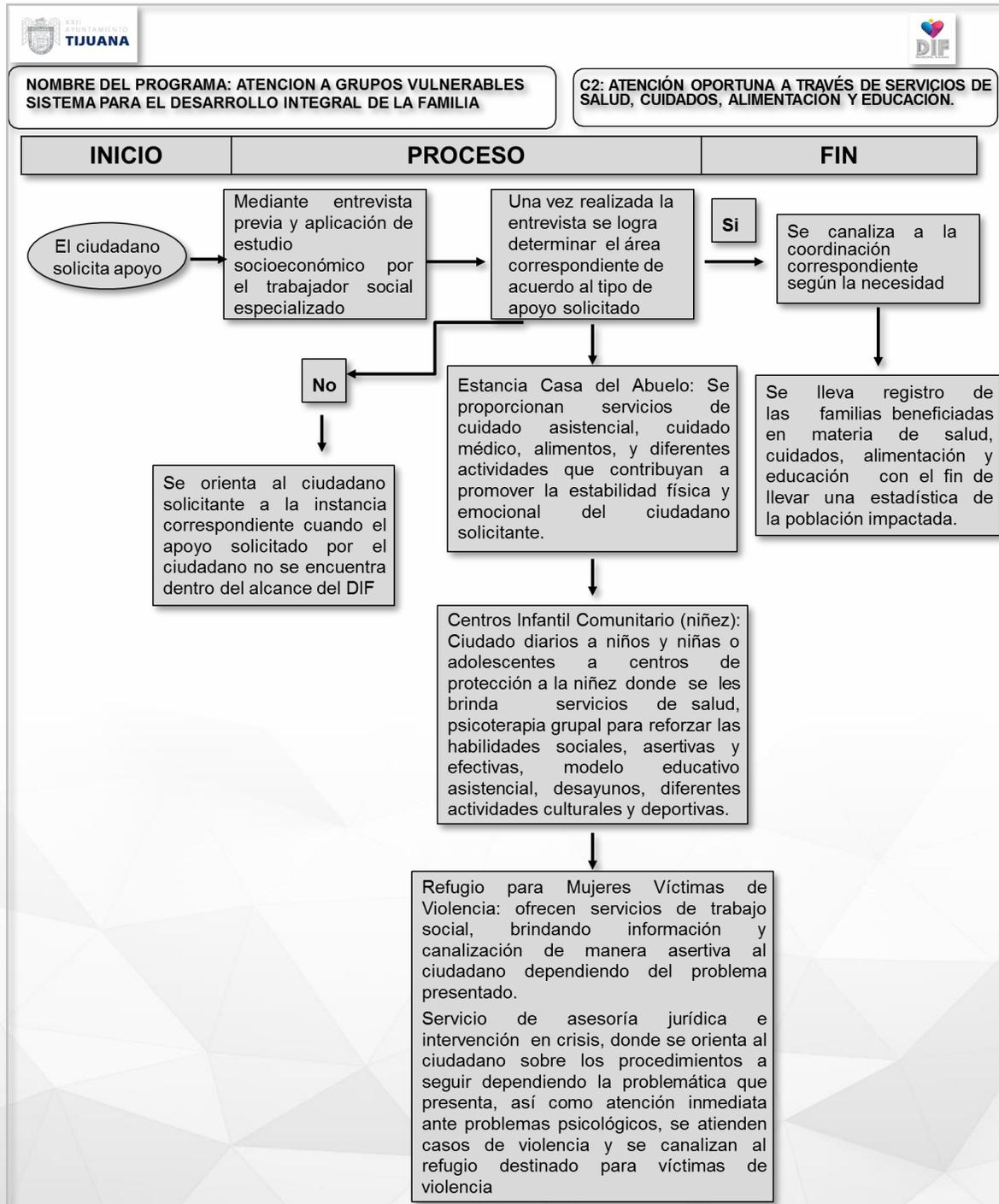
Diagrama de Componente 1

La población en situación vulnerable recibe atención integral y especializada a través de los servicios que otorga DIF, el ciudadano solicita el servicio es entrevistado por una trabajadora social, se le realiza un estudio socioeconómico para verificar que es objeto de recibir la atención, en caso de que no se le otorga información de otras instancias que pueden ayudarle. En caso de pasar el estudio se le canaliza al área pertinente del DIF para ser atendido.



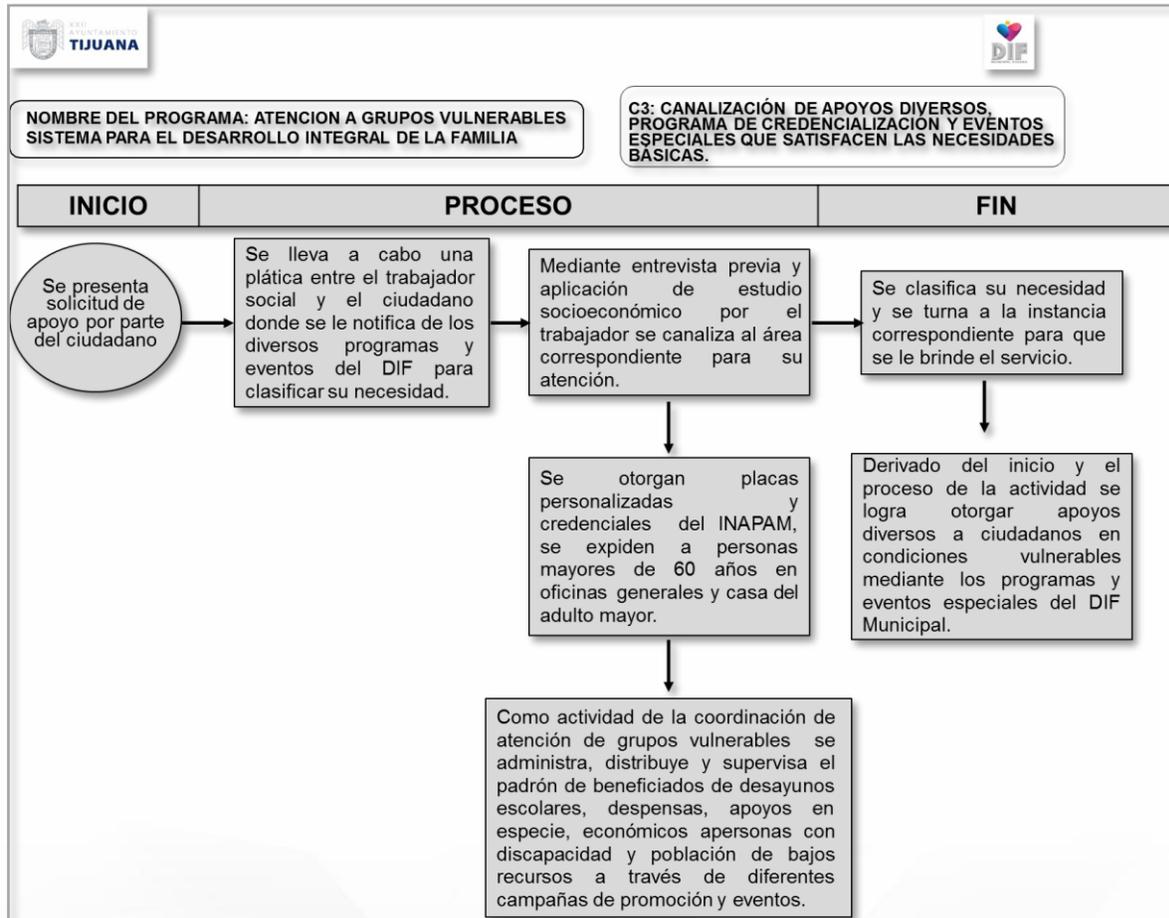
## Diagrama de Componente 2

En el caso del Componente 2 Apoyar a las familias en cada etapa de vida particularmente en materia de salud, cuidados, alimentación y educación. Se realiza una entrevista previa, posteriormente un estudio socioeconómico, las familias que pasen dicho estudio son canalizadas a los servicios requeridos y se lleva un seguimiento de esto.



## Diagrama de Componente 3

En el caso del Componente 3, Los ciudadanos y ciudadanas reciben apoyos diversos y se benefician con programas de credencialización y eventos especiales, según su vulnerabilidad. Los solicitantes participan en pláticas con el trabajador social, quien también le realiza un estudio socioeconómico, si resulta beneficiario es canalizado a los servicios requeridos.



**Solicitud de apoyos**

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.</li> </ul>

Se realiza entrevista con las personas solicitantes de apoyos, por medio de una ficha informativa, reúne ciertas características para ser sujetos beneficiarios, se levanta un estudio socioeconómico como se describe en los Diagramas de Flujo de los tres componentes, de los solicitantes que serán sujetos de obtener el apoyo, es capturada en el Sistema Integral de Atención (SIAT) la información de nombre, domicilio, teléfono, RFC, tipo de apoyo solicitado y monto del apoyo.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe que en el SIAT se capture toda la información del estudio socioeconómico, con la finalidad de tener acceso en este sistema de más información de las características de los beneficiados, la cual sirva para diagnósticos, estudios y la toma de decisiones.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- Corresponden a las características de la población objetivo.
- Existen formatos definidos.
- Están disponibles para la población objetivo.
- Están apegados al documento normativo del programa.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.</li> <li>Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.</li> </ul>

Se cuenta con los procedimientos de los tres componentes del programa, en los cuales se describe que los ciudadanos que acuden a solicitar algún apoyo al DIF Municipal, se le hace una breve entrevista previa para determinar si es parte de la población objetivo, se le aplica un estudio socioeconómico para tener un panorama más amplio de la persona, en caso de reunir los requisitos para ser atendido es canalizado a algunas de áreas de apoyo según su necesidad.

La ficha informativa y el estudio socioeconómico son formatos que buscan determinar si es parte de la población que busca atender el programa.

La entidad proporciona para la evaluación los formatos de ficha informativa y de estudio socioeconómico, los cuales son aplicados por trabajadores sociales del DIF, al momento de la entrevista previa se utiliza la ficha informativa por los trabajadores sociales, para tener un panorama de la persona solicitante, luego se pasa a la realización del estudio socioeconómico por parte de los trabajadores sociales en el formato establecido.

Los formatos son los establecidos en la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales.

La Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales, refiere a que el estudio socioeconómico debe de ser realizado por el DIF Municipal, esto para todas las solicitudes de apoyos económicos que se realizan a diversas paramunicipales.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe que el DIF considere un procedimiento y su diagrama de flujo para el tema de estudios socioeconómicos analizados por otras entidades paramunicipales, así mismo que en Norma Técnica P-19 se establezcan las características que deben de cumplir las personas para acceder a los apoyos.

**29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:**

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.</li> </ul>

El programa cuenta para su seguimiento con el Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se le da seguimiento a las solicitudes de personas que requieren algún tipo de apoyo. Los trabajadores sociales capturan la información captada de los solicitantes una vez que ya fueron aplicados los formatos de la ficha informativa y el estudio socioeconómico.

El SIAT es utilizado por varias entidades y dependencias del municipio que otorgan apoyos a personas en situación vulnerable. Esto permite tener información del padrón de beneficiarios y verificar que no se estén otorgando más apoyos a una misma persona, esto de acuerdo con la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en entidades paramunicipales, para lo cual de acuerdo a esta norma todas las entidades paramunicipales utilizan el Formato No.1 "Solicitud de Ayuda Económica Entidades Paramunicipales" y el Formato No. 2 "Control del Formato de Orden Social". Mientras que en el DIF Municipal se utiliza la Ficha Informativa para captar información y el estudio socioeconómico, siendo este último formato por la Norma

Técnica P-19 dice que DIF es el único que puede emitirlo. Cuando alguna dependencia municipal necesita realizar un estudio socioeconómico para tramitar un apoyo lo solicita a las oficinas de DIF Tijuana.

En la sección de transparencia de la página de Internet del DIF Municipal, en la sección de Transparencia, en la cuenta pública en el apartado I. Información contable, se pone a disposición la información del padrón de beneficiarios de apoyos al 30 de junio de 2018.

### ***Selección de beneficiarios y/o proyectos***

**30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:**

- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

En la Norma Técnica No. P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales, se mencionan los tipos de documentos que deben de presentar los ciudadanos o asociaciones con fines no lucrativos que solicitan apoyos, siendo muy amplio las opciones de documentación de acuerdo con las condiciones de la persona solicitante. Se establecen los tipos de apoyo que se pueden otorgar.

En el artículo 2 se establece el criterio de selección de beneficiarios: Cubrir necesidades económicas o en especie en forma individual o colectiva a los solicitantes de ayuda económica que poseen escasos recursos, así como a quienes pretendan una superación personal y profesional en el área deportiva, académica o artística, ocasionándoles el mínimo de molestias y visitas, agilizando la entrega de la misma, mediante simplificación de procedimientos.

En la Norma técnica no se especifican los criterios de selección, únicamente la valoración que se hace por medio del estudio socioeconómico que realizan los trabajadores sociales del propio DIF Municipal.

Los formatos considerados en esta norma técnica son: El Formato 1 Solicitud de ayuda económica y el Formato 2 Control del gasto de orden social. Los cuales son utilizados por todas las entidades paramunicipales del Ayuntamiento de Tijuana.

Estos formatos se llenan en formato impreso, sin embargo, las entidades paramunicipales que otorguen apoyos deben de informar a la Sindicatura Municipal sobre los apoyos otorgados y compartir la información con otras paramunicipales ya que los apoyos a una persona solo se darán una vez al año. En el caso del DIF Municipal se cuenta con el Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual se elabora con la información de todos los solicitantes de apoyo.

La Norma Técnica No.P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales, así como los formatos se encuentran disponibles para su consulta en la página de Internet de la Sindicatura Municipal: [http://www.sindicatura.gob.mx/pdf/Normatividad/normas\\_paramunicipales/NTP-19.pdf](http://www.sindicatura.gob.mx/pdf/Normatividad/normas_paramunicipales/NTP-19.pdf)

Aunque la entidad establece que no está dentro de sus facultades el hacer adecuaciones a la Norma Técnica No.P-19, debemos comentar que como parte de los aspectos susceptibles de mejora la entidad debería de gestionar ante la Sindicatura Municipal, que en la norma técnica para seleccionar a los beneficiados de este tipo de apoyos, se establezcan criterios más específicos como el nivel de salario, si cuentan o no con vivienda propia. Con ello se podrán agilizar la atención a estas personas, ya que solo aquellas que estén en ciertos rangos serán quienes soliciten el apoyo.

**31.El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

De acuerdo con la valoración del estudio socioeconómico y de que la persona solicitante no haya recibido otro apoyo durante el año y/o por alguna otra dependencia o entidad, el formato de control de gasto de orden social establecido en la Norma Técnica No. 19 es autorizado y firmado por el responsable de la dirección del DIF Municipal.

La información de las personas que son beneficiadas es capturada por los propios trabajadores sociales en el Sistema Integral de Atención (SIAT), este sistema detecta si una persona está recibiendo un apoyo por parte de otra dependencia o entidad del municipio, en caso de ser así no se le podrá otorgar el apoyo de acuerdo con lo Norma Técnica No. 19.

Los trabajadores sociales del DIF Municipal quienes manejan este sistema conocen que al detectar el SIAT a una persona que solicita apoyo y que ya fue beneficiada en el transcurso del año, no podrá recibir un nuevo apoyo.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe contar en el SIAT la valoración que realiza el trabajador social en la aplicación del estudio socioeconómico del porque la persona resulto beneficiada.

**Tipos de apoyos**

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Están difundidos públicamente.
  - Están apegados al documento normativo del programa.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

En los diagramas de flujo de los procedimientos de los tres componentes se describe que son los trabajadores sociales del DIF quienes entrevistan a los solicitantes, captan información del solicitante en la Ficha Informativa, para posteriormente aplicar el estudio socioeconómico en el cual se determina el grado de necesidad de la persona.

La información de las personas beneficiadas es capturada por los propios trabajadores sociales en el Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual nos informaron en el DIF Municipal es el mismo que es utilizado en delegaciones municipales y en otras dependencias y entidades paramunicipales.

Los trabajadores sociales del DIF Municipal son quienes manejan este sistema. Para los ciudadanos la norma técnica está disponible en la página de Internet de sindicatura municipal y los requisitos se le pueden proporcionar en las oficinas del DIF.

El procedimiento para el apoyo económico y los requisitos se apegan a lo que establece la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe establecer en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:

- Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- Están sistematizados.
- Son conocidos por operadores del programa.

Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.</b></li> </ul>

La entidad atendiendo Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de la Evaluación de Consistencia y Resultados de 2017, ha implementado de acuerdo con el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en su Artículo 69 II. Verificar la eficiencia, eficacia y la economía de los mismos y su efecto en las condiciones sociales, económicas y, en su caso, institucionales, durante el periodo que se evalúa. Esto mediante el “Instrumento de Seguimiento y Evaluación de Apoyos Otorgados por el DIF Tijuana” para conocer y medir el impacto que ha tenido el apoyo otorgado a las personas beneficiadas.

Este es aplicado el mismo cuestionario por el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al desempeño de esta entidad. Mediante una muestra de las personas beneficiadas con los apoyos.

Los datos de las personas encuestadas se capturan en Excel y se generan reportes mediante tablas estadísticas, gráficas y un análisis de los resultados.

Este seguimiento es realizado por el personal del Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al desempeño de esta entidad.

## Ejecución

**34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:**

- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- Están sistematizados.
- Están difundidos públicamente.
- Están apegados al documento normativo del programa.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

El procedimiento para la entrega de los apoyos, esta estandarizado ya que es de acuerdo a la Norma Técnica No. 19 y es el utilizado por el personal del DIF Municipal y de otras dependencias y entidades que proporcionan apoyos.

El seguimiento esta sistematizado, ya que los apoyos se hacen a través del Sistema Integral de Atención (SIAT).

La información de los apoyos entregados es capturada por los propios trabajadores sociales en el Sistema Integral de Atención (SIAT).

Los trabajadores sociales del DIF Municipal son quienes manejan este sistema.

La información de los apoyos entregados esta publicada en la página de transparencia del DIF Municipal, con los datos de beneficiarios al 30 de junio de 2018.

El procedimiento y los requisitos están de acuerdo con la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales.

**35.El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:**

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

**Sí**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>

La entidad atendiendo Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de la Evaluación de Consistencia y Resultados de 2017, ha implementado de acuerdo con el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en su Artículo 69 II. Verificar la eficiencia, eficacia y la economía de los mismos y su efecto en las condiciones sociales, económicas y, en su caso, institucionales, durante el periodo que se evalúa. Esto mediante el “Instrumento de Seguimiento y Evaluación de Apoyos Otorgados por el DIF Tijuana” para conocer y medir el impacto que ha tenido el apoyo otorgado a las personas beneficiadas.

Este es aplicado el mismo cuestionario por el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al desempeño de esta entidad, a una muestra de las personas beneficiadas con los apoyos.

Los datos de las personas encuestadas se capturan en Excel y se generan reportes mediante tablas estadísticas, gráficas y un análisis de los resultados.

Este seguimiento es realizado por el personal del Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al desempeño de esta entidad.

**B. MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA**

**36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?**

El Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia tiene modificaciones publicadas en el periódico oficial del Estado en junio de 2017.

En la reforma de 2017, el Artículo 30 referente a la Junta de Gobierno fue modificado, también el Capítulo XV junto con el Artículo 72 referente a Del Comisario o Comisaria Social fueron Derogados. Sin embargo, estos cambios no afectan directamente en la operatividad del programa.

**ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

**37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?**

Durante la entrevista el personal de la entidad responsable del programa, expresan que no se tienen problemas para transferir los apoyos a las personas en situación de vulnerabilidad que son beneficiados con los apoyos que se otorgan.

**C. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA****Registro de operaciones programáticas y presupuestales**

**38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:**

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) **Gasto unitario:** Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.</li> </ul>

La entidad responsable del programa presente el estado analítico del ejercicio de presupuesto de egresos, por clasificación por objeto del gasto con corte del 1 de enero al 30 de junio de 2018, de un presupuesto inicial aprobado por \$96,190,663 pesos se han devengado en el periodo señalado \$39,636,207 pesos.

En los rubros de servicios personales (Grupo 1000) fueron por \$27,248,267 pesos en el periodo evaluado.

En los rubros del grupo 2000 (Materiales y suministros) se ha ejercido \$3,892,147 pesos al segundo trimestre de 2018, del grupo 3000 (Servicios generales) en el periodo se han ejercido \$6,363,468 pesos y del grupo 4000 (Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas) esta entidad ha otorgado \$1,738,852 pesos en apoyos a la ciudadanía en situación vulnerable.

En el grupo 5000 (Bienes muebles, inmuebles e intangibles) se han ejercido \$393,474 pesos y del grupo 6000 (Inversión pública) no se ha ejercido recursos el periodo.

La entidad no presenta información del gasto unitario ya que no identifica la cantidad de población atendida en su avance programático y de indicadores, la entidad tampoco presenta la información presupuestal por componente.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe que la información de avance presupuestal se presente por componente y actividad, para hacer un análisis más detallado del impacto del gasto de este programa.

## Economía

**39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?**

En el documento de estado analítico de ingresos de la paramunicipal que lleva el programa, se cuenta con la siguiente información:

Por Fuente de Financiamiento	Monto Estimado 2018	%	Monto Ejercido al 30 de junio de 2018	%
Ingresos por ventas de bienes y servicios	\$10,215,960	10.62	\$4,138,034.44	10.56
Participaciones y aportaciones	\$6,000,000	6.24	2,471,795.36	6.31

Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	\$79,974,703	83.14	32,573,794.05	83.13
Total	\$96,190,663	100	\$39,183,623.85	100

El primero de los conceptos del financiamiento corresponde a ingresos propios, el segundo es aportación estatal y mientras que el tercero es el subsidio se recibe por parte del gobierno municipal.

#### D. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

**40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:**

- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

La aplicación informática en que se lleva el seguimiento programático y presupuestal es en el Sistema de Armonización Contable (SIAC) que es el establecido por Tesorería Municipal, para lo cual se capturan el presupuesto inicial por actividad y partidas, la apertura programática basada en la MIR, los arboles de problemas y objetivos y arroja los resultados de avance los cuales son utilizados para los avances de la cuenta pública.

La fuente de información para los avances programáticos es en base a lo informado por las áreas del DIF Municipal de sus respectivos componentes y actividades, el avance presupuestal es de acuerdo al gasto por partida. Mientras que la fuente de información de los apoyos otorgados se realiza en el Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se presentan los datos de los beneficiados, los tipos y montos de ayuda.

Ambos sistemas tienen establecidas la periodicidad y fechas límites, el Sistema de Armonización Contable (SIAC), se programa antes del inicio del ejercicio fiscal y se actualiza cada cierre de trimestre fiscal con la información proporcionada por las áreas y el gasto ejercicio. Mientras que el Sistema Integral de Atención (SIAT), se va actualizando con los datos de las personas que reciben apoyo, al inicio de año, se inicia a capturar de cero, es decir no toma en cuenta los datos del año anterior.

Estos sistemas proporcionan información al personal involucrado, ya que mientras el SIAC proporciona información de los avances programático-presupuestales para la toma de decisiones, el SIAT proporciona información del número de personas beneficiadas, así como los tipos y montos de apoyos otorgados.

## E. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

### 41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

De acuerdo al avance programático al 30 de junio de 2018 de la entidad responsable del programa, el Fin no presenta avance ya que su programación es anual: el Propósito lleva un avance del 100% respecto a lo programado a dicho periodo, siendo su programación en forma semestral. Mientras que todos los componentes y actividades tienen un avance del 100% respecto a lo programado, lo anterior en base a la estructura establecida en la MIR. En la siguiente tabla se presenta el avance del segundo trimestre de 2018:

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Trimestre evaluado)	Valor alcanzado (Trimestre evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de atención brindada	Anual	0	0	0%	Meta con programación anual
Propósito	Porcentaje de atención brindada	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Componente 1	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 1	Porcentaje de atención personalizada brindada	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 2	Porcentaje de asistencia de salud	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 3	Porcentaje de talleres impartidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 4	Porcentaje de pláticas impartidas	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Componente 2	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 1	Porcentaje de menores atendidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Componente 3	Porcentaje de gestiones realizadas	Semestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 3	Porcentaje de apoyos entregados	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 4	Porcentaje de eventos realizados	Trimestral	50	50	100%	Ninguna
Actividad 5	Porcentaje de mejora en equidad de género	Trimestral	50	50	100%	Ninguna

Fuente: Segundo Avance Trimestral-Ejercicio Fiscal 2018

## F. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

42.El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.</li> </ul>

La Norma Técnica P-19 fue actualizada en 2014, está disponible en la página de la Sindicatura Procuradora Municipal en la sección de Normatividad en las Normas Paramunicipales; tenemos acceso al Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia publicado en el Periódico Oficial del Estado el 4 de septiembre de 2015; también en Internet se obtuvo el Acuerdo de Creación de esta entidad con una actualización en el Periódico Oficial del Estado el 11 de junio de 2004.

En la sección de transparencia de la página de Internet del DIF Municipal, en la sección de Transparencia, en la cuenta pública en el apartado I. Información contable, se pone a disposición la información del padrón de beneficiarios de apoyos al 30 de junio de 2018.

En la página de transparencia de Sindicatura Municipal se establece la información y mecanismos para recibir y dar acceso a las solicitudes de acceso a la información.

La entidad no proporcionó información sobre acciones de participación ciudadana en la toma de decisiones.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe establecer acciones donde se tome en cuenta a la ciudadanía en la toma de decisiones.

## 2.5

**Percepción de la población atendida**

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Sí

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.</li> </ul>

La entidad pone a disposición de los ciudadanos una encuesta para el buzón de sugerencias, en la cual evalúa la atención recibida por parte del personal del DIF que los atendió, la amabilidad, la orientación, la presentación del personal, la rapidez, la solución del trámite y en general el servicio recibido.

En la realización de la encuesta para el buzón de sugerencias no se aprecia que se induzcan las respuestas.

Para este ejercicio 2018, se atendieron los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), que se les hicieron en la evaluación de consistencia y resultados, en el sentido de que agregaron a la encuesta preguntas para conocer el perfil de la persona que las contesta, como edad, escolaridad, sexo, departamento al que acudió. De acuerdo con las preguntas es un instrumento estándar que no necesariamente va enfocado a la población que acude a solicitar un apoyo o servicio al DIF municipal.

Se proporcionó concentrados de los resultados mensuales de enero al mes de junio, de las encuestas que fueron contestadas por ciudadanas que acudieron a realizar algún trámite en esta entidad, en el cual se refleja el número de encuestas que fueron contestadas, así como la tabulación y graficas por pregunta y calificación. En este caso no existe una metodología para que el número de encuestas sean representativas utilizando algún método de muestra, ya que estos formatos están disponibles en las oficinas del DIF y en los centros de atención que están distribuidos en diversos puntos del territorio municipal.

Como aspecto susceptible de mejora se le recomienda a la entidad responsable del programa, el contar con una muestra representativa de la encuesta en relación con el total de personas atendidas.

## 2.6

**Medición de resultados**

**44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?**

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

La entidad responsable del programa da seguimiento al cumplimiento de indicadores de la MIR para fin y de propósito, por medio de los avances trimestrales en el sistema de Tesorería Municipal.

También se ha considerado la información de la evaluación de consistencia y resultados que les fue aplicada en 2017, específicamente los aspectos susceptibles de mejora que se les recomendó.

Como aspecto susceptible de mejora se le recomienda a la entidad contar con información de estudios de programas similares y con hallazgos de evaluaciones de impacto.

**45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?**

Sí

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de Propósito.</li> </ul>

En este programa se cuenta con indicadores de Fin y de Propósito, pero en el caso del indicador de Fin está programado en forma anual, derivado a que la presente evaluación corresponde a la revisión del segundo trimestre de 2018, de acuerdo con las fechas establecidas en el Programa Anual de Evaluación del Ayuntamiento de Tijuana, por tal motivo el avance presentado se muestra con corte al 30 de junio de 2018. En el caso del indicador de Propósito fue atendido el Aspecto Susceptible de Mejora (ASM) de la evaluación de consistencia y resultados de 2017, con lo cual, en el Programa Operativo Anual de 2018, su programación es en forma semestral, el avance presentado al segundo trimestre de 2018 es del 100% respecto a lo programado.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe programar la medición del indicador para Fin en forma semestral, para contar con cortes de avance que le permitan a la entidad dar un seguimiento más puntual y tener información para mejorar la toma de decisiones.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

Sí

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) dos de las características establecidas.</li> </ul>

La propia entidad responsable del programa realiza una evaluación como parte de la planeación a corto plazo y base para la estrategia a mediano y largo plazo, toda vez que permite a las coordinaciones medir de manera global la evolución de sus grupos de atención; conjuntamente a ello, de manera cualitativa, se realiza mediante el “Instrumento de Seguimiento y Evaluación de Apoyos Otorgados por DIF Tijuana” el cuestionamiento de percepción de los beneficiarios, en lo que respecta a la pregunta de ¿Cómo considera Usted que se encuentra después de haber recibido el apoyo?, los resultados para el periodo de enero a junio, arrojó el siguiente resultado:

Respuesta	Porcentaje
Igual	39
Mejor	15
Mucho Mejor	46
Peor	0
Mucho Peor	0
<b>Total</b>	<b>100</b>

En 2017 la entidad se sometió a una evaluación de consistencia y resultados, la cual fue realizada por una institución de educación superior, en la cual se analizaron los indicadores usados para medir los resultados que se refieren al Fin y Propósito del programa,

**47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

En la evaluación de Consistencia y Resultados realizada por una Institución de Educación Superior en 2017, en el caso de los indicadores de Fin y de Propósito al estar programada la medición de su cumplimiento en forma anual, al periodo evaluado que corresponde de enero a junio no se muestra el avance de estos, lo cual no permite medir el avance de la entidad para estos indicadores, esto para tomar medidas que permitan mejorar en caso de que vayan bajos.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se les recomendó programar la medición de los indicadores para Fin y de Propósito en forma semestral, para contar con cortes de avance que le permitan a la entidad dar un seguimiento más puntual y tener información para mejorar la toma de decisiones.

Para el ejercicio 2018 de este programa el indicador de Propósito ya se programa para tener una medición en forma semestral, pero el indicador de Fin continúa estando con una meta anual.

**48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:**

- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- II. Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**No aplica**

La entidad no cuenta con estudios o evaluaciones que muestren el impacto de programas similares.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe someterse a este tipo de evaluaciones para medir el impacto del programa y su beneficio en la población.

**49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?**

La entidad no cuenta con evaluaciones de impacto en las que se pueda verificar lo solicitado.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe someterse a este tipo de evaluaciones para medir el impacto del programa y su beneficio en la población.

**50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:**

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
- c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**No aplica**

La entidad no cuenta con evaluaciones de impacto en las que se pueda verificar lo solicitado.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe someterse a este tipo de evaluaciones para medir el impacto del programa y su beneficio en la población.

**51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?**

**No aplica**

La entidad no cuenta con evaluaciones de impacto en las que se pueda verificar lo solicitado.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se debe someterse a este tipo de evaluaciones para medir el impacto del programa y su beneficio en la población.

## 3

**Resultados de la evaluación de consistencia y resultados**

Como resultado de la aplicación del cuestionario correspondiente a la Evaluación de Consistencia y Resultados conforme a la metodología establecida por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), se presenta a continuación el resumen semaforizado por pregunta, así como el valor obtenido en cada uno de los apartados que lo conforman: Diseño, Planeación y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida y Medición de Resultados.

## 3.1

## Resumen nivel de cumplimiento

No. PREGUNTA	SEMÁFORO			No. PREGUNTA	SEMÁFORO		
	ROJO	AMARILLO	VERDE		ROJO	AMARILLO	VERDE
1			4	27			3
2			4	28			4
3			4	29			4
4			4	30			4
5			4	31			4
6			4	32			4
7			4	33			3
8			4	34			4
9			4	35			3
10			4	36			4
11			4	37			4
12			4	38			3
13			4	39			4
14			4	40			4
15			4	41			4
16			4	42			3
17			3	43			3
18			3	44		2	
19		2		45		2	
20			4	46		2	
21			4	47			3
22			4	48	N/A	N/A	N/A
23			4	49	N/A	N/A	N/A
24			4	50	N/A	N/A	N/A
25			4	51	N/A	N/A	N/A
26			4				

## Concentrado de valores por nivel y apartado:

NIVEL	SIGNIFICADO	I DISEÑO		II PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS		III COBERTURA Y FOCALIZACIÓN		IV OPERACIÓN		V PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA		VI MEDICIÓN DE RESULTADOS	
		RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL
0	No cumple o cumple con nivel bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Cumple con nivel Medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3	6
3	Cumple con nivel alto	0	0	2	6	0	0	5	15	1	3	1	3
4		13	52	6	24	3	12	12	48	0	0	0	0
	Valor de la Sección	13	52	9	32	3	12	17	63	1	3	4	9
	Valor promedio		4.0		3.6		4.0		3.7		3.0		2.3

## 3.2

## Valoración final del programa

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	4.0	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.6	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	4.0	4.0
Operación	26-42	17	3.7	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	2.3	4.0
<b>TOTAL</b>	51	51		



