



TIJUANA

XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021

65. Delegación Municipal Sánchez
Taboada

Informe Final
Evaluación de
Consistencia y Resultados

Resumen Ejecutivo

El presente resumen se realiza de la Evaluación de Consistencia y Resultados realizada al programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada, a cargo de la Secretaría de Gobierno Municipal de Tijuana, Baja California. Derivado del Programa Anual de Evaluación 2021 dirigido por el XXIII Ayuntamiento de Tijuana la cual, se realiza bajo los Términos de Referencia del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), revisando seis apartados: diseño, planeación y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y medición de resultados, mismos en los que se evalúa el diseño y desempeño del programa, su gestión y logro de resultados, apoyándose en la Metodología del Marco Lógico.

Derivado de nuestra evaluación se determina lo siguiente:

Diseño: de acuerdo al análisis, se realizó un correcto planteamiento y justificación del problema, para esto la dependencia presentó un documento libre donde describe brevemente los aspectos que envuelven la problemática de la Delegación Sánchez Taboada, cabe señalar que se deberá integrar información de acuerdo a las características que señalan los TdR, dado que dentro del documento no menciona la población objetivo y potencial, tampoco una metodología para su determinación. El programa refiere su intervención con el Eje General 3 de Bienestar del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 y su contribución en alineación con el Plan Estatal de Desarrollo 2014-2019 y Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019. El propósito del programa se relaciona indirectamente con los Objetivos de Desarrollo Sustentable y se puede identificar el resumen narrativo en la Matriz de Indicadores para los Resultados, así como las complementariedades con su documento normativo. Ante lo mencionado la delegación alcanzó un puntaje de tres, punto dos respecto al valor esperado de cuatro.

Planeación y orientación a resultados: el puntaje general de este apartado es de nivel alto quedando en tres, punto cuatro del valor esperado. el programa cuenta con la Matriz de Indicadores para los Resultados, así como el "Programa Operativo Anual". La MIR tiene indicadores para los resultados que se ven evidenciados con avances trimestrales (Fichas Técnicas de Fin, Propósito, Componentes y Actividades) y con el POA se hacen mejoras en algunas acciones de forma continua para alcanzar los objetivos establecidos. Cabe mencionar que ambos documentos se encuentran alineados con el PND 2019-2024, PED 2014-2019 y el PMD 2017-2019.

Cobertura y Focalización: el programa no cuenta con una estrategia de cobertura para atender la población objetivo, sin embargo, cuenta con el Programa Operativo Anual, documento de donde se establecen los objetivos y alcance del programa, así como la descripción de su población objetivo por lo que no es difícil conocer la cobertura del programa. de acuerdo a los términos de referencia el POA no cumple con los requisitos de una Estrategia de Cobertura, en ese sentido, se debe contemplar elaborarlo de acuerdo a lo señalado. El puntaje en este nivel resulto en tres, punto cero del máximo de cuatro.

Operación: el programa documenta un proceso clave bajo diagrama de flujo, para la Delegación Sánchez Taboada acerca del otorgamiento de servicios y/o apoyos, proceso que se encuentra sistematizado a través del Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAC) con las características señaladas. Lo que permite conocer la demanda total de apoyos, cuenta con mecanismos para la verificar, registrar y dar trámite a las solicitudes y el seguimiento de los mismos es verificado y apegado a la normatividad. Sus procedimientos se encuentran estandarizados y son ejecutados a través de la Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal. Cuenta con sistemas para el control y seguimiento del presupuesto, el cual, tuvo un avance del sesenta y cinco, punto setenta y tres por ciento, al finalizar el ejercicio. los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas son a través de la página web del XXIII Ayuntamiento de Tijuana: <https://transparencia.tijuana.gob.mx/#>. En este apartado el puntaje es de tres, punto nueve respecto a cuatro.

Percepción de la población atendida: en este apartado se cuenta con instrumentos o mecanismos para la medición del grado de satisfacción de la población atendida o el alcance de la población beneficiada con el programa 81. Fomento al Desarrollo del Turismo, sin embargo, el organismo cuenta con un buzón de quejas, del cual se hace cargo la Sindicatura, pudiendo ser por medio del buzón, página de internet, línea telefónica (075) y módulos de atención. Alcanzando este apartado un puntaje de tres punto cero respecto al número cuatro.

Medición de los resultados: el programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito con indicadores de la MIR y con avances trimestrales programáticos, los cuales son monitoreados a través del SIAC, de manera general el programa cuenta con un nivel alto de resultados, resultando un puntaje de cuatro, punto sobre el total requerido de cuatro.

Índice

Resumen Ejecutivo	2
Índice	4
Introducción	5
Características del programa	6
Tema I. Diseño del programa	10
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa	15
Tema III. Cobertura y Focalización del programa	17
Tema IV. Operación del programa	19
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa	22
Tema VI. Resultados del programa	23
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	26
Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados	29
Conclusiones	30
Bibliografía	33
Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación	35
Anexos	38

Introducción



La gestión pública en México y en el mundo cada día requiere de una mayor transparencia e innovación por ello, se han implementado evaluaciones de programas y políticas públicas que conforman un elemento clave para analizar la eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las medidas implementadas y, a partir de la evidencia generada sobre su diseño, implementación y resultados, tomar las medidas necesarias encaminadas a su mejora. Por consiguiente, la evaluación permite identificar lo que funciona y en qué medida lo hace, los efectos de las intervenciones públicas, el avance de los objetivos, así como los aspectos que impiden la consecución de estos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es la ley máxima que rige la vida económica, social y política en México. Durante la administración (2012-2018) se llevó a cabo una reforma mediante el decreto publicado el 10 de febrero de 2014 en el Diario Oficial de la Federación (DOF), por la que se adicionó el inciso C al artículo 26 de la Constitución, el cual señala que el Estado contará con un Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), que será un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tendrá como funciones principales la medición de la pobreza y la evaluación de los programas, objetivos, metas y acciones de la política de desarrollo social.

Los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentran la evaluación de consistencia y resultados, la evaluación de indicadores, la evaluación de procesos, la evaluación de impacto, y la evaluación específica.

El XXIII Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California en búsqueda de la mejora de sus programas públicos y en apego a las Leyes Federales y Estatales elabora el Programa Anual de Evaluaciones (PAE) y determinó llevar a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados, tomando como base los Términos de Referencia (TdR) del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL).

La evaluación de Consistencia y Resultados analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

▶ Características del programa



1. Identificación del Programa

El programa 65 “Delegación Municipal Sánchez Taboada”, coordinado por la Delegación Sánchez Taboada, es un organismo central, dependiente la Secretaría de Gobierno del Municipio de Tijuana que contribuye con el otorgamiento de servicios municipales en favor de la población, satisfaciendo las necesidades propias de ese sector.

2. Problema o necesidad que pretende atender.

El problema que el programa pretende atender es: “No se acercan los servicios municipales a la ciudadanía, no logrando ser un facilitador de gestión y no satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos”.

Lo que se desea lograr en una buena gestión de servicios y necesidades de la población correspondiente a la Delegación Sánchez Taboada, derivadas de apoyos sociales y/o económicos.

3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula

De acuerdo a la Matriz de Planeación de Estrategias, el Fin del programa “Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los y las ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática”, se vincula al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 a través de la línea de acción 5.2.1. (Impulsar programas para el fortalecimiento de las delegaciones junto la participación ciudadana) y línea 5.2.1.4 (Acercar los servicios municipales a la ciudadanía logrando ser un facilitador de gestión y resolución de las necesidades de los ciudadanos) del Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019.

PND 2019-2024, Eje 1. Justicia y Estado de Derecho

Objetivo 1.2 Fortalecer la cultura democrática, abrir el gobierno a la participación social y escuchar de manera permanente a la sociedad, dando especial atención a las mujeres y los grupos históricamente discriminados y marginados. 1.3 Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, individuales y colectivos.

Estrategias 1.2.1 Promover el diálogo abierto, con accesibilidad, transparente, culturalmente pertinente y respetuoso de todas las instancias del Gobierno de México con los sectores de la población. 1.2.2 Impulsar la construcción de ciudadanía, desde la perspectiva de género y de derechos humanos, como fundamento para el

ejercicio y exigencia de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, así como para fomentar la participación de la ciudadanía a la gobernabilidad democrática. 1.3.3 1.3.3 Eliminar las prácticas discriminatorias institucionalizadas para garantizar los derechos humanos de todas las personas, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, la atención ante cualquier tipo de violencia por prejuicios de cualquier naturaleza, y la reducción de las brechas de desigualdad, con especial atención a los diferentes grupos en situación de discriminación.

Eje 2. Bienestar

Objetivo 2.1 Brindar atención prioritaria a grupos históricamente discriminados mediante acciones que permitan reducir las brechas de desigualdad sociales y territoriales.

Estrategia 2.1.3 Instrumentar las pensiones solidarias no contributivas y otras acciones afirmativas a favor de grupos en situación de discriminación, desventaja, rezago social y precariedad económica, con especial énfasis en adultos mayores y personas con discapacidad.

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

El programa tiene como objetivo: Contribuir al acercamiento de los ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiencia y democracia.

Principales servicios:

1. Jornadas que propicien la equidad de género, que satisfagan las necesidades de los hogares en situación vulnerable.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo de la red de alumbrado público y proporcionar el mismo necesario para la demarcación.
3. Atención y mantenimiento de áreas verdes, parques, jardines y forestación.
4. Mantenimiento, rehabilitación y construcción de calles vialidades y camellones.
5. Otorgamiento de licencias, permisos, emisión de multas, citatorios y clausuras.
6. Atención de ciudadanos de la demarcación.
7. Programas y acciones para que los ciudadanos cumplan con su identidad civil

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

Identificación Población Objetivo	
POA	La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios Municipales

6. Cobertura y mecanismos de focalización

Dentro de la información recopilada no se encuentra evidencia de que el programa cuente con una metodología de cobertura, pero se entiende que su alcance se determina a partir de la población objetivo, señalada en Programa Operativo Anual (POA) del ejercicio 2020.

7. Presupuesto aprobado 2020

Delegación Municipal Sánchez Taboada
Presupuesto autorizado Programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada, año 2020
\$17,060,951.25

8. Principales metas de Fin, propósito y Componentes

Fin	Propósito	Componentes
Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los y las ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática	Otorgar atención a la ciudadanía y se le facilita la gestión y resolución de sus necesidades.	Conformar comités ciudadanos de la demarcación para el acercamiento de los servicios públicos.
		Dar mantenimiento de infraestructura urbana y servicios públicos para la ciudadanía.
		Promover la tramitología en las edificaciones habitacionales y en los comercios que comprenden la

		<p>demarcación para así propiciar la organización en ellas.</p>
		<p>Llevar a cabo programas y acciones para que las y los ciudadanos cumplan con su identidad civil.</p>

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

El programa tiene un buen planteamiento del diseño elaborado en base a la metodología de marco lógico, sin embargo, el diagnóstico presentado solo presenta de manera general el problema, ya que no se muestra una metodología para la descripción de su población objetivo y potencial. Por lo que es necesario alinear el diseño del documento a los papeles de trabajo como lo son el Árbol de Problemas, de Objetivos, POA, MIR, Plan Estratégico, Estrategia de Cobertura, entre otros. Se vincula correctamente con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Tema I. Diseño del programa



Se analiza en el presente apartado el programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada, dirigido por la Delegación mencionada bajo la jurisdicción de la Secretaría de Gobierno del Municipio de Tijuana; se verifica de acuerdo a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados establecidos por el Consejo Nacional de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la lógica y congruencia del 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.

La Delegación Sánchez Taboada para la determinación del problema y/o necesidad que desea atender, se basa en la consulta realizada por el IMPLAN mediante comités ciudadanos, donde refieren las problemáticas por sector. Dicha información se identifica a través del documento que presento la delegación como diagnóstico y justificación del problema, en él, se presentan algunas causas, efectos y características que posteriormente se trasladan al documento Árbol de causas y efectos. El planteamiento del problema se indica claramente en el Árbol de Problemas y refiere: "No se acercan los servicios municipales a la ciudadanía, no logrando ser un facilitador de gestión y no satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos", por lo tanto, se muestra como un hecho negativo que se busca revertir, dejando ver él cómo, en su Árbol de objetivos. Sin embargo, en ninguno de los documentos se establece concretamente la población objetivo, los plazos para su revisión y actualización señalados en el Programa Operativo del programa, toda vez que se realiza actualización del problema en cada ejercicio fiscal.

La justificación teórica o empírica del programa se lleva a cabo por medio del Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, Capítulo II (Funciones de la Estructura Delegacional), dado que la delegación tiene dentro de sus obligaciones el atender e intervenir en los programas de desarrollo y presupuestarios designados a su sector. De manera directa el programa de acuerdo a su Fin: "Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los y las ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática" interviene a través del Eje General 3 de Bienestar del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, según los establecido en la Matriz de Planeación de Estrategias, el cual en su principal objetivo señala "Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales,

con énfasis en la reducción de brechas de desigualdad y condiciones de vulnerabilidad y discriminación en poblaciones y territorios”. Y se vincula con los programas Sectoriales:

Programa de Mejoramiento Urbano “Mi México Late” 2020 en su propósito- Mejorar las condiciones de vida de comunidades de escasos recursos y colonias con altas de marginación y violencia, rehabilitando espacios públicos y viviendas. Y el: Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 “El Gobierno Federal implementará los procesos orientados a fortalecer, mantener y preservar el patrimonio vial de los mexicanos y mexicanas, asegurando la integración de las poblaciones de mayor marginación a los beneficios del desarrollo regional, a través de una política pública con un fuerte componente de participación social, así como del sector privado”.

En relación con los Objetivos del Desarrollo del Milenio no existe vinculación al respecto. Sin embargo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible se aprecia relación indirecta del propósito del programa con EL Objetivo 10 y Objetivo 11.

Objetivos del Programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada	Objetivos de Desarrollo del Milenio
<p>FIN. Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los y las ciudadanos de la delegación Sánchez Taboada mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática.</p> <p>PROPOSITO. Otorgar atención a la ciudadanía y se le facilita la gestión y resolución de sus necesidades.</p>	<p>Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países. 10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.</p> <p>Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles. 11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.</p> <p>11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.</p>

Sin embargo, en esta parte del diseño, se encontró que la “Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible, ejercicio 2020” solo describe los ejes en los que se relaciona con los Objetivos del Milenio

y Objetivos de Desarrollo, pero no se realiza una vinculación clara y precisa, y tampoco indica con cuales metas y objetivos se aliena el propósito del programa.

Como se describió anteriormente en el “Diagnostico del Problema” no se indica una metodología para determinar una población objetivo y potencial, que cumpla con las características solicitadas en los TdR, sin embargo, en el documento se refiere a su población como: los ciudadanos y ciudadanas de la Delegación Sánchez Taboada. En cuanto a los otros documentos donde menciona a su población objetivo, tenemos el Programa Operativo Anual, donde se describe de la siguiente manera: la Población objetiva es la que se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios públicos municipales. En este documento tampoco se muestra una metodología para la determinación de la descripción mencionada, solo se refiere a la demarcación de la Delegación, por lo que, se investigó la población existente dentro de la Delegación Sánchez Taboada, tomando como referencia los datos del Instituto Metropolitano de Planeación 2015 IMPLAN (Anexo 11).

En referencia al padrón de beneficiarios la dependencia presenta relación de Excel de los cuídanos que han sido beneficiados con el programa, el cual lleva por nombre “Padrón de Beneficiarios de Bienes o Servicios que otorga el Programa”, donde se incluyen las características establecidas: nombre, tipo de apoyo, dirección, fecha, tipo de servicio otorgado, no. de solicitud, unidad administrativa, entre otras. La información se registra en el “Sistema Integral de Atención” (SIAT), la información obtenida se utiliza a manera de consulta para los fines y propósitos del programa, se solicita información de los beneficiarios tanto estadística como gráfica, como de los apoyos y/o servicios que brindan. En el documento normativo: Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, se definen las características de los beneficiarios. Adicionalmente se presentó el documento “Manual Operativo del Sistema Integral de Atención”, en el que se establece el proceso de registro de los beneficiarios, sin embargo, no se encontró mención del proceso que se utiliza para su depuración y actualización.

De la recolección de información socioeconómica de los beneficiarios se presento el formato P-P-AC-15 Proceso de Ejecutiva de Ventanilla Única Delegaciones, donde se registra a través de diagrama de flujo el proceso para la obtención de apoyos. (Anexo 12). De las características para la obtención de apoyos se apega al “Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, de las personas físicas y de las personas morales. Se puede identificar el resumen narrativo de la MIR a nivel Fin Propósito, Componentes y Actividades en el documento normativo.

En la revisión de las fichas técnicas emitidas cada trimestre por H. Ayuntamiento de Tijuana a través de la Secretaría de Administración y Finanzas, de cada uno de los indicadores cuenta con la información requerida, sin embargo, el total de las fichas carecen de línea base, metas, definición y comportamiento del indicador. En la Matriz de Indicadores para los Resultados, se cumple con las características señaladas casi en su totalidad, sin embargo, en cuanto a impulsar el desempeño sus metas resultan ser laxas, porque, aunque se llegue a la meta registrada trimestralmente, no cuenta con línea base específica como dato de partida para la medición y comparación. Las metas se revisan a través de reportes mensuales (avances de gestión) de los departamentos correspondientes.

En el análisis se encontró complementariedades con el Programa Federal de Mejoramiento Urbano “Mi México Late 2020” a cargo de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, con el propósito del programa, con el mencionado anteriormente Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, de igual forma a nivel Fin y Propósito.

Programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada	Programa Federal, Mejoramiento Urbano “Mi México Late 2020”	Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024
Fin	Propósito	Objetivo prioritario
FIN. Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los y las ciudadanos de la delegación Sánchez Taboada mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática. PROPOSITO. Otorgar atención a la ciudadanía y se le facilita la gestión y resolución de sus necesidades.	Mejorar las condiciones de vida de comunidades de escasos recursos y colonias con altas de marginación y violencia, rehabilitando espacios públicos y viviendas.	El Gobierno Federal implementará los procesos orientados a fortalecer, mantener y preservar el patrimonio vial de los mexicanos y mexicanas, asegurando la integración de las poblaciones de mayor marginación a los beneficios del desarrollo regional, a través de una política pública con un fuerte componente de participación social, así como del sector privado.

Se concluye como aspectos susceptibles de mejora:

1. Formalizar y alinear el “Diagnostico y Justificación del Problema”, con el Árbol de problemas y demás documentos de acuerdo a la población objetivo. Definir y señalar las causas y efectos del problema, con datos específicos, fuentes y/o metodología para su planteamiento tanto del problema como de las causas y efectos, establecer dentro

del documento la metodología para definir su población objetivo, población potencial y población atendida, así como señalar el personal involucrado para su elaboración, las firmas pertinentes para su autorización, definiendo claramente en el documento, fechas de elaboración y fechas de actualización, para su continuo análisis.

2. Registrar y revisar en la “Matriz de Planeación de Estrategias ejercicio fiscal 2020”, los ejes con los que se vincula el propósito del programa al nivel del Plan de Desarrollo Nacional vigente, ya que la delegación registró en su documento el Eje General no.2 de Bienestar y le compete de igual forma el Eje General no. 1 de Justicia y Estado de Derecho.

3. Se recomienda a la delegación revisar el documento “Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible”, donde se vinculen y relacionen el propósito del programa con los Objetivos del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible ya que en la matriz existente solo describe los ejes Nacionales, Estatales y Municipales a los que se relaciona, pero no se indica con cuales metas y objetivos se alinea el propósito del programa.

4. Se recomienda incluir los puntos señalados en cada uno de los indicadores para que la información tenga mayor interpretación y cumpla con los requisitos señalados.

5. Replantear los indicadores tomando como guía los elementos de la Metodología del Marco Lógico, y que estos se enfoquen en medir los resultados de cada objetivo planteado, con metas específicas, partiendo de una línea base medible y específica, que tengan establecida claramente la población objetivo y/o número de porcentaje de actividades a realizar, para lograr un impacto en la atención a la ciudadanía.

Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa



En este apartado se identificará de acuerdo a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), los instrumentos de planeación y orientación con los que cuenta el programa, para el logro de resultados.

La Delegación Sánchez Taboada no cuenta con un Plan Estratégico de Planeación, donde se visualicen los objetivos a corto, mediano y largo plazo. En este entendido el programa utiliza la "Matriz de Indicadores para los Resultados", la cual mide el logro de las metas con los avances que se presentan a través de indicadores, mismos, que se encuentran alineados al programa tanto, en Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Sin embargo, el programa cuenta con un plan de trabajo anual y es el "Programa Operativo Anual", en el cual se validan las actividades realizadas por trimestre, es supervisado y aprobado por la Tesorería Municipal del H. Ayuntamiento de Tijuana.

El POA es el resultado de procesos de planeación institucionalizados, es conocido por los responsables y ejecutores del programa, se revisa trimestralmente y para actualización cada año, al inicio de cada ejercicio fiscal.

En referencia a las evaluaciones externas, la dependencia aún no ha sido objeto de evaluaciones de Consistencia y Resultados, de las que se pueda tomar información de manera regular y/o para la toma de decisiones, sin embargo, derivado de las evaluaciones previas realizadas por el Ayuntamiento de Tijuana a otros programas presupuestarios de la Administración Pública Federal. Indica la delegación bajo oficio VU/DST/XXIII/020/2021, que se han tomado en cuenta para elaboración de planes de trabajo, la implementación de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que han sido atendidos por otras instancias. De lo anterior se han implementado varias mejoras en beneficio del diseño, seguimiento, orientación y ejecución del programa.

Cabe mencionar que no se presentó evidencia de la elaboración de planes de trabajo para la implementación de los ASM utilizados dentro del Programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada.

En este sentido se entiende que la delegación no ha solventado ningún hallazgo los últimos tres años derivado de recomendaciones y tampoco se han realizado algún mecanismo para el seguimiento de las mismas, ya que no cuenta con evaluaciones previas.

Dentro de este contexto, actualmente no se han determinado las áreas específicas de atención que se pudieran señalar se considere evaluar mediante instancias externas, pero de acuerdo a nuestro análisis es necesario

atender, revisar y corregir algunos aspectos en el área de diseño, cobertura y focalización, así como de la percepción de la población atendida. Elaborar documentos de trabajo que de manera específica justifiquen el problema, de acuerdo a la MML y los TDR, hablando específicamente del Diagnóstico y Justificación, desarrollarlos de manera puntual y no solo señalar su base legal; establecer una metodología para la obtención de población objetivo, potencial y atendida. Es recomendable revisar la “Matriz de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible”, de acuerdo al Fin y propósito del programa.

De acuerdo a la contribución del programa, este no recolecta información sobre los objetivos del programa sectorial, los tipos de montos y apoyos sociales, ni sus características socioeconómicas. Por otra parte, el programa recolecta información para monitorear su desempeño a través de la emisión de avances programáticos y financieros, emitidos por el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), la información obtenida a través del sistema es de forma mensual, trimestral y anual y se otorga a los órganos correspondientes e involucrados. El SIAC es un sistema confiable, oportuno y estandarizado que lo conocen y utilizan todas las dependencias municipales de gobierno. La información que emite este sistema es de utilidad para el cálculo y medición de indicadores.

Se concluye como aspecto susceptible de mejora:

1. Elaborar UN Plan Estratégico, como documento base que señale el rumbo a seguir para el logro de resultados del programa 65. Delegación Sánchez Taboada. El documento deberá señalar el personal involucrado para su elaboración, las firmas pertinentes para su autorización, definiendo claramente en el documento fechas de elaboración y fechas de actualización, para su continuo análisis.

Tema III. Cobertura y Focalización del programa



En el tema referente a la Cobertura y Focalización del programa, se hace un análisis para conocer los procesos establecidos en los documentos normativos aplicables con los que cuenta el programa a mediano y largo plazo, sistemas de información y mecanismos de rendición de cuentas. Así como el avance obtenido dentro del ejercicio evaluado. Lo ideal de acuerdo a los Términos de Referencia, es contar con una Estrategia de Cobertura que muestre el alcance del programa, que en la misma refiera una metodología para determinar su población, sin embargo, la Delegación no presentó documentación que cumpliera con el requisito, tampoco derivado de nuestra investigación se encontró algún precedente de que se cuente con una Estrategia de Cobertura documentada para atender a la población con las características señaladas.

Por otra parte, la delegación cuenta con el “Programa Operativo Anual”, el cual, tiene algunas características necesarias para poder analizar la cobertura del programa. En el POA se define la población objetivo como: La población objetiva es la que se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios públicos municipales; no cuenta con desagregación por género o por edad. Dentro del POA se puede verificar todas y cada una de las acciones a realizar, vinculadas al PMD 2017-2019, así como, el presupuesto asignado, el método de seguimiento y la unidad administrativa responsable de dicha actividad.

De acuerdo al proceso de revisión, no se puede determinar la evolución de la población atendida y su correlación, es decir, el hecho de que el programa cumpla con sus metas operativas, no precisamente indica que alcance a cubrir la población objetivo, que, en este caso, no se encuentra cuantificada, solo refiere a una población delimitada por la demarcación del sector de la Delegación Sánchez Taboada y aunque no es difícil suponer el alcance del programa, este no es específico. Para ello debería de contar desde el diseño con una descripción cuantificada o por sector de los apoyos que podrán otorgar, así como de los tramites y servicios, para establecer de ese modo una comparación y entonces determinar la cobertura general.

Cabe resaltar, que no es imposible conocer el alcance de la cobertura del programa, ya que los servicios que atiende respecto al Fin se ven cumplidos a través de avances trimestrales en cada nivel de objetivo, en la Matriz de Indicadores para los Resultados.

Por otra parte, el H. Ayuntamiento de Tijuana en atención a los hallazgos en evaluaciones previas, ha realizado un consenso con las dependencias que han sido evaluadas, para resolver y solventar algunos de los puntos mas importantes y persistentes observados en evaluaciones previas, en cuanto al diseño, operación y ejecución de los programas presupuestarios, emitiendo un informe sobre los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de los aspectos generales y específicos que fueron atendidos; los cuales se aplicaron e integraron en la elaboración del Proyecto de Presupuestos de Egresos del Ejercicio Fiscal 2021 correspondiente a todas las dependencias y entidades paramunicipales. Aplicando para este apartado los siguientes:

ASM 1. Como parte de la apertura programática del ejercicio fiscal 2021 se añadió un documento denominado "Diagnóstico" donde es plasmada la problemática identificada.

ASM 2. Se estableció una metodología para ajustar la cuantificación de la cobertura y focalización de la población potencial y objetivo; así mismo definir las fuentes de información que se toman como base para la cuantificación de las mismas.

Se concluye como aspecto susceptible de mejora:

1. Se recomienda a la entidad elaborar y documentar una "Estrategia de Cobertura", que a través de indicadores se pueda medir la población atendida respecto a la meta inicial, con las características señaladas en los TdR, la cual sea revisada y autorizada por los responsables del programa, establecer fechas de elaboración y fechas de actualización, para su continuo análisis.

Tema IV. Operación del programa



En este nivel se analizan los principales procesos establecidos en la normatividad aplicable, sistemas de información y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada de acuerdo a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

Para cumplir con los bienes y servicios (componentes y actividades del programa), la entidad cuenta con diagramas de flujo, en este sentido, se mostro por parte de la delegación el documento "Proceso de Ejecutiva de Ventanilla Única Delegaciones", en la cual se señala de inicio a fin las solicitudes ciudadanas de apoyo, tramites y servicios que brinda la delegación. De acuerdo al Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California el proceso clave, se encuentra relacionado con el propósito señalado en la MIR.

En cuanto a la solicitud de apoyos, estos se registran a través del Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAT), en él, se señalan las características socioeconómicas (personas físicas) y específicas (personas morales), así como tramites y servicios que solicita la población de la demarcación, así como los apoyos otorgados. Es a través de este sistema que el programa verifica sus procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyos y/o servicios, ya que es posible monitorear desde el registro, hasta el momento en que se da respuesta o se concluye la petición. El SIAT se utiliza en todas las instancias ejecutoras, por lo tanto, se encuentra estandarizado. El programa documenta el proceso que lleva a cabo la delegación acerca de la solicitud de apoyos económicos, por medio del "Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana", la información para consulta pública se puede encontrar a través del portal del XXIII Ayuntamiento de Tijuana: <https://www.tijuana.gob.mx>.

Dichos procedimientos cuentan con los criterios de elegibilidad de acuerdo a los TdR , los cuales, se encuentran especificados en el documento normativo, donde se indican los documentos que se deben presentar para solicitar los apoyos, tanto personas físicas o personas morales, así como los tipos de apoyo que se otorgan, dichos procedimientos se encuentran estandarizados y los criterios bajo los que se realizan son utilizados por todas las

instancias ejecutoras y se encuentran sistematizados a través del SIAT, estos se pueden observar también a través del XXIII Ayuntamiento de Tijuana: <https://www.tijuana.gob.mx/normatividad/>.

Cabe señalar que la forma en que se verifican los procedimientos es a través del sistema antes mencionado, adjuntando evidencias digitales al concluir la entrega de dichos apoyos. El sistema verifica a su vez que se cumpla con la normatividad establecida.

El Programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada no realiza la ejecución directa de obras, ya que estas se realizan a través de la Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal, de acuerdo al Artículo 77 del Reglamento de la Administración Pública del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California. En cuanto a la ejecución de acciones el programa los registra en el SIAT de manera que se incluye de forma integral la información de servicios, tramites y apoyos solicitados y otorgados; este proceso cuenta también con las características señaladas en los TdR. Referente al seguimiento de la ejecución de obras, no lo vigila directamente la entidad, lo verifica la DOIUM por medio de su documento normativo "Ley de Obras Públicas y Servicios".

La delegación señala que enfrenta un problema acerca de la entrega de recursos a los beneficiados, ya que en ocasiones el cheque entregado, derivado del apoyo social, no es posible cobrarlos de manera inmediata retrasando la entrega hasta por siete días, sin embargo, no mencionó que se cuente con estrategias para solventar la problemática.

Respecto al registro de operaciones programáticas y presupuestales, de acuerdo con el clasificador por objeto de gasto (Capítulo y Concepto), Formato 6 a), emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable, este formato es presentado por todos los Entes Públicos, bajo una clasificación de egresos por Capítulo y Concepto. La delegación proporciono el documento "Gastos Desglosados y Criterios de Clasificación", donde se encuentran registradas las cantidades por partidas y departamento correspondiente. Proporciono de igual manera el documento "Proyecto de Presupuesto de Egresos, ejercicio fiscal 2020", donde se puede observar el monto total que se le otorgo al Programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada. La delegación realiza la identificación de sus recursos de acuerdo al clasificador por objeto de gasto emitido, es decir, no agrupa los gastos del programa de acuerdo a los conceptos establecidos en los términos de referencia (gastos de operación, gastos de mantenimiento, gastos en capital, gasto unitario), no se realiza separación por componente y no proporciona una metodología para determinar el monto específico de cada una de las partidas. De igual manera el control del gasto se lleva a cabo por el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), en el cual se establece la situación

presupuestal y financiera a nivel municipal, en este sistema se captura el avance programático, el SIAC para su actualización cuenta con fechas límites de captura, por lo tanto, la información que se le proporciona a las distintas áreas se encuentra integrada, verificada y sistematizada.

Existe una única fuente interna de financiamiento para la operación del programa conforme al presupuesto del H. Ayuntamiento de Tijuana, es decir, su aportación es solamente a través del municipio con un equivalente al 100%.

Fuente de Financiamiento	% de Participación	Aprobado	Ejercido al cierre del Ejercicio Fiscal 2020
Recurso Municipal	100%	\$17,060,951.23	\$17,060,951.23
Total	100%		

En el cumplimiento y avance de los indicadores, la evaluación al ejercicio fiscal 2020 del programa 65. Delegación Sánchez Taboada y la revisión al cierre según, avances trimestrales (1er, 2do, 3er y 4to) programáticos se contempla un cumplimiento al 100% de las metas registradas en la Matriz de Indicadores de Resultados, Fin, Propósito, y Componentes; respecto a las Actividades, se encuentra un cumplimiento del 77% respecto a la meta, dando un total general de 96.64%, por lo que se considera aceptable, la información por nivel se muestra en el anexo 14- Avance de los Indicadores respecto a sus metas,

Para dar seguimiento a los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas se hace a través de la página web del ayuntamiento de Tijuana <https://transparencia.tijuana.gob.mx/#>, donde se encuentra el apartado de Transparencia, en el que se pueden ver los resultados y reportes generados que competen a la Delegación Sánchez Taboada. En la página se encuentra información para la solicitud y trámite de acceso a la información, así como documentos normativos aplicables.

Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa



En relación a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se identifica si el programa cuenta con los instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

Según la documentación y evidencia proporcionada por la delegación, el Programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada, se cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida, que correspondan a las características señaladas.

Cabe considerar que la entidad cuenta con un buzón de quejas y sugerencias donde los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato en donde anotan sus datos y sus comentarios. El procedimiento para la atención está a cargo de la Sindicatura Procuradora y regulado por la Norma Técnica No. 45, en donde detalla las modalidades para presentar quejas, pudiendo ser por medio del buzón que se encuentra en la dependencia, la página de internet, línea telefónica (075) y módulos de atención, así como, la forma en que se realizará la comunicación con las dependencias y la respuesta al ciudadano.

La norma se encuentra difundida públicamente en la página de internet del Ayuntamiento. El formato establecido no cuenta con preguntas para recabar la información, se realiza por medio de la narración de los hechos por parte del ciudadano, por lo que se considera que su aplicación se realiza de manera que no se inducen las respuestas y corresponde a las características de los beneficiarios.

Se concluye como aspecto susceptible de mejora:

1. Elaborar un instrumento que mida el grado de satisfacción de la población atendida respecto de la calidad de los productos y servicios que ofrece el ente, así como del procedimiento y atención recibida por parte del personal de la dependencia, aplicado directamente por la dependencia.

Tema VI. Resultados del programa

En este apartado se determinan los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado, de acuerdo a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

La delegación documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito, Componentes y Actividades con indicadores de la “Matriz de Indicadores para Resultados” y con Avances Trimestrales (1er, 2do, 3er y 4to) Programáticos del Ejercicio fiscal vigente, no con evaluaciones o hallazgos de estudios nacionales o internacionales de evaluaciones de impacto. De acuerdo a los avances se observa un cumplimiento en los indicadores al 100% a nivel Fin, Propósito y Componentes y en las Actividades se alcanzó un 77% al finalizar el ejercicio. De los objetivos del programa, se puede observar que los indicadores sí miden los resultados y las características directamente relacionadas con ellos. Por lo que se considera que el programa cuenta con resultados aceptables.

Sin embargo, no se puede comparar la situación de los beneficiarios por lo menos en dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo, ya que la delegación no lleva a cabo antes o ahora, mecanismos de verificación del impacto en la población y por consecuencia no es posible identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.

El programa no cuenta con evaluaciones externas diferentes a evaluaciones de impacto donde se identifiquen hallazgos a nivel el Fin o Propósito. En cuanto a evaluaciones que no son de impacto, no se identifican hallazgos relacionados, ya que el programa no cuenta con ellas, tampoco existe información que demuestre que se realizaron estudios o evaluaciones de impacto nacionales e internacionales de otros programas similares. De acuerdo al Guion de Análisis de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), para que una evaluación de impacto se lleve a cabo, el programa debe cumplir con una serie de requisitos de monitoreo de información.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos por nivel correspondiente a la evaluación final del programa: Hacer referencia a los resultados de acuerdo con los criterios utilizados y los obtenidos con las siguientes tablas:

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.2	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.4	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.0	4.0
Operación	26-42	17	3.9	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	4.0	4.0
TOTAL	51	51		

De acuerdo a lo señalado en el apartado de diseño se ha elaborado un planteamiento del problema apegado a la Metodología del Marco Lógico, resultado de la elaboración documentada bajo formato libre de un “Diagnóstico y Justificación del Problema”. Es posible ver que la necesidad que se desea atender, se encuentra registrada en los documentos presentados como el Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos, los cuales siguiendo la línea de trabajo trascienden en un Fin y Propósito específico para lograr revertir la situación negativa que se planteó.

El objetivo del programa se encuentra alienado a las metas nacionales y programas sectoriales de nivel federal; se identifica dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados el resumen narrativo a nivel Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Cabe mencionar que los indicadores cuentan con un 75% de las características establecidas. Se observa en la Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible que no vincula directamente los objetivos con el propósito y/o fin, solo hace mención de los ejes a nivel Federal, Estatal y Municipal con los que se relaciona. De las debilidades que se encontraron en el diseño es la falta de una metodología para establecer su población objetivo, potencial y atendida, debiendo plasmar consecutivamente en los demás documentos asociados con la información señalada. Cuenta con un padrón de beneficiarios donde se registran las características socioeconómicas de los mismos, la información resulta del manejo y captura de información de los solicitantes. Por lo que concluye que se alcanza un nivel de cumplimiento alto.

En el nivel de Planeación y Orientación a Resultados tomando en cuenta sus fortalezas podemos observar que el programa tiene planes de trabajo anuales (POA) para alcanzar sus objetivos, así como el uso de referencia de evaluaciones anteriores realizadas a otros programas para la toma de decisiones y mejoras del programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada, dentro de sus debilidades, el no contar con un Plan Estratégico para la medición de resultados, deja este apartado en un nivel de cumplimiento alto.

Sobre la cobertura y focalización el programa se apoya del POA, ya que el documento establece las metas que se desean obtener, sin embargo, no se cumple con las características de una Estrategia de Cobertura, de las amenazas se determina que no cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, y no cuenta con una estrategia de cobertura documentada, sin embargo, también cumple a nivel alto.

En el apartado de operación el programa se fortalece a través de procesos clave documentados y apegados a los documentos normativos, información sistematizada para el conocimiento de apoyos y características, mecanismos y procedimientos verificados para el registro, trámite y seguimiento de apoyos. La operación del programa se encuentra sistematizada y las características de uso se apegan a la Metodología del Marco Lógico. Se apega también a mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. El apartado alcanza un nivel alto. Sin embargo, el programa no cuenta con la información desglosada de acuerdo a las características señaladas (gastos de operación, gastos de mantenimiento, gastos en capital, gasto unitario), de manera general la operación se ejecuta con un nivel de cumplimiento alto.

En el nivel de percepción de la población atendida se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias para conocer la percepción de la población, este instrumento es a través de la Sindicatura Procuradora y regulado por la Norma Técnica No. 45, sin embargo, no mide el grado de satisfacción atendida o alcance de la población beneficiada con las características señaladas en los TdR. El alcance de cumplimiento en este apartado se considera alto con lo antes señalado.

Para medir sus resultados el programa lo hace por medio de indicadores que miden el avance del programa a nivel Fin, Propósito, Componentes y Actividades, aun no cuenta con evaluaciones de "Consistencia y Resultados" previas a esta evaluación, sin embargo el programa toma en cuenta los Aspectos Susceptibles de Mejora de otros programas presupuestales, para la toma el diseño, operación y ejecución del programa, a manera general contiene los elementos necesarios para obtener un nivel de cumplimiento alto.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tabla 1. "Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones"

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	NUMERO DE PREGUNTA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
DISEÑO	Fortaleza		
	El programa identifica el problema	1	Nueva, Continuar con la información actualizada de acuerdo a la normatividad
	Alinea la contribución del programa a las metas y estrategias Nacionales bajo el documento "Matriz de Responsabilidad y Competencia"	4	
	Utiliza un "Padrón de Beneficiarios de Bienes o Servicios que otorga el Programa"	8	
	Es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)	10	
	Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas conforme a normatividad.	11	Se mantiene, Revisar la característica "Línea Base" de acuerdo a las recomendaciones
	Se complementa con programas federales	13	Nueva, Se recomienda revisar en el diseño, cuando se encuentren coincidencias y evidenciarlas documentalmente.
	Oportunidad		
	Cuenta con Diagnostico del problema	2	Nueva, Formalizar el documento e integrarlo en el diseño del programa
Define su población objetivo en el POA (Programa Operativo Anual)	7	Nueva, Se recomienda realizar una metodología para determinar sus poblaciones, así como definirla en los documentos de diseño que correspondan.	

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Fortaleza		
	El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos	15	Nueva, Continuar con la información actualizada conforme a normatividad
	El programa recolecta información para monitorear su desempeño	22	
	Oportunidad		
	El programa utiliza como referencia evaluaciones realizadas a otros programas presupuestarios para la implementación de mejoras	16	Nueva Continuar con la información actualizada conforme a normatividad
Debilidad			

	El programa no cuenta con Plan estratégico realizado mediante ejercicios de planeación institucionalizados, solo utiliza el POA para la medición de resultados	14	Nueva Es recomendable contar con un plan estratégico para lograr los resultados que se esperan del programa.
--	--	----	---

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
	Debilidad		
	No tiene mecanismos para identificar a su población objetivo	24	Nueva Contar con metodología y definición concreta de la población, facilitaría la elaboración de una "Estrategia de cobertura"
	Amenaza		
	No cuenta con una estrategia de cobertura documentada	23	Se mantiene Elaborar y documentar "Estrategia de cobertura" con las recomendaciones señaladas

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
	Fortaleza		
	Cuenta con procesos clave documentados	26	Nueva Continuar con la información actualizada conforme a normatividad
	El programa tiene información sistematizada para el conocimiento de apoyos y sus características	27	
	Existen mecanismos y procedimientos verificados para el registro, tramite y seguimiento de solicitudes de apoyo apegados a los documentos normativos	28, 29,30 ,31	
	Los procesos clave cuentan con las características señaladas (tipos de apoyo)	32	
	Los mecanismos se encuentran documentados y verificados para la entrega de apoyos y cuentan con las características señaladas	33	
	Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las características descritas en el MML	40	
	El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, con las características descritas en el MML	42	
	Debilidad		
	El programa no identifica totalmente y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios	38	Nueva, Realizar modificaciones de acuerdo a lo señalado (Anexo 13 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación")
	Amenaza		

	Problemática en la transferencia de recursos a los beneficiarios	37	Nueva, Atender el tiempo en que se reciben y/o cobran los apoyos a los beneficiarios
--	--	----	--

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
PERCEPCION DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	Oportunidad		
	A nivel municipal cuenta con buzón de quejas y sugerencias	43	Nueva, Se recomienda medir los resultados del instrumento existente y revisar si cumple con el propósito señalado en los TdR
	Amenaza		
	El programa no cuenta con mecanismos de medición del grado de satisfacción de la población atendida	43	Nueva Elaborar mecanismos de medición del programa de acuerdo a las características

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
MEDICIÓN DE RESULTADOS	Fortaleza		
	El programa cuenta con indicadores para medir su Fin y Propósito	45	Nueva Continuar con la información actualizada conforme a normatividad.

Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.2	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.4	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.0	4.0
Operación	26-42	17	3.9	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	4.0	4.0
TOTAL	51	51		

A partir 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. El programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada, no cuenta con evaluaciones previas de Consistencia y Resultados para realizar un análisis de comparación.

Conclusiones



De acuerdo a la evaluación realizada al programa 65. Delegación Sánchez Taboada correspondiente al ejercicio 2020, dirigido por la Delegación mencionada bajo la jurisdicción de la Secretaría de Gobierno del Municipio de Tijuana, Baja California, se concluye que, de acuerdo al diseño así como en los demás apartados el programa ha logrado una adecuada planeación apegada en gran medida a la Metodología del Marco Lógico, logrando en el primer apartado (Diseño) un buen nivel; se identifica el problema y aunque la forma en que se realiza el diagnóstico, no es completamente eficiente, se logra identificar la necesidad del programa la cual señala: “No se acercan los servicios municipales a la ciudadanía, no logrando ser un facilitador de gestión y no satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos”, el problema se traslada al Árbol de Problemas y es posible alinearlos al Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019 y este a su vez al Plan de Desarrollo Nacional 2014-2019. Las estrategias nacionales se vinculan de forma positiva, cuenta también con complementariedades y coincidencias a programas federales y sectoriales. El propósito del programa se vincula de manera indirecta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, no se encontró relación a los Objetivos del Milenio. Dentro de los documentos de planeación, en específico del “Diagnóstico” no se tiene una metodología para definir su población potencial y objetivo de acuerdo a los Términos de Referencia señalados, es necesario contar con este procedimiento para determinar el alcance del programa de manera específica. Se tiene identificado el resumen narrativo en la Matriz de Indicadores a nivel Fin, Propósito, Componentes y Actividades, así como el análisis de las actividades que contribuyen al cumplimiento de metas, las cuales se miden a través de Fichas técnicas de manera trimestral, derivado de la revisión a los indicadores señalados se deduce que no cuentan con todas las características requeridas, es decir, no cuentan con línea base, metas, definición y comportamiento del indicador.

En cuanto a los beneficiarios, se conoce la demanda total de apoyos, así como los mecanismos para registro, solicitud, seguimiento y entrega de apoyos. El manejo de la información recibida se encuentra sistematizada (SIAC) y apegada a la normatividad aplicable y características señaladas en los TdR.

El nivel de cumplimiento del programa al finalizar el ejercicio 2020 en cuanto al Fin, Propósito y Componentes, es de un 100% y en cuanto a las actividades de un 98.33% y de manera general es de 98.64% lo que se considera aceptable.

El desempeño se mide a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), el cual se opera a través del H. Ayuntamiento de Tijuana, de donde se desprende la información programática-presupuestal de todas las dependencias.

El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de la página del XXIII Ayuntamiento de Tijuana: <https://transparencia.tijuana.gob.mx/>, donde se puede encontrar información presupuestaria-programática, así como la normatividad aplicable y el acceso a las solicitudes de información.

El programa no cuenta con Estrategia de Cobertura que mencione su población objetivo y/o la metodología para determinarla, para tales efectos, se apoya con el Programa Operativo anual para establecer las metas que se desean obtener. Tampoco se cuentan con mecanismos para medir la percepción de la población atendida de acuerdo a las características, sin embargo, programa cuenta con un buzón de quejas que atiende sugerencias de la población, el cual no mide el grado de satisfacción, por lo que, se recomienda diseñar un instrumento que fortalezca este apartado.

La Delegación documenta los resultados del programa a través de los indicadores de la MIR y con Avances Trimestrales, cabe mencionar que no cuenta con otro aspecto de medición ya que el programa no ha sufrido evaluaciones previas de donde se puedan detectar hallazgos o recomendaciones de Aspectos Susceptibles de Mejora. Sin embargo, de acuerdo al análisis al cierre del ejercicio 2020 el programa cumple favorablemente respecto a la meta, sin dejar de lado que se debe mejorar en los puntos señalados como Aspectos Susceptibles de Mejora para el óptimo resultado del programa.

Tabla 2. Valoración Final del programa

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2021

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.2	Identifica el del problema como hecho negativo, alineación a las metas nacionales, resumen narrativo de la MIR, cuenta con nivel alto.
Planeación y Orientación a Resultados	3.4	Tiene instrumentos de trabajo anuales POA, generación y recolección de información. Cuenta con nivel alto.
Cobertura y Focalización	3.0	Cuenta con nivel alto, carece de estrategia de cobertura e identificación de población atendida.
Operación	3.9	Normatividad aplicable en los procesos clave de solicitud e apoyos, sistematización de la información, cumplimiento de indicadores, rendición de cuentas. Cuenta con nivel alto.
Percepción de la Población Atendida	3.0	Cuenta con nivel alto, documenta la percepción de la población
Resultados	4.0	Cuenta con nivel alto, documenta los resultados con indicadores de la MIR
Valoración Final	3.4	

Bibliografía

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Recuperado en:

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019

Instituto Metropolitano de Planeación. Recuperado en:

<https://implantijuana.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=4fd9846fdc344821a97593d3f90895e1>

Reglamento para la Administración, Ejecución Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California. Recuperado de:

https://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/Municipales/RM_AdministracionEjecucionAsignacionyComprobacion_TJ-BC_25092020.pdf

Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Recuperado de:

https://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/InternosDesconcentrada/RI_AdministracionPublicaDesconcentrada_TJ-BC_07022014.pdf

Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC). Recuperado de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/73149/SIAC-Guia_de_Usuario_Atencion_Ciudadana_OIC.pdf

Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado en: <https://www.gob.mx/agenda2030>

Programa Anual de Evaluación 2021. Recuperado en:

<https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/PDF/progAnualEval/Evaluacion2021.pdf>

Guía para Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados. Recuperado en:

https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADORES.pdf

Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados. Recuperado en:

https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/TDR_ECR.pdf

DOF (2016). Criterios para la elaboración y presentación homogénea de la información financiera y de los formatos a que hace referencia la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

Obtenido de: https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/CLDF_01_01_001.pdf

Diplomado de Presupuesto Basado en Resultados. Recuperado en:

http://gobnacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/1093/8/images/Modulo-5_metodologia-del-marco-logico.pdf

Plan Estatal de Desarrollo 2014-2019

Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019

Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación



1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: Consistencia y Resultados	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: (01/06/2021)	
1.3 Fecha de término de la evaluación: (27/08/2021)	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Carlos Alberto Cárdenas Serrano	Unidad administrativa: Delegación Municipal Sánchez Taboada
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa 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"> • 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. • Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados. • 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. • 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. • 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. • Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado. 	
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: Digital	
Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input checked="" type="checkbox"/> Especifique: Análisis e investigación	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Análítico	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación: se requiere formalizar y alinear el diagnóstico y justificación del problema a los demás documentos de diseño, definir metodología para la determinación de la población potencial y objetivo, cubrir las características de las fichas técnicas para el monitoreo de metas, replantear la elaboración de indicadores de acuerdo a la MML. Revisar, alinear y actualizar correctamente la Matriz de Planeación de Estrategias, elaborar un Plan Estratégico, así como una Estrategia de Cobertura para el cumplimiento de metas y un instrumento que mida la satisfacción de los beneficiarios, sobre los apoyos, trámites y servicios que se brindan. Todo bajo las características señaladas en los TdR.	
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:	
<ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica el problema • Alinea la contribución del programa a las metas y estrategias Nacionales bajo el documento "Matriz de Responsabilidad y Competencia" • Utiliza un "Padrón de Beneficiarios de Bienes o Servicios que otorga el Programa" • Es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) • Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas conforme a normatividad. • Se complementa con programas federales • El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos • El programa recolecta información para monitorear su desempeño • Cuenta con procesos clave documentados 	

<ul style="list-style-type: none"> El programa tiene información sistematizada para el conocimiento de apoyos y sus características Existen mecanismos y procedimientos verificados para el registro, tramite y seguimiento de solicitudes de apoyo apegados a los documentos normativos Los procesos clave cuentan con las características señaladas (tipos de apoyo) Los mecanismos se encuentran documentados y verificados para la entrega de apoyos y cuentan con las características señaladas Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las características descritas en el MML El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, con las características descritas en el MML El programa cuenta con indicadores para medir su Fin y Propósito
<p>2.2.2 Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuenta con Diagnostico del problema Define su población objetivo en el POA (Programa Operativo Anual) El programa utiliza como referencia evaluaciones realizadas a otros programas presupuestarios para la implementación de mejoras A nivel municipal cuenta con buzón de quejas y sugerencias
<p>2.2.3 Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> El programa no cuenta con Plan estratégico realizado mediante ejercicios de planeación institucionalizados, solo utiliza el POA para la medición de resultados El programa no identifica totalmente y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios
<p>2.2.4 Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> No tiene mecanismos para identificar a su población objetivo Problemática en la transferencia de recursos a los beneficiarios El programa no cuenta con mecanismos de medición del grado de satisfacción de la población atendida

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

<p>3.1 Describe brevemente las conclusiones de la evaluación: El desarrollo del diseño, así como de cada uno de los apartados del programa son adecuados de acuerdo a la Metodología del Marco Lógico, el programa tiene áreas de mejora en la descripción de la población objetivo y potencial y su correcta metodología para establecerla. Así como realizar una adecuada elaboración de los indicadores ya que se encuentran incompletos de acuerdo a las características. De manera general el programa se encuentra en un nivel adecuado respecto al valor final establecido.</p>
<p>3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:</p>
<p>1. Formalizar el documento "Diagnostico del Problema", donde se definan y señalen las causas y efectos del problema, alinearlos con los otros documentos del diseño.</p>
<p>2. Establecer una metodología de la población objetivo, población potencial y población atendida, así como citar sus fuentes de información</p>
<p>3. Establecer completamente las características de las Fichas Técnicas (indicadores)</p>
<p>4. Elaborar una estrategia de Cobertura con las características señaladas en los TdR</p>
<p>5. Elaborar un Plan Estratégico para medir y definir metas</p>
<p>6. Alinear correctamente la "Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible ejercicio 2020" de acuerdo a los planes de Desarrollo vigentes</p>
<p>7. Elaborar instrumentos de medición del grado de satisfacción de la población atendida.</p>

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

<p>4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: M.A.P. Víctor Octavio Soto Aguilar</p>
<p>4.2 Cargo: Director</p>
<p>4.3 Institución a la que pertenece: Instituto Nacional para el Desarrollo y la Capacidad Corporativa S.C.</p>
<p>4.4 Principales colaboradores: Evaluador: Damaris de Jesús Godínez Toscano Apoyo: Lisete Hernández Castañón Coordinadores Operativos: L.C.F. Susana Chan Galvez, L.C. Israel De Luna García</p>
<p>4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: vsoto@indecc.com</p>
<p>4.6 Teléfono (con clave lada): 664 634.18.40</p>

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

<p>5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada</p>
<p>5.2 Siglas: N/A</p>
<p>5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaría de Gobierno Municipal</p>
<p>5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):</p>

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):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
1.2.4.8.1.1 Oficina del Delegado de Sánchez Taboada	
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: (664) 1345040 ext. 5040 correo electrónico: ccardenass@tijuana.gob.mx	
Nombre: Lic. Carlos Alberto Cárdenas Serrano	Unidad administrativa: Delegación Sánchez Taboada
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación: Prestación de servicios	
6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres ___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional ___	
6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: ___ (Señalar),	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Tesorería Municipal de Tijuana	
6.3 Costo total de la evaluación: \$70,200 Pesos (Setenta mil doscientos pesos 00/100)	
6.4 Fuente de Financiamiento: Recurso Propio	
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/	
7.2 Difusión en internet del formato: https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/	

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 evaluado"

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 "Primer informe"

Anexo 1

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

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Población/Documento	Reglas de Operación	POA	Ficha Técnica
Población Potencial			
Población Objetivo		La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios Municipales	Hombres, mujeres, jóvenes, adolescente, adulto mayor, persona, menor de edad, ciudadano.

El programa no cuenta con una metodología y/o documento en el que se elabore la cuantificación de la información, que le permita definir su población potencial y objetivo. No obstante, la entidad contempla en el Programa Operativo Anual (POA) a su población objetivo definiéndola como “la que se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios públicos municipales”. Sin segregación por edad o sexo.

Anexo 2

“Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

La delegación presentó el documento “Manual Operativo del Sistema Integral de Atención” del uso y manejo del sistema SIAT, en el que se detalla el proceso de registro de los beneficiarios de principio a fin, sin embargo, en la consulta del documento no se encontró mención del procedimiento o actividad que realiza para su depuración y actualización.

El SIAT es un sistema informático estandarizado que utiliza el XXIII Ayuntamiento de Tijuana para el registro de solicitudes de tramites, servicios, beneficios y/o apoyos de los ciudadanos de Tijuana, se anexa tabla de proceso:

Proceso	Descripción
Firmarse en Sistema	Para acceder al Sistema Integral de Atención se requiere tener conexión a internet y registrar la siguiente liga: menú.tijuana.gob.mx
Búsqueda	Búsqueda, revisión de historial, captura de ciudadanos y canalización de solicitudes.
Lectura De Histórico	En este icono nos arroja todos los registros de solicitudes que ha realizado el ciudadano
Captura Nueva Petición	En este módulo se registran los siguientes campos: Fuente de captura: En este espacio se selecciona la fuente por la que la persona solicitante está siendo atendida o hizo llegar su solicitud. Secretaría: En este espacio se selecciona la Secretaría a la que le corresponde la solicitud presentada por la persona solicitantes. Dependencia: Una vez que se elige la Secretaría, en la pestaña siguiente nos arroja el listado de las Dependencias que pertenecen a esta. Servicio: Al seleccionar la Dependencia, en la pestaña siguiente nos arroja los trámites y servicios que ofrece dicha Dependencia Lista Peticiones: En este espacio se refleja la cantidad de peticiones que se han registrado. Ubicación Petición: En este ícono nos permite registrar el domicilio de la solicitud. Descripción: En este icono se describe el concepto del trámite o servicio seleccionado, y nos permite observar los requisitos e instrucciones que se requieren para el seguimiento de la solicitud. Petición: En este icono se debe describir a detalle la solicitud expresada por el ciudadano. Observación: En este espacio se utiliza para describir o especificar alguna nota, información o detalle preciso de la solicitud. Canalizar: Una vez que se establece toda la descripción de la solicitud, en la parte inferior nos enlista las Dependencias que pueden atender dicha solicitud. Archivos: Las solicitudes que se reciben por medio de oficio o por cualquier fuente donde nos proporcionan documentación relacionada con la solicitud.

	<p>Historial: Al igual que en la pantalla de captura del ciudadano, en este icono nos arroja todos los registros de solicitudes que ha realizado el ciudadano.</p> <p>Salir - Cancelar - Agregar petición: Al haber establecido toda la toda la información del ciudadano y de la solicitud, se seleccionar Salir, Cancelar o Agregar Petición.</p> <p>Agregar petición - Finalizar Solicitud: Una vez que se agrega una solicitud, nos envía nuevamente la pantalla de captura de solicitud con los campos en blanco para registrar una nueva solicitud.</p> <p>Solicitud Capturada: Al registrar las solicitudes planteadas por el ciudadano y dar clic en Finalizar Solicitud.</p> <p>No. de Folio: Se establece el folio con el que quedo registrada la o las solicitudes del ciudadano.</p> <p>Ver papelera: Este icono nos permite observar e imprimir la papeleta.</p> <p>Salir: Al dar clic en este icono nos permite salir de SIAT.</p> <p>Terminar: Al dar clic en este icono nos permite permanecer en SIAT, salir de la pantalla actual y nos remite a la pantalla de captura.</p>
Seguimiento	<p>Se utiliza cuando ya se cuenta con un número de folio y nos permite dar seguimiento y resolución a cada solicitud. Se ingresa número de folio y se obtiene la información segmentada por recuadros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Datos de registro 2- Datos del Ciudadano 3- Formatos y correos 4- Datos de la Petición 5- Actividades
Resolución	<p>Se utiliza cuando ya se cuenta con una respuesta definitiva de la solicitud, siendo los estatus de respuesta los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Concluida 2- No procede 3- No se presentó 4- Suspendida 5- Reincidencia 6- Forma Única 7- Recanalizar - Peticiones Pendientes - Salir 8-
Filtro	<p>se utiliza para la recepción y canalización de las solicitudes que se reciben por las fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación Móvil - Web
Indicadores	<p>Se concentra las estadísticas de las solicitudes, arrojándonos la eficiencia y efectividad</p>
Monitoreo de calidad	<p>Es utilizado por Atención Ciudadana y Sindicatura Social para realizar monitoreo de las solicitudes que ya han sido concluidas. Se utilizan 3 monitoreos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Monitoreo de Servicios 2- Monitoreo de Tramites 3- Monitoreo de Criterios
Reportes Administrador	<p>Este apartado es exclusivo para los usuarios categorizados como administradores y nos arroja los siguientes reportes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Apoyos económicos 2- Peticiones por Dependencia 3- Peticiones de Internet 4- Reporte de Eficiencia
Reportes fuente	<p>Este apartado es exclusivo para los usuarios categorizados como responsables de fuente de recepción y nos arroja los siguientes reportes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Peticiones por Fuente 2- Reporte de Trámites / Servicios por Dependencia.
Reportes generales	<p>Este apartado es utilizado por todos los usuarios, pero principalmente por los Enlaces de Atención, los reportes que se pueden generar son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Peticiones por Nivel de Usuario 2- Reporte de Tramites / Servicios por Dependencia.

P1C2A1	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA RED Y PROPORCIONAR EL ALUMBRADO PUBLICO NECESARIO PARA LA DEMARCACIÓN.	1	ÍNDICE DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO				MANTENIMIENTOS DE ALUMBRADO PUBLICO	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS MANTENIMIENTOS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCAACION						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			20%	20%	20%	20%			
		5	TOTAL DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C2A2	DESARROLLAR TAREAS OPERATIVAS DE ATENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE AÉREAS VERDES, PARQUES, JARDINES Y FORESTACIONES.	1	ÍNDICE DE MANTENIMIENTO DE AÉREAS VERDES				MANTENIMIENTOS DE AREAS VERDES	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	NO SE LLEVE A CABO LOS MANTENIMIENTOS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCAACION						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			20%	20%	20%	20%			
		5	TOTAL DE MANTENIMIENTO DE AÉREAS VERDES						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C2A3	FORMAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO, REHABILITACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE CALLES, VIALIDADES Y CAMELONES	1	ÍNDICE DE MANTENIMIENTO DE CALLES, VIALIDADES Y CAMELONES				MANTENIMIENTOS CALLES, VIALIDADES Y CAMELONES	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS MANTENIMIENTOS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCAACION						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			20%	20%	20%	20%			
		5	TOTAL DE MANTENIMIENTO DE CALLES, VIALIDADES Y CAMELONES						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3	PROMOVER LA TRAMITOLÓGIA EN LAS EDIFICACIONES HABITACIONALES Y EN LOS COMERCIOS QUE COMPRENDEN LA DEMARCACIÓN PARA ASI PROPICIAR LA ORGANIZACIÓN EN ELLAS.	1	ÍNDICE DE ORGANIZACIÓN EN LAS EDIFICACIONES				PORCENTAJE DE TRAMITES EN LAS EDIFICACIONES	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS TRAMITES PARA LAS EDIFICACIONES
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCAACION						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			20%	20%	20%	20%			
		5	TOTAL DE ORGANIZACIÓN EN LAS EDIFICACIONES						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3A1	AMPLIAR LA COBERTURA PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS, PERMISOS, EMISIONES DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSURAS.	1	ÍNDICE DE COBERTURA DE OTORGAMIENTO DE				PORCENTAJE DE AMPLIACION DE COBERTURA DE LICENCIAS, PERMISOS, ETC.	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS, PERMISOS, EMISIONES DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSURAS.
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCAACION						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			20%	20%	20%	20%			
		5	TOTAL DE OTORGAMIENTO DE LICENCIAS,						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3A2	INCREMENTAR EL NUMERO DE ATENCIÓN DE LAS Y LOS CIUDADANOS DE LA DEMARCACIÓN.	1	ÍNDICE DE INSPECCIONES Y ATENCIÓN CIUDADANA				PORCENTAJE DE ATENCION DE LA CIUDADANIA	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE LA CIUDADANIA NO ACUDA A RECIBIR ATENCION
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCAACION						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			20%	20%	20%	20%			
		5	TOTAL DE INSPECCIONES Y ATENCIÓN CIUDADANA						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C4	LLEVAR A CABO PROGRAMAS Y ACCIONES PARA QUE LAS Y LOS CIUDADANOS CUMPLAN CON SU IDENTIDAD CIVIL.	1	ÍNDICE DE PROGRAMAS DE IDENTIDAD CIVIL				PROGRAMAS PARA QUE LOS CIUDADNOS CUMPLAN SU IDENTIDAD CIVIL	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVEN A CABO LOS PROGRAMAS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCAACION						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			20%	20%	20%	20%			
		5	TOTAL DE PROGRAMAS DE IDENTIDAD CIVIL						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

C.P. GLORIA ESCALANTE ESTRADA

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR Y/O RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA:

LIC. OSCAR EDUARDO VALENZUELA RODRIGUEZ

Anexo 4

"Indicadores"

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

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	Índice de Acciones sociales en favor de los grupos vulnerables.	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
Propósito	Atención de hogares vulnerables	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
Componente	PIC1. Comités Integrados	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
	PIC2. Índice de mantenimiento de infraestructura urbana	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
	PIC3. Índice de organización en las edificaciones	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
	PIC4. Índice de programas de identidad civil	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
Actividad	PIC1A1. Jornadas implementadas	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
	PIC2A1. Índice de mantenimiento de alumbrado público.	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
	PIC2A2. Índice de mantenimiento de áreas verdes	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
	PIC2A3. Índice de mantenimiento de calles, vialidades y camellones	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente
	PIC3A1. Índice de cobertura de otorgamiento de licencias, permisos, emisiones de multas,	<i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i>	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	Ascendente

<p>citatorios y clausuras.</p> <p>PIC3A2. Índice de inspecciones y atención ciudadana.</p>	<p><i>(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) *100</i></p>	S/	NO	S/	Ascendente								
---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	------------

Anexo 5

“Metas del programa”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

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	Índice de Acciones sociales en favor de los grupos vulnerables.	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI	Se puede alcanzar las metas establecidas, incluso si en un periodo no se alcanza la meta, el siguiente se puede reprogramar.	La meta al final de todos los indicadores es del 80%, sin embargo, dentro de las fichas técnicas no se encuentra Línea Base y en los indicadores de la MIR aparece como “Integrantes de la demarcación”. Es necesario establecer un punto de partida, respecto a lo que se logró anteriormente, de esa forma establecer un incremento de metas y/o alcance específico.
Propósito	Atención de hogares vulnerables	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
Componente	PIC1. Comités Integrados	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC2. Índice de mantenimiento de infraestructura urbana	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC3. Índice de organización en las edificaciones	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC4. Índice de programas de identidad civil	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
Actividades	PIC1A1. Jornadas implementadas	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC2A1. Índice de mantenimiento de alumbrado público.	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC2A2. Índice de mantenimiento de áreas verdes	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC2A3. Índice de mantenimiento de calles, vialidades y camellones	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC3A1. Índice de cobertura de otorgamiento de licencias, permisos, emisiones de multas, citatorios y clausuras.	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		
	PIC3A2. Índice de inspecciones y atención ciudadana.	80%	SI	Porcentaje	SI	Indicador de Gestión	SI		

Anexo 6

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

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

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
Programa de Mejoramiento Urbano "Mi México Late" 2020	Sujetos a ROP	Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano	Mejorar las condiciones de vida de comunidades de escasos recursos y colonias con altas de marginación y violencia, rehabilitando espacios públicos y viviendas.	A la población asentada en los polígonos de atención prioritaria en ciudades de 50 mil o más habitantes, que forman parte del Sistema Urbano Nacional 2018.	a) Mejoramiento Integral de Barrios b) Vivienda en el ámbito urbano: c) Regularización y certeza jurídica:	Todo el País (Nacional)	Mi México Late Programa de mejoramiento urbano, portal oficial https://mimexicolate.gob.mx/preguntas-frecuentes/ Secretaría de Gobernación (2019). Programa de mejoramiento urbano, La transformación de México desde sus ciudades. Obtenido de: https://mimexicolate.gob.mx/wpcontent/uploads/2021/01/PMU_WEB_04-1.pdf	SI	SI	Ambos programas buscan mejorar las condiciones de vida de las comunidades más vulnerables por medio de apoyos dirigidos hacia la infraestructura y vivienda e incentivar la colaboración de la comunidad mediante procesos comunitarios participativos para la construcción infraestructura social.
Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 derivado		Secretaría de Comunicaciones y Transportes	El Gobierno Federal implementará los procesos orientados a fortalecer, mantener y preservar el patrimonio	1. Contribuir al bienestar social mediante la construcción, modernización y conservación		Nacional	Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 DOF https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5596042&fecha=02/07/2020	SI	SI	Las estrategias prioritarias del PSC y T 2020-2024, tienen la relación directa con el Fin y el propósito de la MIR.

<p>del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024</p>			<p>vial de los mexicanos y mexicanas, asegurando la integración de las poblaciones de mayor marginación a los beneficios del desarrollo regional, a través de una política pública con un fuerte componente de participación social, así como del sector privado.</p>	<p>de infraestructura carretera accesible, segura, eficiente y sostenible, que conecte a las personas de cualquier condición, con visión de desarrollo regional e intermodal</p> <p>2. Contribuir al desarrollo del país mediante el fortalecimiento del transporte con visión de largo plazo, enfoque regional, multimodal y sustentable, para que la población, en particular las regiones de menor crecimiento, cuenten con servicios de transporte seguros, de calidad y cobertura nacional.</p> <p>3. Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis</p>						
--	--	--	---	---	--	--	--	--	--	--

				en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 7

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

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

La dependencia no cuenta con informes derivados de evaluaciones externas que pueda utilizar como aspectos susceptibles de mejora, ya que el programa 65. Delegación Sánchez Taboada no ha sido objeto de evaluaciones de consistencia y resultados en años anteriores.

Avance del Documento Institucional

El programa 65. Delegación Sánchez Taboada no cuenta con evaluaciones anteriores al ejercicio 2020, por lo tanto, no existen avances provenientes de evaluaciones anteriores.

Anexo 8

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

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

El programa 65. Delegación Sánchez Taboada no cuenta con evaluaciones anteriores al ejercicio 2020, por lo tanto, no existen acciones definidas provenientes de los mecanismos para los aspectos susceptibles de mejora derivados de evaluaciones anteriores.

Anexo 9

“Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

El programa 65. Delegación Sánchez Taboada no cuenta con evaluaciones anteriores al ejercicio 2020, por lo tanto, no cuenta con recomendaciones que atender de evaluaciones externas de los últimos tres años.

Anexo 10
“Evolución de la Cobertura”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Tipo de Población	Unidad de Medida	2017	2018	2019	2020
P. Potencial					
P. Objetivo					
P. Atendida					
P. A x 100					
P. 0					

El programa no cuenta con una metodología de cobertura, pero se entiende que su alcance se determina a partir de su población objetivo citada en el POA: “La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios Municipales”. No describe específicamente una cantidad de personas, solo se refiere a la demarcación de la Delegación. Derivado de nuestra investigación, se anexan datos de la población de acuerdo al IMPLAN (Instituto Metropolitano de Planeación) 2015.

<https://implantijuana.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=4fd9846fdc344821a97593d3f90895e1>

Anexo 11
“Información de la Población Atendida”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 - 5. 11 años	Niñas y niños 6 - 12 años	Adolescentes 13 - 17	Jóvenes 18 - 29	Adultos 30 - 64	Adultos mayores 65-	Indígenas	No indígenas
-	-	-	-	-	-	198,451	99,715	98736	0	0	0	0	0	0	0	0

El programa no cuenta con información de la población atendida y tampoco describe específicamente una cantidad de personas, solo se refiere a la demarcación de la Delegación. Derivado de nuestra investigación, se anexan datos de la población de acuerdo al IMPLAN (Instituto Metropolitano de Planeación) 2015.

<https://implantijuana.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=4fd9846fdc344821a97593d3f90895e1>

Anexo 12

“Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

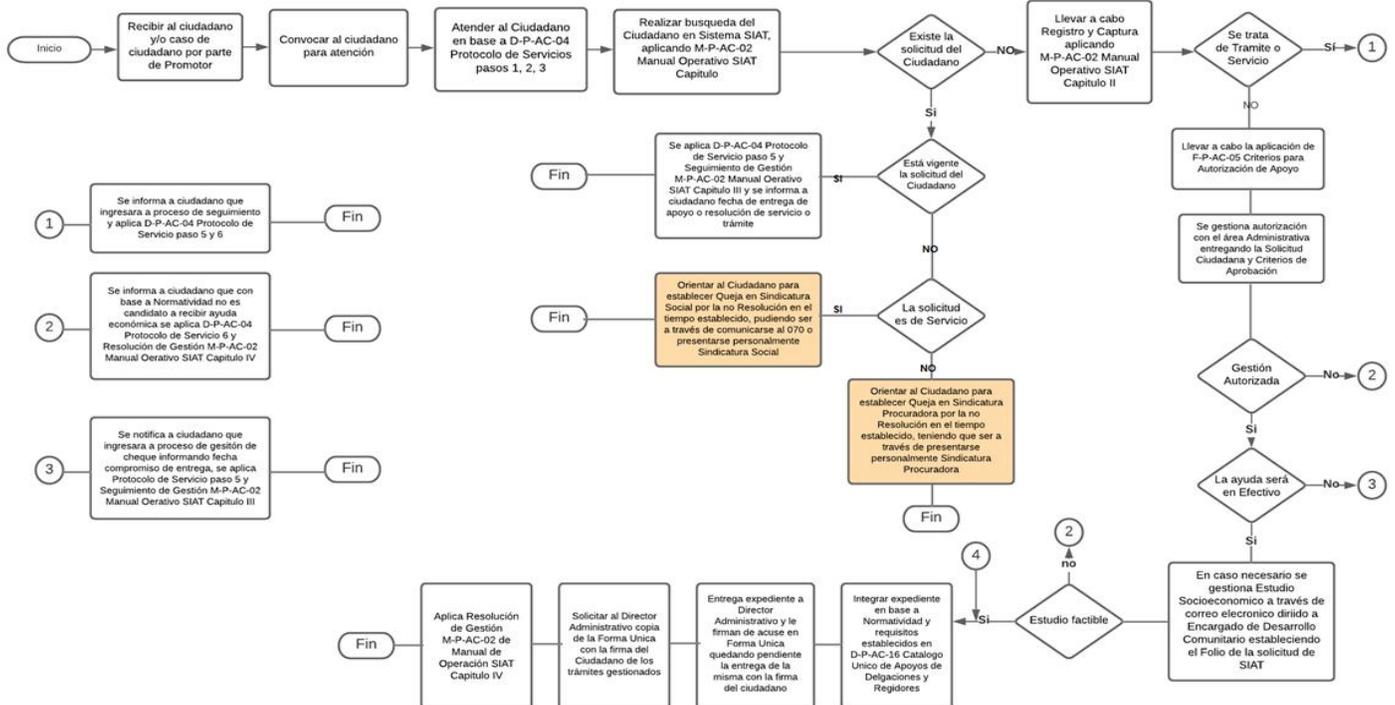
Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

PROCESO DE EJECUTIVA DE VENTANILLA UNICA DELEGACIONES

Coordinación de Atención Ciudadana



Anexo 13
“Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”
Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Capítulos de Gasto	Partida	Concepto del gasto	Total
10000 SERVICIOS PERSONALES	11000	Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$1,318,796.89
	12000	Sueldo tabular personal eventual	\$174,213.99
	13000	Remuneraciones adicionales y especiales	\$887,873.67
	14000	Seguridad social	\$336,242.07
	15000	Otras prestaciones sociales y económicas	\$4,267,462.37
Subtotal del Capítulo 10000			\$6,810,375.00
20000 MATERIALES Y SUMINISTROS	21000	Materiales de Administración, Emisión de documentos y artículos oficiales	\$460,963.59
	24000	Materiales y artículos de construcción y de reparación	\$1,876,675.80
	26000	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$1,458,653.16
	27000	Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos	\$69,007.64
	29000	Herramientas, refacciones y accesorios menores	\$689,017.08
Subtotal del Capítulo 20000			\$4,554,317.27
30000 SERVICIOS GENERALES	32000	Servicios de arrendamiento	\$225,000.00
	33000	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	\$76,500.00
	35000	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	\$622,653.72
	38000	Servicios oficiales	\$45,000.00
Subtotal del Capítulo 30000			\$969,153.72
40000 TRANSFERENCIAS Y ASIGNACIONES	44000	Ayudas sociales	\$780,000.00
Subtotal del Capítulo 40000			\$780,000.00
50000 BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	56000	Maquinaria otros equipos y herramientas	\$1,097,105.26
Subtotal del Capítulo 50000			\$1,097,105.26
60000 OBRAS PÚBLICAS	61000	Obra pública en bienes del dominio público	2,850,000.00
Subtotal del Capítulo 60000			\$2,850,000.00
TOTAL, GLOBAL			\$17,060,951.25

Anexo 14

“Avance de los Indicadores respecto de sus metas”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta 2020	Valor alcanzado 2020	Avance (%)	Justificación
Fin	Índice de Acciones sociales en favor de los grupos vulnerables.	Anual	80%	80%	100%	N/A
Propósito	Atención de hogares vulnerables	Semestral	80%	80%	100%	N/A
Componentes	P1C1. Comités Integrados	Trimestral	80%	80%	100%	N/A
	P1C2. Índice de mantenimiento de infraestructura urbana	Trimestral	80%	80%	100%	N/A
	P1C3. Índice de organización en las edificaciones	Trimestral	80%	80%	100%	N/A
	P1C4. Índice de programas de identidad civil	Trimestral	80%	80%	100%	N/A
Actividades	P1C1A1. Jornadas implementadas	Trimestral	80%	80%	100%	N/A
	P1C2A1. Índice de mantenimiento de alumbrado público.	Trimestral	80%	80%	100%	N/A
	P1C2A2. Índice de mantenimiento de áreas verdes	Trimestral	80%	77%	96.25%	Falta de personal por contingencias de lluvias.
	P1C2A3. Índice de mantenimiento de calles, vialidades y camellones	Trimestral	80%	75%	93.75%	Falta de maquinaria, contingencia de lluvias, emergencia sanitaria COVID-19.
	P1C3A1. Índice de cobertura de otorgamiento de licencias, permisos, emisiones de multas, citatorios y clausuras.	Trimestral	80%	80%	100%	
	P1C3A2. Índice de inspecciones y atención ciudadana.	Trimestral	80%	80%	100%	N/A

Anexo 15

“Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020



TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

**SINDICATURA
PROCURADORA**

Norma Técnica No. 45
Denuncia Ciudadana, Quejas y Sugerencia

ANEXO 1

**DIRECCION SOCIAL
SINDICATURA PROCURADORA**

FOLIO:

FORMATO DE RECEPCION DE QUEJAS

FECHA:			
NOMBRE:			
TELEFONO:			
DIRECCION:	CALLE	NO.	COLONIA:
ASUNTO:	DELEGACION:		
NARRACION:			
CROQUIS:			
MEDIO DE RECEPCION:			
FIRMA DEL RECEPTOR:		FIRMA DEL CIUDADANO	

SINDICATURA PROCURADORA DEL H. XXIII AYUNTAMIENTO DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA.
DIRECCION DE NORMATIVIDAD.

15



TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

**SINDICATURA
 PROCURADORA**

Norma Técnica No. 45
 Denuncia Ciudadana, Quejas y Sugerencia

**ANEXO 2
 CONSTANCIA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Folio: _____

Tijuana, Baja California; a _____ de 20__
 Siendo las _____ horas

DATOS DEL CIUDADANO			
Nombre:		Sexo:	
Domicilio:		Teléfono:	
Fecha de Nacimiento:		Lugar de Origen:	
Estado Civil:		Ocupación:	
Quien se identifica con:		Número:	
.....		

Breve descripción de los hechos que manifiesta el ciudadano:

----- Se cierra lo manifestado -----

Firma de Conformidad

Testigo de Asistencia

Anexo 16

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

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD/ DEBILIDAD O AMENAZA	PREGUNTA	SITUACIÓN
DISEÑO	FORTALEZA 2020		
	El programa identifica el problema	1	Nueva Continuar con la información actualizada de acuerdo a la normatividad
	Alinea la contribución del programa a las metas y estrategias Nacionales bajo el documento “Matriz de Responsabilidad y Competencia”	4	
	Utiliza un “Padrón de Beneficiarios de Bienes o Servicios que otorga el Programa”	8	
	Es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)	10	
	Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas conforme a normatividad.	11	Se mantiene Revisar la característica “Línea Base” de acuerdo a las recomendaciones
	Se complementa con programas federales	13	Nueva Se recomienda revisar en el diseño, cuando se encuentren coincidencias y evidenciarlas documentalmente.
	OPORTUNIDAD 2020		
	Cuenta con Diagnostico del problema	2	Nueva Formalizar el documento e integrarlo en el diseño del programa
	Define su población objetivo en el POA (Programa Operativo Anual)	7	Nueva Se recomienda realizar una metodología para determinar sus poblaciones, así como definirla en los documentos de diseño que correspondan.
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD/ DEBILIDAD O AMENAZA	PREGUNTA	SITUACIÓN
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN DE RESULTADOS	FORTALEZA 2020		
	El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos	15	Nueva Continuar con la información actualizada conforme a normatividad
	El programa recolecta información para monitorear su desempeño	22	
	OPORTUNIDAD 2020		
El programa utiliza como referencia evaluaciones realizadas a otros	16	Nueva Continuar con la información actualizada conforme a normatividad	

	programas presupuestarios para la implementación de mejoras		
	DEBILIDAD 2020		
	El programa no cuenta con Plan estratégico realizado mediante ejercicios de planeación institucionalizados, solo utiliza el POA para la medición de resultados	14	Nueva Es recomendable contar con un plan estratégico para lograr los resultados que se esperan del programa.
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD/ DEBILIDAD O AMENAZA	PREGUNTA	SITUACIÓN
	DEBILIDAD 2020		
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	No tiene mecanismos para identificar a su población objetivo	24	Nueva Contar con metodología y definición concreta de la población, facilitar la elaboración de una "Estrategia de cobertura"
	AMENAZA 2020		
	No cuenta con una estrategia de cobertura documentada	23	Se mantiene Elaborar y documentar "Estrategia de cobertura" con las recomendaciones señaladas
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD/ DEBILIDAD O AMENAZA	PREGUNTA	SITUACIÓN
	FORTALEZA 2020		
OPERACIÓN	Cuenta con procesos clave documentados	26	Nueva Continuar con la información actualizada conforme a normatividad
	El programa tiene información sistematizada para el conocimiento de apoyos y sus características	27	
	Existen mecanismos y procedimientos verificados para el registro, tramite y seguimiento de solicitudes de apoyo apegados a los documentos normativos	28, 29,30 ,31	
	Los procesos clave cuentan con las características señaladas (tipos de apoyo)	32	
	Los mecanismos se encuentran documentados y verificados para la entrega de apoyos y cuentan con las características señaladas	33	
	Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las características descritas en el MML	40	
	El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, con las características descritas en el MML	42	
	DEBILIDAD 2020		
	El programa no identifica totalmente y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios	38	Nueva Realizar modificaciones de acuerdo a lo señalado (Anexo 13 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación")
	AMENAZA 2020		
	Problemática en la transferencia de recursos a los beneficiarios	37	Nueva Atender el tiempo en que se reciben y/o cobran los apoyos a los beneficiarios
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD/ DEBILIDAD O AMENAZA	PREGUNTA	SITUACIÓN
	OPORTUNIDAD 2020		

PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	A nivel municipal cuenta con buzón de quejas y sugerencias	43	Nueva, Se recomienda medir los resultados del instrumento existente y revisar si cumple con el propósito señalado en los TdR
	AMENAZA 2020		
	El programa no cuenta con mecanismos de medición del grado de satisfacción de la población atendida	43	Nueva Elaborar mecanismos de medición del programa de acuerdo a las características
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD/ DEBILIDAD O AMENAZA	PREGUNTA	SITUACIÓN
MEDICIÓN DE RESULTADOS	FORTALEZA 2020		
	El programa cuenta con indicadores para medir su Fin y Propósito	45	Nueva Continuar con la información actualizada conforme a normatividad.

Anexo 17

“Primer informe”

Nombre del Programa: 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Sánchez Taboada

Unidad Responsable: Delegación Sánchez Taboada

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020



TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021

65. Delegación Municipal Sánchez Taboada

Primer Informe
Evaluación de
Consistencia y Resultados

Índice

1. Introducción	3 
1.1. Primer Informe	4 
1.2. Objetivos de la evaluación	5 
1.3. Características del programa	6 
2. Evaluación de consistencia y resultados	7 
2.1. Diseño	9 
2.2. Planeación y Orientación a Resultados	27 
2.3. Cobertura y Focalización	32 
2.4. Operación	34 
2.5. Percepción de la Población Atendida	48 
2.6. Medición de Resultados	49 
3. Resultados	54 
3.1. Resumen	55 
3.2. Valoración por apartado	56 

▶ 1. Introducción

La gestión pública en México y en el mundo cada día requiere de una mayor transparencia e innovación por ello, se han implementado evaluaciones de programas y políticas públicas que conforman un elemento clave para analizar la eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las medidas implementadas y, a partir de la evidencia generada sobre su diseño, implementación y resultados, tomar las medidas necesarias encaminadas a su mejora. Por consiguiente, la evaluación permite identificar lo que funciona y en qué medida lo hace, los efectos de las intervenciones públicas, el avance de los objetivos, así como los aspectos que impiden la consecución de estos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es la ley máxima que rige la vida económica, social y política en México. Durante la administración (2012-2018) se llevó a cabo una reforma mediante el decreto publicado el 10 de febrero de 2014 en el Diario Oficial de la Federación (DOF), por la que se adicionó el inciso C al artículo 26 de la Constitución, el cual señala que el Estado contará con un Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), que será un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tendrá como funciones principales la medición de la pobreza y la evaluación de los programas, objetivos, metas y acciones de la política de desarrollo social.

Los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentran la evaluación de consistencia y resultados, la evaluación de indicadores, la evaluación de procesos, la evaluación de impacto, y la evaluación específica.

El XXIII Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California en búsqueda de la mejora de sus programas públicos y en apego a las Leyes Federales y Estatales elabora el Programa Anual de Evaluaciones (PAE) y determinó llevar a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados, tomando como base los Términos de Referencia (TdR) del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL).

La evaluación de Consistencia y Resultados analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

▶ 1.1. Primer Informe

Los productos y plazos de entrega establecidos en el Programa Anual de Evaluación de la Tesorería Municipal y los Organismos Descentralizados de la administración pública del Ayuntamiento de Tijuana, requieren como primer informe, la presentación del instrumento de la Evaluación de Consistencia y Resultados que consta de un cuestionario conformado por 51 preguntas que fueron contestadas mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora consideró necesaria para justificar su análisis.

▶ 1.2. Objetivos de la evaluación

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- 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.
- 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.
- 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.
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.3. Características del programa

Identificación del Programa

El programa 65 “Delegación Municipal Sánchez Taboada”, coordinado por la Delegación Sánchez Taboada, es un organismo central, dependiente la Secretaría de Gobierno del Municipio de Tijuana que contribuye con el otorgamiento de servicios municipales en favor de la población, satisfaciendo las necesidades propias de ese sector.

Problema o necesidad que pretende atender.

El problema que el programa pretende atender es: “No se acercan los servicios municipales a la ciudadanía, no logrando ser un facilitador de gestión y no satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.

Lo que se desea lograr en una buena gestión de servicios y necesidades de la población correspondiente a la Delegación Sánchez Taboada, derivadas de apoyos sociales y/o económicos.

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

El programa tiene como objetivo: Contribuir al acercamiento de los ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiencia y democracia.

Principales servicios:

1. Jornadas que propicien la equidad de género, que satisfagan las necesidades de los hogares en situación vulnerable.
2. Mantenimiento preventivo y correctivo de la red de alumbrado público y proporcionar el mismo necesario para la demarcación.
3. Atención y mantenimiento de áreas verdes, parques, jardines y forestación.
4. Mantenimiento, rehabilitación y construcción de calles vialidades y camellones.
5. Otorgamiento de licencias, permisos, emisión de multas, citatorios y clausuras.
6. Atención de ciudadanos de la demarcación.
7. Programas y acciones para que los ciudadanos cumplan con su identidad civil

2. Evaluación de consistencia y resultados

Con base en los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la evaluación contiene seis temas y 51 preguntas:

- **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, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

- **Planeación estratégica.**

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

- **Operación.**

Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

- **Cobertura y focalización.**

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.

- **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



Los seis temas incluyen preguntas específicas, de las que 34 deben ser respondidas mediante un esquema binario (SÍ/NO) sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis. En los casos en que la respuesta sea SÍ, se debe seleccionar uno de cuatro niveles de respuesta definidos para cada pregunta. Las 17 preguntas que no tienen respuestas binarias (por lo que no incluyen niveles de respuestas) se deben responder con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

A continuación, se describen los resultados obtenidos a través de la aplicación de la evaluación de Consistencia y Resultados.

2.1. Diseño

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

Con base en la identificación que la dependencia, entidad y/o la unidad responsable del programa hayan realizado del problema o necesidad que se espera resolver con la ejecución del programa se debe realizar un análisis que permita contestar las siguientes preguntas:

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.

“Si”

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

El programa proporciono un documento en el que tiene identificado el problema y cuenta con el documento árbol de problemas donde define de la siguiente manera: *“No se acercan los servicios municipales a la ciudadanía, no logrando ser un facilitador de gestión y no satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos”*, por lo tanto, el problema se muestra como un hecho negativo que se puede revertir, indicando la forma de hacerlo en su árbol de objetivos.

El documento Árbol de Problemas no define la población que presenta el problema o necesidad, pero en los documentos diagnóstico y justificación del problema menciona como población objetivo a los ciudadanos y ciudadanas de la Delegación Sánchez Taboada. Así mismo se cuenta con el Programa Operativo Anual (POA) en donde establece su población objetivo como: *“La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y*

carente de los servicios Municipales”, sin embargo, no se establece ninguna desagregación por sexo o grupo de edad. La dependencia no presentó evidencia documental donde se defina el plazo para su revisión y/o actualización.

Por lo que, se recomienda alinear diagnóstico y justificación con el Árbol de Problemas y demás documentos de acuerdo a la población objetivo. Elaborar los documentos con datos específicos, fuentes y metodología para su planteamiento, tanto del problema como de las causas y efectos, establecer dentro del documento la metodología para definir su población objetivo, población potencial y población atendida. Señalar el personal involucrado para su elaboración, las firmas pertinentes para su autorización, definiendo claramente en el documento fechas de elaboración y de actualización.

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.

“Si”

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

En el documento que presento la delegación como diagnóstico y justificación del problema se realiza un análisis de las causas que afectan a la delegación y a los ciudadanos que pertenecen a ella partiendo de Los siguientes factores:

- La ciudadanía desconoce los apoyos que se le pueden proporcionar
- Desconfían que realmente se realicen las acciones que puedan solicitar.
- Viviendas en malas condiciones de los habitantes de la Delegación Sánchez Taboada.
- Aumento al desempleo por factores como la pandemia (COVID 2019).

Adicionalmente se proporcionó el documento “Árbol de causas y efectos” donde se encuentran señalados puntualmente las causas mencionándolas de la siguiente forma:

- Falta de mantenimiento de infraestructura urbana y servicios públicos.
- Falta de iniciativa de los ciudadanos con la regularización de su identidad civil.
- Falta de organización en las edificaciones y comercios.
- Desorganización social con los ciudadanos.

En cuanto a los efectos señala de forma lineal los siguientes:

- Los ciudadanos no contarán con el mantenimiento de infraestructura urbana y servicios públicos.
- Los ciudadanos no contarán con su identidad civil.
- La demarcación no tendrá organización con respecto a edificaciones y comercios.
- Los ciudadanos carecerán de los servicios sociales.

La delegación no presentó evidencia documentada donde se defina el plazo para su revisión y/o actualización.

Como aspecto susceptible de mejora se recomienda formalizar el documento “Diagnostico del Problema” y el de “Justificación del Problema”, donde se pueda definir y señalar las causas y efectos del problema, con datos específicos, fuentes y/o metodología para su planteamiento, así como señalar el personal involucrado para su elaboración, las firmas pertinentes para su autorización, definiendo claramente en el documento metas, fechas de elaboración y fechas de actualización, para su continuo análisis.

Cabe mencionar que la entidad presento informe de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) emitido por el XXIII Ayuntamiento de Tijuana, de los aspectos generales y específicos que fueron atendidos de evaluaciones anteriores a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal. Los cuales, se aplicaron e integraron en la elaboración del Proyecto de Presupuestos de Egresos del Ejercicio Fiscal 2021 correspondiente a todas las Dependencias y entidades Paramunicipales (ASM 1., 2.)

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

“Si”

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.

Dentro del documento proporcionado por la delegación Sánchez Taboada como diagnóstico del problema, refiere la intervención del programa con el Eje General 3 de Bienestar del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, el cual tiene como objetivo “Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, con énfasis en la reducción de brechas de desigualdad y condiciones de vulnerabilidad y discriminación en poblaciones y territorios”.

Así mismo la intervención del programa se registra a través del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2017-2019 Eje 5 (Eje Ciudad Eficiente y Democrática), con el Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2014-2019 “Desarrollo Humano y Sociedad Equitativa”.

Presidencia de la Republica, (2019) Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Recuperado el 15 de junio de 2021, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019

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.

“Si”

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y ● Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.

La Delegación Sánchez Taboada señala contar con un vínculo del propósito del programa con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014-2019, EL Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2014-2019 y el Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2017-2019, partiendo del documento "Matriz de Responsabilidad y Competencia, ejercicio fiscal 2020". Sin embargo, el documento presenta Inconsistencias en cuanto al nombre del eje (5), en el que ubica la estrategia a seguir de la línea de acción correspondiente, es decir, el nombre que identifica al eje en el documento mencionado no corresponde; sin embargo, la línea de acción 5.2.1.4 *"Acercar los servicios municipales a la ciudadanía logrando ser un facilitador de gestión y resolución de las necesidades de los ciudadanos"*, registrada en la Matriz de Responsabilidad y Competencia, ejercicio fiscal 2020 si mantiene conceptos comunes con el objetivo del citado Plan Nacional de Desarrollo, relativo al Eje General 3 de Bienestar.

También proporciono el documento "Matriz de Planeación de Estrategias ejercicio fiscal 2020", en el que se determina la relación de los aspectos mencionados con la línea de acción 5.2.1.4

El programa se relaciona con los programas sectoriales de Mejora Mejoramiento Urbano "Mi México Late" 2020 en su propósito, "Mejorar las condiciones de vida de comunidades de escasos recursos y colonias con altas de marginación y violencia, rehabilitando espacios públicos y viviendas" y con el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, donde su propósito describe que, "El Gobierno Federal implementará los procesos orientados a fortalecer, mantener y preservar el patrimonio vial de los mexicanos y mexicanas, asegurando la integración de las poblaciones de mayor marginación a los beneficios del desarrollo regional, a través de una política pública con un fuerte componente de participación social, así como del sector privado".

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?

La delegación proporciona información documental “Matriz de Planeación de Estrategias ejercicio fiscal 2020”, en la que se detalla la vinculación y alineación con el PND 2019-2024, PED 2014-2019 y el PMD 2017-2019, con respecto al objetivo del programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada en los siguientes objetivos, estrategias y líneas de acción:

Plan Nacional de Desarrollo 2014-2019			Plan Estatal de Desarrollo 2014-2019		Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019		
EJE	OBJETIVO	ESTRATEGIA	EJE	ESTRATEGIA	EJE	ESTRATEGIA	LÍNEA DE ACCIÓN
1. Justicia y Estado de Derecho	1.2 Fortalecer la cultura democrática, abrir el gobierno a la participación social y escuchar de manera permanente a la sociedad, dando especial atención a las mujeres y los grupos históricamente discriminados y marginados.	1.2.1 Promover el diálogo abierto, con accesibilidad, transparente, culturalmente pertinente y respetuoso de todas las instancias del Gobierno de México con los sectores de la población.	1. Desarrollo Humano y Sociedad Equitativa	1.5.2.1. Contar con una sociedad que participa activamente de manera organizada en la solución de problemas sociales de su entorno comunitario.	5. Ciudad Eficiente y Democrática	5.2.1. Impulsar programas para el fortalecimiento de las delegaciones junto la participación ciudadana.	5.2.1.4. Acercar los servicios municipales a la ciudadanía logrando ser un facilitador de gestión y resolución de las necesidades de los ciudadanos.
		1.2.2 Impulsar la construcción de ciudadanía, desde la perspectiva de género y de derechos humanos, como fundamento para el ejercicio y exigencia de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, así como para fomentar la participación de la ciudadanía a la gobernabilidad democrática.		1.5.2.2 Fortalecer la comunicación entre la población y los promotores institucionales, con el propósito implementar programas derivados de las reuniones de coordinación, pláticas y de eventos culturales en las colonias.			
	1.3 Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, individuales y colectivos.	1.3.3 Eliminar las prácticas discriminatorias institucionalizadas para garantizar los derechos humanos de todas las personas, la igualdad sustantiva entre mujeres y		1.5.2.3 Fortalecer la comunicación entre la población, líderes vecinales y los promotores institucionales, con el propósito implementar programas			

		hombres, la atención ante cualquier tipo de violencia por prejuicios de cualquier naturaleza, y la reducción de las brechas de desigualdad, con especial atención a los diferentes grupos en situación de discriminación.	derivados de las reuniones de coordinación, pláticas y de eventos culturales den las colonias.		
2. Bienestar	2.1 Brindar atención prioritaria a grupos históricamente discriminados mediante acciones que permitan reducir las brechas de desigualdad sociales y territoriales.	2.1.3 Instrumentar las pensiones solidarias no contributivas y otras acciones afirmativas a favor de grupos en situación de discriminación, desventaja, rezago social y precariedad económica, con especial énfasis en adultos mayores y personas con discapacidad.	1.5.1.1 Detectar hogares en situación de pobreza extrema para carencia alimentaria, para la vinculación de apoyos asistenciales y proyectos productivos.		

Como aspecto susceptible de mejora, se recomienda registrar en la “Matriz de Planeación de Estrategias ejercicio fiscal 2020”, los ejes con los que se vincula el propósito del programa al nivel del Plan de Desarrollo Nacional vigente, ya que la delegación registró en su documento el Eje General no.2 de Bienestar y le compete de igual forma el Eje General no. 1 de Justicia y Estado de Derecho, como se muestra en la tabla adjunta.

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?

Propósito del programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada “Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática”, respecto a los Objetivos de Desarrollo del Milenio no existe vinculación al respecto. Sin embargo, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible se encontró relación indirecta con los siguientes objetivos:

Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países 10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

11.3 De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países

Por lo que se determina que el propósito del programa se vincula de manera indirecta con los propósitos señalados. Se recomienda a la delegación ajustar el documento "Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible", donde se vinculen y relacionen el propósito del programa, así como señalar el personal involucrado en su elaboración, las firmas pertinentes y asentando claramente en el documento fecha de elaboración y fecha para su actualización.

Sin embargo, la entidad presentó informe de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) emitido por el XXIII Ayuntamiento de Tijuana, de los aspectos generales y específicos que fueron atendidos de evaluaciones anteriores a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal. Los cuales, se aplicaron e integraron en la elaboración del Proyecto de Presupuestos de Egresos del Ejercicio Fiscal 2021 correspondiente a todas las Dependencias y entidades Paramunicipales (ASM 3.)

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.

“Si”

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y ● Las definiciones no cumplen con las características establecidas.

La delegación no presentó algún documento donde se indicará alguna metodología para determinar su población potencial y objetivo, sin embargo, el documento que presenta como Diagnóstico y Justificación del problema menciona como población objetivo a los ciudadanos y ciudadanas de la Delegación Sánchez Taboada.

Por otra parte, en el documento Programa Operativo Anual (POA), ejercicio fiscal 2020 establece su población objetivo como: “La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios Municipales”, sin embargo, no se establece ninguna desagregación por sexo o grupo de edad, el documento para su actualización refiere, que para su revisión esta sería de forma anual y para su actualización sería cada 3 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) Cuenten con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

“Si”

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> ● La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas.

La delegación presentó relación de Excel de los ciudadanos que han sido beneficiados con el programa 65. Delegación Municipal Sánchez Taboada, la cual lleva por nombre: “*Padrón de Beneficiarios de Bienes o Servicios que otorga el Programa*”, que emite a través del sistema de registro “Sistema Integral de Atención” (SIAT), donde se incluyen características como: nombre, tipo de apoyo, dirección, fecha, tipo de servicio otorgado, no. de solicitud,



unidad administrativa, entre otras. La información obtenida, señala la delegación que se utiliza a manera de consulta para los fines y propósitos del programa, ya que del sistema también se solicita información gráfica y estadística de los beneficiarios, así como de los apoyos y/o servicios que se brindan.

Dentro del Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California (documento normativo para el otorgamiento de apoyos sociales), se establecen las características de las personas que solicitan apoyos, y pueden ser de carácter física o moral.

La delegación presentó el documento "Manual Operativo del Sistema Integral de Atención" del uso y manejo del sistema SIAT, en el que se establece el proceso de registro de los beneficiarios de principio a fin, sin embargo, en la consulta del documento no se encontró mención del procedimiento que se utiliza para su depuración y actualización.

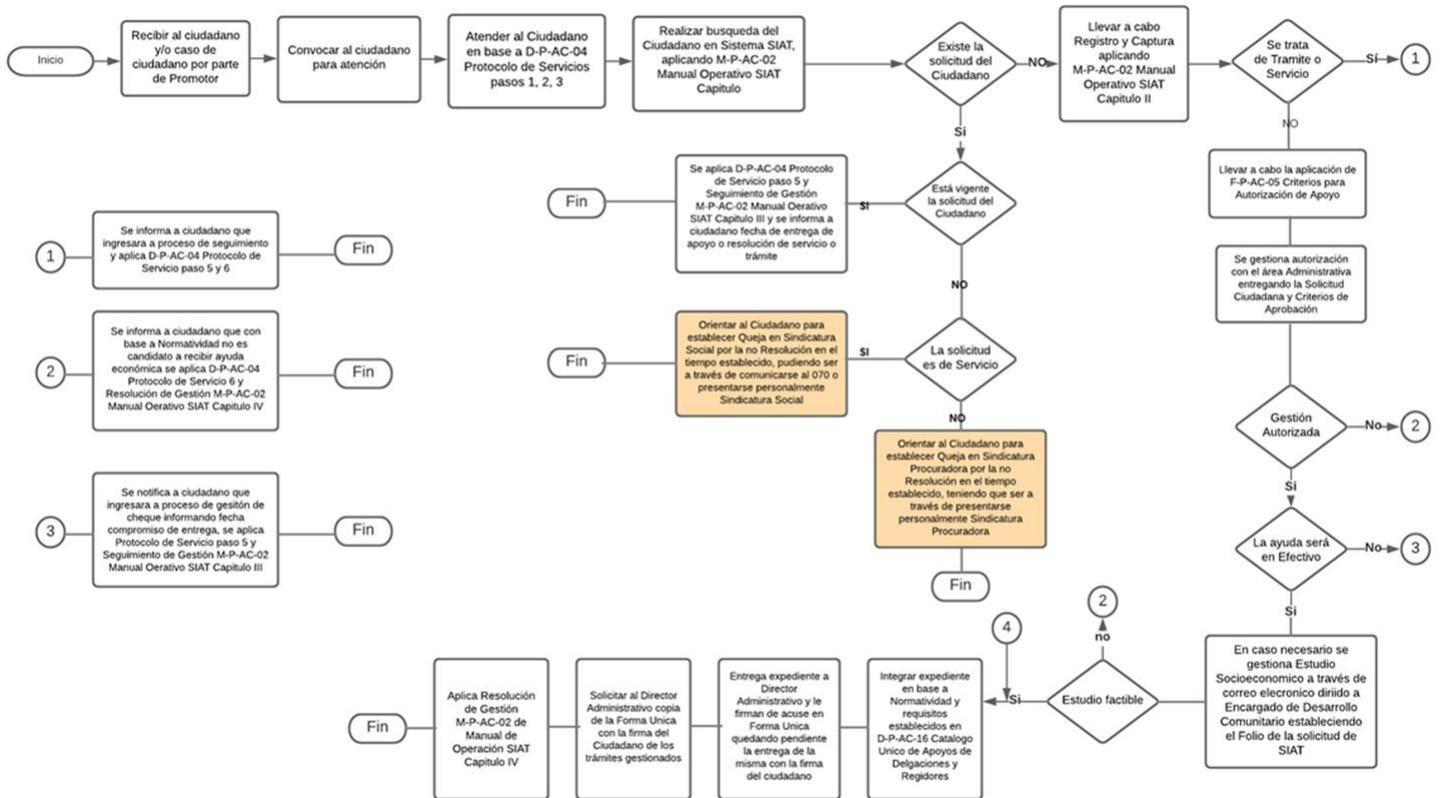
El SIAT es un sistema informático estandarizado que utiliza el XXIII Ayuntamiento de Tijuana para el registro de solicitudes de trámites, servicios, beneficios y/o apoyos de los ciudadanos de Tijuana, por lo que se considera que la información se encuentra sistematizada.

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.

La delegación proporcionó el formato P-P-AC-15 Proceso de Ejecución de Ventanilla Única Delegaciones, donde se registra mediante un diagrama de flujo el procedimiento para la obtención de apoyos.

PROCESO DE EJECUTIVA DE VENTANILLA UNICA DELEGACIONES

Coordinación de Atención Ciudadana



De acuerdo a la recolección de datos de los beneficiarios se requieren las siguientes características para la obtención de apoyos de personas físicas, las cuales se indican en el "Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California (documento normativo), indicadas en el artículo 16 mencionando lo siguiente: "Los apoyos económicos que se otorguen a personas físicas, con un monto igual o mayor a 140 UMAS, deberá ser respaldado a través de un estudio socioeconómico realizado por la Trabajadora Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM). Dicho estudio socioeconómico no será necesario si el gasto efectuado a estas partidas de ayuda social es para beneficio colectivo".

Y para las personas morales establece en el artículo 17 lo siguiente: "Tratándose de personas morales, solo podrán ser beneficiarios cuando se trate de asociaciones civiles sin fines de lucro, constituidas con dos años de antelación a la solicitud, el apoyo que se otorgue no deberá ser destinado para el pago de gasto corriente de la asociación, sino para el cumplimiento directo del objeto para el que fue constituida la misma. No se mostró evidencia

documentada la periodicidad de las mediciones. No recolecta información de los no beneficiarios para fines de comparación.

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)?

“Si”

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Resumen Narrativo MIR	Documento Normativo
Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los y las ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática. (FIN)	Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California II. Subdelegaciones b) Informar y orientar a la comunidad los programas y los servicios públicos que presta el Gobierno Municipal;
Otorgar atención a la ciudadanía y se le facilita la gestión y resolución de sus necesidades. (P1)	II. Subdelegaciones c) Atender las demandas de servicios que la ciudadanía le haga llegar;

<p>Conformar comités ciudadanos de la demarcación para el acercamiento de los servicios públicos. (P1C1)</p>	<p>V. Departamento de Desarrollo Comunitario</p> <p>e) Promover la organización de la comunidad en la gestión y autogestión de servicios públicos;</p> <p>f) Promover la participación de la comunidad y de sus organizaciones en las tareas sociales y programas de gobierno;</p>
<p>Realizando jornadas que propicien la equidad de género, que satisfagan las necesidades de los hogares que se encuentran en situación vulnerable. (P1C1A1)</p>	<p>V. Departamento de Desarrollo Comunitario</p> <p>c) Atender las demandas para el desarrollo político democrático de los ciudadanos, grupos organizados, asociaciones, comités y comunidad en general de la demarcación Delegacional;</p>
<p>Dar mantenimiento de infraestructura urbana y servicios públicos para la ciudadanía. (P1C2)</p>	<p>IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos.</p> <p>a) Bajo la supervisión y de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos según corresponda, ejecutar las normas, lineamientos establecidos para la planeación, organización, supervisión y dirección de las acciones de Gobierno derivadas de programas de Obras Servicios Públicos de la Delegacional;</p>
<p>Implementar acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de la red y proporcionar el alumbrado público necesario para la demarcación. (P1C2A1)</p>	<p>IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos.</p> <p>f) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales En materia de Alumbrado Público, Planear, elaborar y ejecutar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, ampliación de la cobertura y mejoramiento de las instalaciones de alumbrado público existentes dentro de los límites de la delegación;</p>
<p>Desarrollar tareas operativas de atención y mantenimiento de áreas verdes, parques, jardines y forestaciones (P1C2A2)</p>	<p>IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos</p> <p>g) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales ejecutar y supervisar el mantenimiento de las áreas verdes en parques, jardines, camellones, glorietas, taludes y panteones, que se encuentran</p>

<p>Formar acciones de mantenimiento, rehabilitación y construcción de calles vialidades y camellones. (PIC2A3)</p>	<p>en la circunscripción territorial de la delegación, incluyendo las relativas a programas de adopción u otro programa similar;</p>
<p>Promover la tramitología en las edificaciones habitacionales y en los comercios que comprenden la demarcación para así propiciar la organización en ellas. (PIC3)</p>	<p>VI. Departamento de Inspección y Verificación Delegacional. a) Bajo la jerarquía, supervisión y vigilancia de la Dirección de Inspección y Verificación Municipal; ejecutar las acciones, aplicación de programas y actividades en plena observancia a la ley, Reglamentos Municipales, las políticas y disposiciones administrativas dictadas por el Secretario de Gobierno Municipal;</p>
<p>Ampliar la cobertura para el otorgamiento de licencias, permisos, emisiones de multas, citatorios y clausuras. (PIC3A1)</p>	<p>VIII. Departamento de Control Urbano g) En coordinación la Dirección General de Gobierno; Integrar, analizar, dictaminar, autorizar o negar permisos o licencias nuevas o de revalidación y sancionar respecto de las solicitudes de instalación, apertura o cambio de actividades respecto de giros comerciales, así como de la instalación, reparación o modificación de anuncios, carteleros, letreros y similares, y distribución de propaganda gráfica, además de otorgar o negar permisos para la instalación de casetas telefónicas y mobiliario urbano en la vía pública, y su revalidación, dentro del territorio de la Delegación.</p>
<p>Incrementar el número de atención de las y los ciudadanos de la demarcación. (PIC3A2)</p>	<p>V. Departamento de Desarrollo Comunitario d) Canalizar las peticiones y demandas a la Unidad Administrativa que corresponda; i) Recabar las quejas de los ciudadanos con relación a la prestación de servicios públicos y canalizarlos a las Sindicatura Municipal;</p>

<p>Llevar a cabo programas y acciones para que las y los ciudadanos cumplan con su identidad civil. (P1C4)</p>	<p>V. Departamento de Desarrollo Comunitario</p> <p>a) Promover la consulta y participación ciudadana en la toma de decisiones en la implementación de las políticas públicas de Gobierno;</p> <p>e) Promover la organización de la comunidad en la gestión y autogestión de servicios públicos;</p> <p>f) Promover la participación de la comunidad y de sus organizaciones en las tareas sociales y programas de gobierno;</p>
--	--

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).

"Si"

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

La Delegación Sánchez Taboada proporcionó las fichas técnicas de todos los indicadores, donde es posible analizar y verificar que cuentan con la información requerida respecto al Nombre, método de cálculo, unidad de medida,

frecuencia de medición, sin embargo, el total de las fichas no tienen señalado ningún dato de línea base, metas, definición y comportamiento del indicador.

Como aspecto susceptible de mejora, se recomienda incluir los puntos señalados en cada uno de los indicadores para que la información tenga mayor interpretación y cumpla con los requisitos señalados.

La entidad presento informe de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) emitido por el XXIII Ayuntamiento de Tijuana, de los aspectos generales y específicos que fueron atendidos de evaluaciones anteriores a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal. Los cuales, se aplicaron e integraron en la elaboración del Proyecto de Presupuestos de Egresos del Ejercicio Fiscal 2021 correspondiente a todas las Dependencias y entidades Paramunicipales (ASM 4.,5.)

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.

“Si”

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

En la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) proporcionada por la delegación, cuenta además de los indicadores del fin y propósito, cuatro componentes de los cuales se desglosan seis actividades. Los indicadores cumplen casi en su totalidad con las características señaladas. Todos los indicadores cuentan con unidad de medida, sin embargo, en lo que se refiere a impulsar el desempeño resultan tener metas laxas, porque, aunque se tengan señaladas como ascendentes dentro de la MIR y aunque se lleguen a alcanzar los porcentajes registrados trimestralmente, no cuentan con línea base específica ya que menciona a los “Integrantes de la demarcación”

como dato de partida para la medición y comparación de las metas. Como ya se había mencionado la demarcación de su población se limita al territorio que ocupa la Delegación Sánchez Taboada, no a un número específico de personas para que se pueda alcanzar un porcentaje en números. De igual forma no menciona un referente de partida, refiere su medio de verificación a reportes mensuales que igualmente son avances de gestión de los departamentos correspondientes.

Como aspecto de mejora es importante replantear los indicadores tomando como guía los elementos de la Metodología del Marco Lógico, y que estos se enfoquen en medir los resultados de cada objetivo planteado, con metas específicas, partiendo de una línea base medible y específica, que tengan establecida claramente la población objetivo y/o número de porcentaje de actividades a realizar, para lograr un impacto en la atención a la ciudadanía.

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?

El fin del programa 65. Delegación Sánchez Taboada Fomento al Desarrollo del Turismo “Contribuir al acercamiento de los servicios municipales en favor de los y las ciudadanos de la delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática”, tiene relación con los objetivos del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, señalando en sus objetivos los siguientes: 1. Contribuir al bienestar social mediante la construcción, modernización y conservación de infraestructura carretera accesible, segura, eficiente y sostenible, que conecte a las personas de cualquier condición, con visión de desarrollo regional e intermodal. 2. Contribuir al desarrollo del país mediante el fortalecimiento del transporte con visión de largo plazo, enfoque regional, multimodal y sustentable, para que la población, en particular las regiones de menor crecimiento, cuenten con servicios de transporte seguros, de calidad y cobertura nacional. 3. Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico. En todos ellos se vincula directamente con el Fin y el propósito citados en la MIR.

También se encontraron complementariedades con el Programa de Mejoramiento Urbano “Mi México Late 2020” de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano donde su propósito señala: Mejorar las condiciones de vida de comunidades de escasos recursos y colonias con altas de marginación y violencia, rehabilitando espacios públicos y viviendas. Este último cuenta con relación directa al Fin citado en la Mir, ya que en ambos programas se busca mejorar las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables, el programa es de alcance Nacional.

2.2. Planeación y Orientación a Resultados

F. 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
2	<ul style="list-style-type: none"> ● El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.

No se proporcionó un documento o evidencia de llevar a cabo un Plan Estratégico de Planeación, sin embargo, para medir los resultados del programa Delegación Sánchez Taboada, la entidad cuenta con la “Matriz de Indicadores para Resultados” la cual cuenta con indicadores para medir el logro de los avances a nivel Fin y Propósito, también cuenta Programa Operativo Anual de cada ejercicio, al cual se le hacen mejoras de algunas acciones.

Como aspecto susceptible de mejora se sugiere elaborar un Plan Estratégico, como documento base que señale el rumbo a seguir para el logro de resultados del programa 65. Delegación Sánchez Taboada. El documento deberá señalar el personal involucrado para su elaboración, las firmas pertinentes para su autorización, definiendo claramente en el documento fechas de elaboración y fechas de actualización, para su continuo análisis.

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.

“Si”

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

La entidad cuenta con el documento “Programa Operativo Anual ejercicio fiscal 2020”, el cual se encuentra alineado al objetivo del programa “65 Delegación Sánchez Taboada” a nivel de Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Todos y cada uno establece metas, son conocidos por los responsables y ejecutores del programa, se revisan y actualizan trimestralmente y para actualización cada año. Contando así con las características señaladas de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico (MML).

G. 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.

“Si”

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

La dependencia señala que aún no cuenta con informes derivados de evaluaciones externas que pueda utilizar como aspectos susceptibles de mejora, ya que el programa 65. Delegación Sánchez Taboada no ha sido objeto de evaluaciones de consistencia y resultados en años anteriores, sin embargo, menciona que se han tomado aspectos susceptibles de mejora de evaluaciones preliminares de otros programas.

No se proporcionó evidencia de la elaboración de planes de trabajo para la implementación de los ASM utilizados, en el programa evaluado 65. Delegación Sánchez Taboada, sin embargo, se muestra informe de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) emitido por el XXIII Ayuntamiento de Tijuana, de los aspectos generales y específicos que fueron atendidos de evaluaciones anteriores a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal. Los cuales, se aplicaron e integraron en la elaboración del Proyecto de Presupuestos de Egresos del Ejercicio Fiscal 2021 correspondiente a todas las Dependencias y entidades Paramunicipales (ASM 1., 2.,3.,4.,5.)

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?

“No aplica”

El programa 65. Delegación Sánchez Taboada no cuenta con evaluaciones anteriores al ejercicio 2020, por lo tanto, no cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora que atender clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años.

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?

“No aplica”

El programa 65. Delegación Sánchez Taboada no cuenta con evaluaciones anteriores al ejercicio 2020, por lo tanto, no existen acciones definidas provenientes de los mecanismos para los aspectos susceptibles de mejora derivados de evaluaciones anteriores.

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

“No aplica”

El programa 65. Delegación Sánchez Taboada no cuenta con evaluaciones anteriores al ejercicio 2020, por lo tanto, no cuenta con recomendaciones que atender de evaluaciones externas de los últimos tres años.

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?

El programa no cuenta con evaluaciones previas de donde se pueda determinar áreas específicas que atender. Sin embargo, cabe señalar que los niveles más comprometidos y donde se recomienda trabajar, revisar y corregir es la parte de Diseño, Cobertura y focalización y Percepción de la Población atendida en los siguientes:

1. Elaborar y documentar la “Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible
2. Establecer una metodología documentada de la población potencial, objetivo y atendida
3. Establecer una estrategia de cobertura de la población atendida
4. Elaborar mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios

H. 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.

“SI”

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.

El programa no mostro evidencia documentada que indique que recolecta información acerca de la contribución a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional. Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios con el tiempo se encuentran registrados en el Sistema Integral de Atención (SIAT), al igual que las características socioeconómicas de sus beneficiarios, los cuales, fueron seleccionados de acuerdo al criterio establecido en Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California (documento normativo para el otorgamiento de apoyos sociales).

La entidad no recolecta información de los no beneficiarios o sus características socioeconómicas para fines de comparación con la población beneficiada.

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

- a) Es confiable
- 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.

"SI"

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

La información recolectada para monitorear el desempeño de los objetivos del programa y a la que está encaminada la entidad es a través de la emisión de avances programáticos y financieros del mismo.

Su desempeño es monitoreado a través del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC) del cual se emiten informes de forma mensual, trimestral y anual a los órganos correspondientes como: Tesorería Municipal, Órganos de Auditoria Internos y Externos. Por lo que se considera que el sistema es confiable, oportuno, se encuentra actualizado y la información está disponible para su seguimiento. La emisión de dicha información es de utilidad para el cálculo de indicadores de la MIR, así como para la medición de indicadores.

2.3. Cobertura y Focalización

I. 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.

“No”

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> ● La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.

La delegación no presentó estrategia de cobertura documentada donde indique como atenderá a su población objetivo, ya que tampoco cuenta con alguna metodología para determinarla, sin embargo, el documento que presenta como Diagnóstico y Justificación del problema menciona como población objetivo a los ciudadanos y ciudadanas de la Delegación Sánchez Taboada.

Por otra parte, en el documento Programa Operativo Anual (POA), ejercicio fiscal 2020 donde se establecen las metas del programa (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) y el alcance anual que se desea obtener, cuenta con algunas características establecidas ya que define la población objetivo del programa como: “La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios Municipales”, se encuentra alineado al Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019, que para efectos de revisión es de forma anual y para su actualización cada 3 años.

Como aspecto susceptible de mejora se recomienda a la entidad elaborar y documentar una “Estrategia de Cobertura”, con las características señaladas, la cual sea revisada y autorizada por los responsables del programa, establecer fechas de elaboración y fechas de actualización, para su continuo análisis.

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.

La delegación no presentó algún documento donde se indicará alguna metodología para determinar su población potencial y objetivo, sin embargo, el documento que presenta como Diagnóstico y Justificación del problema menciona como población objetivo a los ciudadanos y ciudadanas de la Delegación Sánchez Taboada.

El mecanismo que utiliza para identificar a su población objetivo es a través de la demarcación de la Delegación Sánchez Taboada y utiliza el Programa Operativo Anual, ejercicio 2020 como referente, describiendo en el documento lo siguiente: "La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios Municipales".

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

El programa no cuenta con una metodología de cobertura, pero se entiende que su alcance se determina a partir de su población objetivo citada en el POA: "La población objetivo es la se encuentra en condición vulnerable y carente de los servicios Municipales".

Sin embargo, no es imposible conocer el alcance de su cobertura ya que los servicios que atiende respecto al Fin del programa se ven cumplidos a través de avances trimestrales en cada nivel de objetivo. Es por medio de reportes según describe en la Matriz de Indicadores para los Resultados, y no es, específicamente a una cantidad de personas, sino se refiere a la demarcación.

2.4. Operación



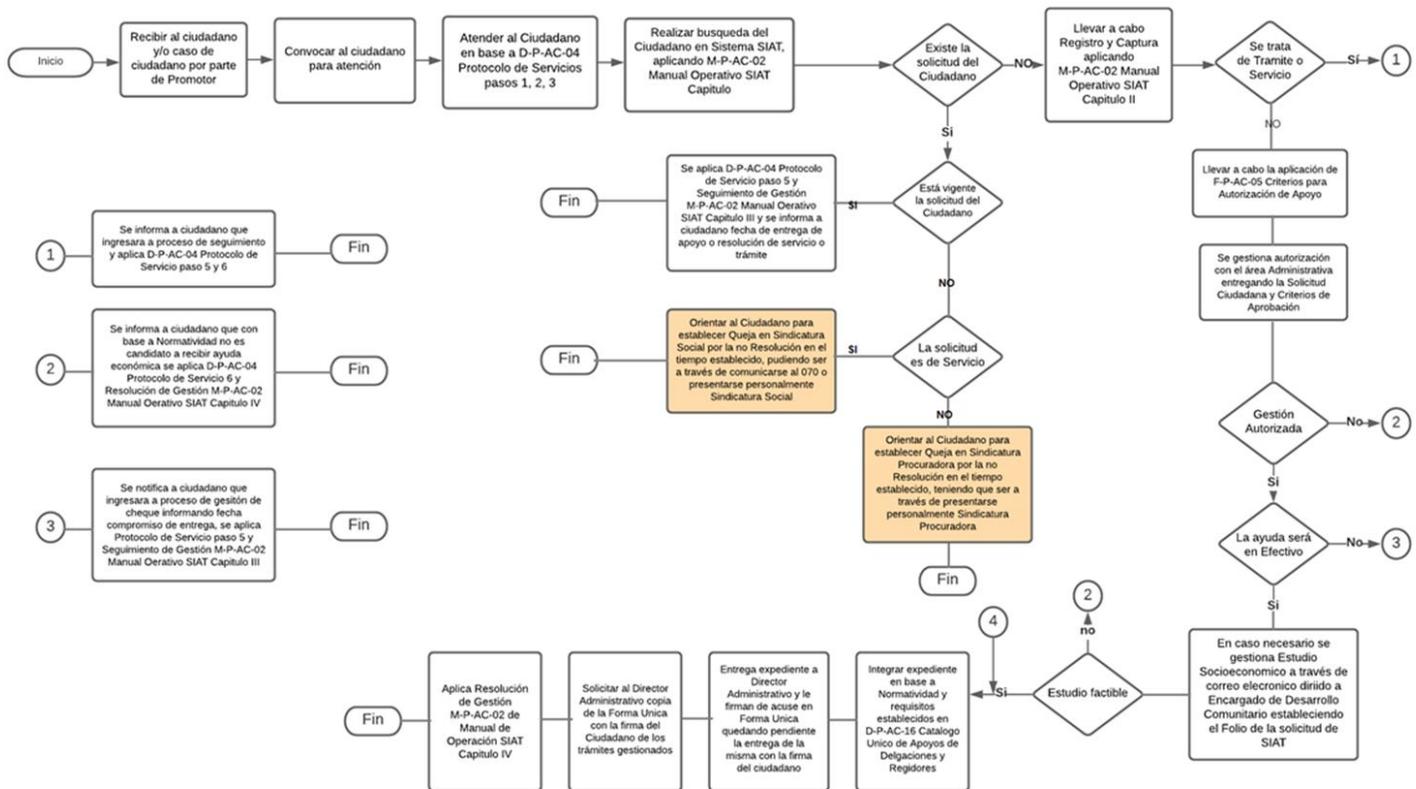
J. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

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.

La delegación solo proporcione información respecto al proceso clave para otorgar servicios y/o apoyos:

PROCESO DE EJECUTIVA DE VENTANILLA UNICA DELEGACIONES

Coordinación de Atención Ciudadana



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)

"Si"

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> ● El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. ● Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

La delegación cuenta con el Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAT), programa por el cual se registran todas las solicitudes señalando las características socioeconómicas (personas físicas) y específicas (personas morales), tramites y servicios que solicita la población de la demarcación, así como los apoyos otorgados.

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

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

"Si"

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

La entidad proporciona información del procedimiento clave: *Proceso de ejecutiva de ventanilla única delegaciones*, para la solicitud y registro de apoyos, trámites y/o servicios, donde se establecen las características de la población solicitante respecto a la demarcación, mismas que se registran en sistema SIAT. También cuenta con formatos definidos apegados al documento normativo como: Solicitud Ciudadana, formato de Petición, formato de estudio socioeconómico, entre otros.

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.

“Si”

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

El mecanismo utilizado para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y/o servicios, es a través del sistema SIAT, donde se le da seguimiento ya que es posible monitorear desde el momento en que se registra, hasta el momento en el que se da respuesta o se da por concluida la petición. El SIAT es utilizado en todas las instancias ejecutoras, por lo que resulta ser un sistema estandarizado.

Ahora bien, existe evidencia documentada de la descripción del proceso que lleva a cabo la entidad acerca de la solicitud de apoyos económicos, que se encuentra en el “Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana” información que se encuentra difundida públicamente a través del portal del XXIII Ayuntamiento de Tijuana: <https://www.tijuana.gob.mx>

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.

"SI"

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

Para la selección de beneficiarios cuentan con criterios de elegibilidad especificados en el documento normativo. En el reglamento se mencionan los documentos que deben presentar los ciudadanos que solicitan los apoyos, tratándose de personas físicas o personas morales, también se establecen los tipos de apoyo que se pueden otorgar.

Se encuentran estandarizados, pues son utilizados estos criterios por todas las instancias ejecutoras y se encuentran sistematizados ya que el registro y seguimiento de los apoyos, tramites y/o servicios son a través del SIAT.

La información se encuentra difundida públicamente a través del portal del XXIII Ayuntamiento de Tijuana: <https://www.tijuana.gob.mx/normatividad/>

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.

“Si”

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

De acuerdo a lo señalado en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana” documento normativo. El proceso de selección de los beneficiarios permite identificar los criterios y requisitos establecidos, como ya se ha mencionado anteriormente se encuentran estandarizados, pues son utilizados por todas las instancias ejecutoras y se encuentran sistematizados a través del SIAT. Los mecanismos son conocidos por los operadores del programa 65. Delegación Sánchez Taboada.

Tipos de apoyos

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

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

“Si”

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

La entidad proporciono el documento del procedimiento clave: *Proceso de ejecutiva de ventanilla única delegaciones*, para la solicitud y registro de apoyos, tramites y/o servicios.

También existe evidencia del procedimiento que lleva a cabo la Delegación para el otorgamiento de apoyos, ambos se encuentran estandarizados ya que son utilizados por todas las estancias ejecutoras, se encuentran sistematizados a través del "Sistema de Información de Atención al Ciudadano (SIAT) y se encuentran apegados al documento normativo del programa, "Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana".

La información se encuentra difundida públicamente a través del portal del XXIII Ayuntamiento de Tijuana: <https://www.tijuana.gob.mx/normatividad/>

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

- a) **Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes 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.**

"Si"

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> ● Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas de las características establecidas.

La delegación menciona que la manera en que se verifica el procedimiento de la entrega de apoyos a beneficiarios y revisar que se cumpla con lo establecido es a través del sistema SIAT antes mencionado, ya que se adjunta evidencia digital (firmas de recibido, cheques y/o evidencia del apoyo otorgado) al concluir con la entrega del apoyo. A través del sistema SIAT se puede verificar que se cumpla con la normatividad establecida para el otorgamiento de apoyos, el proceso se encuentra estandarizado ya que se utiliza por todas las instancias ejecutoras y es conocido por los operadores del programa 65. Delegación Sánchez Taboada.

Ejecución

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

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

“Si”

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

Dentro de las facultades de la Delegación Sánchez Taboada no se encuentran la ejecución de obras, sin embargo, estas se ejecutan a través de Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal de acuerdo al Artículo 77 del Reglamento de la Administración Pública del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, que señala:

ARTÍCULO 77.- La Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal le corresponde la ejecución directa de las obras relacionadas con la competencia de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, así como la supervisión de trabajos de obra pública contratadas por el Municipio con terceras personas.

Para la ejecución de acciones que el programa lleva a se realizan registros a través del Sistema Integral de Atención (SIAT), en el que se integra información de los servicios, tramites y apoyos, solicitados y otorgados.

Se determina, de acuerdo al análisis y la información revisada, que los procesos se encuentran estandarizados y son utilizados por todas las estancias ejecutoras, no se mostró evidencia de que los procedimientos que se utilizan para la ejecución de obras se encuentren sistematizados, sin embargo, se encuentran difundidos públicamente al igual que el procedimiento para solicitud y asignación de apoyos por parte de la Delegación Sánchez Taboada a través de la página web del XXIII Ayuntamiento de Tijuana en la dirección:

<https://www.tijuana.gob.mx>

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.

“Si”

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

La entidad no proporcionó información documentada de los mecanismos para dar seguimiento a las obras que se ejecutan, donde se muestre el cumplimiento de cada una de las actividades que involucra la Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal, sin embargo, en este caso, se puede cumplir con una de las características señaladas ya que el documento normativo “Ley de Obras Públicas y Servicios”, es la guía para la ejecución de obras del municipio de Tijuana.

En cuanto a los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, se hacen a través del Sistema Integral de Atención (SIAT) ya que se adjunta evidencia digital al concluir con la entrega de apoyos, el mismo sistema garantiza y verifica que se cumpla con la normatividad establecida, el procedimiento es conocido por las instancias ejecutoras y son conocidos por operadores del programa. Por lo tanto, cumple con todas las características señaladas.

K. 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?

La Dependencia señala que no se han realizado cambios sustantivos en el documento normativo en los últimos tres años que le hayan permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes.

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?

La entidad señala que el problema constante es en la entrega de cheques a beneficiarios, ya que en ocasiones no es posible cobrarlos de manera inmediata y puede llegar a tardar hasta una semana en recibir el efectivo el ciudadano. No se mencionó, que cuenten con estrategias para solucionar la situación señalada.

L. 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.

“Si”

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

La entidad proporciona el documento “Gastos Desglosados y Criterios de Clasificación”, donde se encuentran identificadas las cantidades por partidas y departamento correspondiente, por ejemplo: oficina del delegado \$7,634,019.26, departamento administrativo-dst \$786,848.34, obras y servicios públicos-dst \$8,728,884.77, departamento de desarrollo comunitario-dst \$47,411.60, oficialía del registro civil-dst \$185,072.88 y departamento de control urbano \$17,394,601.82. También presento el documento “Proyecto de Presupuesto de Egresos, ejercicio fiscal 2020, donde se registra el monto total asignado al programa 65. Delegación Sánchez Taboada \$17,394,601.82. La dependencia realiza la identificación de sus recursos en partidas presupuestales de acuerdo con el clasificador por objeto de gasto emitido, sin embargo, no agrupa los gastos del programa de acuerdo a los conceptos establecidos (gastos en operación, gastos de mantenimiento, gastos en capital, gasto unitario) tampoco realiza la separación por componente y no proporciona la metodología utilizada para determinar el monto específico de cada una de las partidas.

De acuerdo al documento (relación en Excel) “Clasificación Funcional Programática” enero a diciembre 2020, obtenida de la página web del XXIII Ayuntamiento de Tijuana de la Cuenta Pública, dirección: <https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/CuentaPublica.aspx>, el presupuesto sufre una modificación del -\$333,650.59 quedando un total autorizado para el programa de \$17,060,951.25, el cual al cierre del ejercicio 2020 se ha devengado la cantidad de \$11,214,397.59 quedando \$5,846,553.64 en el Subejercicio.

ANEXO 13 " GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN"

Capítulos de Gasto	Partida	Concepto del gasto	Total
10000 SERVICIOS PERSONALES	11000	Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$1,318,796.89
	12000	Sueldo tabular personal eventual	\$174,213.99
	13000	Remuneraciones adicionales y especiales	\$887,873.67
	14000	Seguridad social	\$336,242.07
	15000	Otras prestaciones sociales y económicas	\$4,267,462.37
Subtotal del Capítulo 10000			\$6,810,375.00
20000 MATERIALES Y SUMINISTROS	21000	Materiales de Administración, Emisión de documentos y artículos oficiales	\$460,963.59
	24000	Materiales y artículos de construcción y de reparación	\$1,876,675.80
	26000	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$1,458,653.16
	27000	Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos	\$69,007.64
	29000	Herramientas, refacciones y accesorios menores	\$689,017.08
Subtotal del Capítulo 20000			\$4,554,317.27
30000 SERVICIOS GENERALES	32000	Servicios de arrendamiento	\$225,000.00
	33000	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	\$76,500.00
	35000	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	\$622,653.72
	38000	Servicios oficiales	\$45,000.00
Subtotal del Capítulo 30000			\$969,153.72
40000 TRANSFERENCIAS Y ASIGNACIONES	44000	Ayudas sociales	\$780,000.00
Subtotal del Capítulo 40000			\$780,000.00
50000 BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	56000	Maquinaria otros equipos y herramientas	\$1,097,105.26
Subtotal del Capítulo 50000			\$1,097,105.26
60000 OBRAS PÚBLICAS	61000	Obra pública en bienes del dominio público	2,850,000.00
Subtotal del Capítulo 60000			\$2,850,000.00
TOTAL, GLOBAL			\$17,060,951.25

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?

La delegación tiene como fuente única de financiamiento el Recurso Municipal para la operación del programa 65. Delegación Sánchez Taboada, es decir, el programa funciona totalmente con este recurso.

Fuente de Financiamiento	% de Participación	Aprobado	Ejercido al cierre del Ejercicio Fiscal 2020
Recurso Municipal	100%	\$17,060,951.23	\$17,060,951.23
Total	100%		

M. 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.

"Si"

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

A través de la Tesorería Municipal se registra dentro del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), el cual tiene establecida la periodicidad y fechas límites para la actualización de sus valores, donde los avances emitidos sirven para proporcionar información al personal involucrado al proceso, se encuentra integrado. La información que recolecta la entidad es la entregada en el avance programático presupuestario de los programas.

N. 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?

La presente evaluación contempla el ejercicio fiscal 2020 del programa 65. Delegación Sánchez Taboada y la revisión al cierre del mismo con evidencia documentada al cuarto trimestre del 2020, de los Avances Trimestrales Programático-Ejercicio 2020 y la Matriz de Indicadores para Resultados.

De acuerdo al análisis elaborado del cumplimiento de las metas al cierre del ejercicio 2020 del programa señalado, encontramos que el Fin y Propósito del programa cumplen al 100%, así como en cada uno de sus componentes. En cuanto a las actividades cabe señalar que dos de ellas no alcanzaron la meta programada (P1C2A2) Índice de mantenimiento de áreas verdes con un 77% respecto a la meta (80%) y la actividad (P1C2A3) Índice de mantenimiento de calles, vialidades y camellones con un 70% respecto a la meta (80%).

Respecto al avance total del programa de acuerdo a la meta, se logró un 98.64%, por lo que se considera aceptable.

O. 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.**

"Si"

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

El programa cuenta con mecanismos para la rendición de cuentas a través de la página web del XXIII Ayuntamiento de Tijuana, quien recibe y da trámite a las solicitudes de acceso a la información a través de la siguiente dirección: <https://transparencia.tijuana.gob.mx/#>, donde se puede encontrar los resultados principales y reportes generados que competen a la Delegación Sánchez Taboada, los cuales permiten monitorear su desempeño respecto a los lineamientos establecidos, así como recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.

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.

"No"

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el edificio de la delegación, donde los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato en dónde anotan sus datos y sus comentarios. El procedimiento para la atención está a cargo de la Sindicatura Procuradora y regulado por la Norma Técnica No. 45, en dónde detalla las modalidades para presentar quejas, pudiendo ser por medio del buzón que se encuentra en la dependencia, la página de internet, línea telefónica (075) y módulos de atención, así como, la forma en que se realizará la comunicación con las dependencias y la respuesta al ciudadano.

La norma se encuentra difundida públicamente en la página de internet del Ayuntamiento. El formato establecido no cuenta con preguntas para recabar la información, se realiza por medio de la narración de los hechos por parte del ciudadano, por lo que se considera que su aplicación se realiza de manera que no se inducen las respuestas y corresponde a las características de los beneficiarios.

Como aspecto susceptible de mejora, es importante contar con un instrumento que mida el grado de satisfacción de la población atendida respecto de la calidad de los productos y servicios que ofrece el ente, así como del procedimiento y atención recibida por parte del personal de la dependencia, aplicado directamente por la dependencia.

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 delegación documenta los resultados del programa a nivel del Fin, Propósito, Componentes y Actividades con indicadores de la MIR y con los resultados de Avances Trimestrales Programático-Ejercicio Fiscal 2020, no se proporcionó información acerca de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales o 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?

“Si”

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> ● Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. ● Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

De acuerdo al análisis elaborado del cumplimiento de las metas al cierre del ejercicio 2020 del programa señalado, encontramos que el Fin “Contribuir al acercamiento de los servicios públicos municipales en Favor de los y las ciudadanos de la Delegación Sánchez Taboada, mediante la satisfacción de sus necesidades sociales creando una demarcación incluyente con equidad de género, eficiente y democrática” y Propósito del programa “Otorgar atención a la ciudadanía y se le facilita la gestión y resolución de sus necesidades” cumplen al 100%, así como en

cada uno de sus componentes. Respecto al avance total del programa de acuerdo a las metas, se logró un 98.64%, por lo que se considera aceptable.

SECRETARÍA: SECRETARÍA DE GOBIERNO		AYUNTAMIENTO DE TIJUANA							
DEPENDENCIA: DELEGACIÓN SANCHEZ TABOADA		MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS							
NOMBRE DEL PROGRAMA: DELEGACIÓN MUNICIPAL SANCHEZ TABOADA		EJERCICIO FISCAL 2020							
EJE PND 2019-2024: BIENESTAR		EJE PED 2014-2019: DESARROLLO HUMANO Y SOCIEDAD		EJE PMD 2017-2019: EJE 5. CIUDAD EFICIENTE Y DEMOCRÁTICA		No. DE LINEA DE ACCION PMD: 5.2.1.4			
CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: 2E		PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 2- DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES		CARACTERÍSTICAS GENERALES: E					
CLASIFICACIÓN FUNCIONAL: 2.2.2		FINALIDAD (fj): 3. DESARROLLO ECONOMICO		FUNCIÓN (fu): 2		SUB FUNCIÓN (sf): 2			
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADOR				UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO O HIPÓTESIS	
		1 NOMBRE DEL INDICADOR- 2 METODO DE CÁLCULO- 3 LINEA BASE- 4 META INICIAL- 5 INTERPRETACIÓN- 6 FRECUENCIA DE MEDICIÓN- 7 TIPO- 8 SENTIDO- 9 DIMENSIÓN							
FIN	CONTRIBUIR AL ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN FAVOR DE LOS Y LAS CIUDADANOS DE LA DELEGACIÓN SANCHEZ TABOADA, MEDIANTE LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES SOCIALES CREANDO UN DEMARCACIÓN INCLUYENTE CON EQUIDAD DE GENERO, EFICIENTE Y DEMOCRÁTICA.	1	INDICE DE ACCIONES SOCIALES EN FAVOR DE LOS GRUPOS VULNERABLES			PORCENTAJE DE ACCIONES SOCIALES	REPORTES DE CONEVAL	SE CUENTE CON EL PRESUPUESTO SOLICITADO	
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
			0%	0%	0%				80%
		5	TOTAL DE ACCIONES SOCIALES REALIZADAS						
		6	ANUAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1	OTORGAR ATENCION A LA CIUDADANIA Y SE LE FACILITA LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUS NECESIDADES	1	ATENCIÓN DE HOGARES VULNERABLES			HOGARES ATENDIDOS	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE CUENTE CON EL PRESUPUESTO SOLICITADO	
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
			40%						40%
		5	TOTAL DE HOGARES ATENDIDOS						
		6	SEMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICIENCIA						
P1C1	CONFORMAR COMITES CIUDADANOS DE LA DEMARCACIÓN PARA EL ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	1	COMITES INTEGRADOS			COMITES DE LOS Y LAS CIUDADANAS DE LA DEMARCACIÓN	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE PUEдан REALIZAR LOS COMITES	
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
			20%	20%	20%				20%
		5	TOTAL DE COMITES INTEGRADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICIENCIA						
P1C1A1	REALIZANDO JORNADAS QUE PROPICIEN LA EQUIDAD DE GENERO, QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DE LOS HOGARES QUE SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN VULNERABLE.	1	JORNADAS IMPLEMENTADAS			JORNADAS QUE PROPICIEN EQUIDAD DE GENERO Y SATISFAGAN NECESIDADES DE HOGARES	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE PUEдан LLEVAR A CABO LAS JORNADAS	
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
			20%	20%	20%				20%
		5	TOTAL DE JORNADAS IMPLEMENTADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICIENCIA						
P1C2	DAR MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA URBANA Y SERVICIOS PUBLICOS PARA LA CIUDADANIA	1	INDICE DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA URBANA			MANTENIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA URBANA	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS MANTENIMIENTOS	
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
			20%	20%	20%				20%
		5	TOTAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICIENCIA						

P1C2A1	IMPLEMENTAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LA RED Y PROPORCIONAR EL ALUMBRADO PUBLICO NECESARIO PARA LA DEMARCAACION	1	INDICE DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO				MANTENIMIENTOS DE ALUMBRADO PUBLICO	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS MANTENIMIENTOS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO 20%	SEGUNDO 20%	TERCERO 20%	CUARTO 20%			
		5	TOTAL DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
9	EFICIENCIA								
P1C2A2	DESARROLLAR TAREAS OPERATIVAS DE ATENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE AREAS VERES, PARQUES JARDINES Y FORESTACIONES	1	INDICE DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES				MANTENIMIENTOS DE AREAS VERDES	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	NO SE LLEVE A CABO LOS MANTENIMIENTOS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO 20%	SEGUNDO 20%	TERCERO 20%	CUARTO 20%			
		5	TOTAL DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
9	EFICIENCIA								
P1C2A3	FORMAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO, REHABILITACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE CALLES, VIALIDADES Y CAMELLONES	1	INDICE DE MANTENIMIENTO DE CALLES, VIALIDADES Y CAMELLONES				MANTENIMIENTOS DE CALLES, VIALIDADES Y CAMELLONES	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS MANTENIMIENTOS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO 20%	SEGUNDO 20%	TERCERO 20%	CUARTO 20%			
		5	TOTAL DE MANTENIMIENTO DE CALLES, VIALIDADES Y CAMELLONES						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
9	EFICIENCIA								
P1C3	PROMOVER LA TRAMITOLÓGIA EN LAS EDIFICACIONES HABITACIONALES Y EN LOS COMERCIOS QUE COMPRENEN LA DEMARCACIÓN PARA ASI PROPICIAR LA ORGANIZACIÓN EN ELLAS	1	INDICE DE ORGANIZACIÓN EN LAS EDIFICACIONES				PORCENTAJE DE DE ORGANIZACIÓN EN LAS EDIFICACIONES	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS TRAMITES PARA LAS EDIFICACIONES
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO 20%	SEGUNDO 20%	TERCERO 20%	CUARTO 20%			
		5	TOTAL DE ORGANIZACIÓN EN LAS EDIFICACIONES						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
9	EFICIENCIA								
P1C3A1	AMPLIAR LA COBERTURA PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS, PERMISOS, EMISIONES DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSULAS	1	INDICE DE COBERTURA DE OTORGAMIENTO DE LICENCIAS, PERMISOS, EMISIONES DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSULAS				PORCENTAJE DE APLICACION DE COBERTURA DE LICENCIAS, PERMISOS, EMISIONES DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSULAS	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS, PERMISOS, EMISIONES DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSULAS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO 20%	SEGUNDO 20%	TERCERO 20%	CUARTO 20%			
		5	TOTAL DE OTORGAMIENTO DE LICENCIAS, PERMISOS, EMISIONES DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSULAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
9	EFICIENCIA								
P1C3A2	INCREMENTAR EL NUMERO DE ATENCIÓN DE LAS Y LOS CIUDADANOS DE LA DEMARCACIÓN	1	INDICE DE INSPECCIONES Y ATENCIÓN CIUDADANA				PORCENTAJE DE ATENCIÓN CIUDADANA	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE LA CIUDADANIA NO ACUDA A RECIBIR ATENCIÓN
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO 20%	SEGUNDO 20%	TERCERO 20%	CUARTO 20%			
		5	TOTAL DE INSPECCIONES Y ATENCIÓN CIUDADANA						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
9	EFICIENCIA								
P1C4	LLEVAR A CABO PROGRAMAS Y ACCIONES PARA QUE LAS Y LOS CIUDADANOS CUMPLAN CON SU IDENTIDAD CIVIL	1	INDICE DE PROGRAMAS DE IDENTIDAD CIVIL				PROGRAMAS PARA QUE LOS CIUDADANOS CUMPLAN SU IDENTIDAD CIVIL	REPORTES EMITIDOS DE MANERA MENSUAL POR CADA DEPARTAMENTO QUE PARTICIPA	QUE NO SE LLEVE A CABO LOS PROGRAMAS
		2	(META LOGRADA) (META PROGRAMADA) * 100						
		3	INTEGRANTES DE LA DEMARCACIÓN						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO 20%	SEGUNDO 20%	TERCERO 20%	CUARTO 20%			
		5	TOTAL DE PROGRAMAS DE IDENTIDAD CIVIL						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
9	EFICIENCIA								

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE ADMINISTRATIVO
C.P. GLORIA ESCALANTE ESTRADA

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR Y/O RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA:
LIC. OSCAR EDUARDO VALENZUELA RODRIGUEZ

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 refiere 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.

“No aplica”

La entidad no cuenta con información de evaluaciones externas que no sean de impacto y que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa.

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

“No aplica”

La entidad no cuenta con información de evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto que permitan identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa.

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:

- a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- b) 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.

- 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 información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares.

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?

"No aplica"

La entidad no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares.

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 información de evaluaciones de impacto. En alineación a lo estipulado en el Guion del Análisis de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), para que una evaluación de impacto sea viable de ser realizada, el programa debe cumplir con una serie de requisitos del monitoreo de información necesaria para llevarla a cabo.

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 información de evaluaciones de impacto.



3. Resultados

En función de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario como instrumento de la evaluación de Consistencia y Resultados se presenta un resumen semaforizado para una mayor visualización de estos y una valoración por apartado.

3.1. Resumen

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

NVL	SIGNIFICADO
0	Ncumple
1	Cumple con nivel medio
2	
3	Cumple con nivel alto
4	
NA=4	

3.2. Valoración por apartado



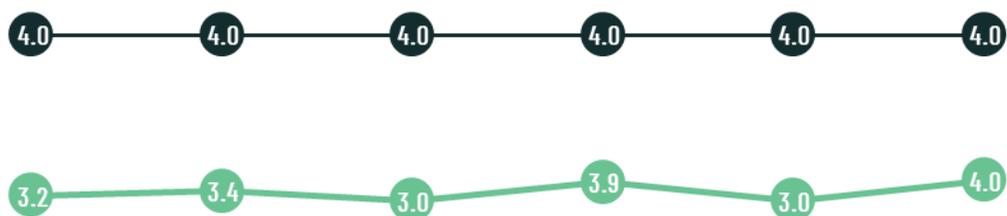
CONCENTRADO DE VALORES POR NIVEL Y APARTADO

		I DISEÑO		II PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS		III COBERTURA Y FOCALIZACIÓN		IV OPERACIÓN		V PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA		VI MEDICIÓN DE RESULTADOS	
NIVEL	SIGNIFICADO	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Cumple con nivel Medio	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
2		1	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Cumple con nivel alto	5	15	1	3	0	0	2	6	1	3	0	0
4		6	24	6	24	2	8	15	60	0	0	8	32
	Valor de la Sección	13	42	9	31	3	9	17	66	1	3	8	32
	Valor promedio		3.2		3.4		3.0		3.9		3.0		4.0

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.2	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.4	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.0	4.0
Operación	26-42	17	3.9	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	4.0	4.0
TOTAL	51	51		

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA



	Diseño	Planeación y Orientación a Resultados	Cobertura y Focalización	Operación	Percepción de la Población Atendida	Medición de Resultados
—●— VALOR ESPERADO	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
—●— VALOR OBTENIDO	3.2	3.4	3.0	3.9	3.0	4.0



TIJUANA

XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021



Evaluación de
Consistencia y Resultados

INDECC

INSTITUTO NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA CAPACITACIÓN CORPORATIVA S.C.



Bld. Sánchez Taboada 9563-408
Zona Río, Tijuana B.C. México
Tel. (664) 634.1840



www.indecc.com