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

TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021

62. Delegación San Antonio de los Buenos

Informe Final
Evaluación de
Consistencia y Resultados

Resumen Ejecutivo

El Programa Anual de Evaluación 2021 del XXIII Ayuntamiento del Tijuana, Baja California, establece en su numeral 9 Evaluaciones a Realizar, como punto 7 el programa 62 Delegación San Antonio de los Buenos que será sujeto a ser evaluado bajo la metodología de Consistencia y Resultados, utilizando la información por los resultados objetivos en el ejercicio fiscal 2020. El objetivo de esta evaluación es analizar la capacidad institucional, organizacional y de gestión del programa, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores. Para la realización de esta evolución se consideró como herramienta la Metodología del Marco Lógico, así también se realizó un análisis de cada apartado con la matriz FODA, con el objetivo de plasmar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, en el siguiente orden: Diseño; planeación y operación de resultaos; cobertura y focalización; operación; análisis de percepción de la población atendida y Medición de resultados.

Conforme al proceso de análisis realizado en términos generales se concluye lo siguiente:

Análisis de diseño:

De acuerdo con la evolución de este apartado se obtuvo un puntaje de 3.8 de 4.0 esperado, se determinó que el programa tiene una congruencia lógica y vinculación con la planeación sectorial y nacional, y se complementa con otros programas federales, toda vez que existe relación de objetivos y metas del programa con el PND 2019-2024; PED 2014-2019; PED 2020-2024; PMD 2017-201 y el PMD 2020-2021, los cuales se encuentran encaminados a contribuir a elevar el bien estar social. Además, el programa conoce quien recibió el apoyo a través de un padrón de beneficiarios, y tiene la oportunidad de mejorar con la implementación de un diagnóstico en el cual se establezca la cuantificación de la población que presenta el problema.

Planeación y orientación a resultados:

En este apartado el programa alcanza un puntaje del 3.1, toda vez que con su documento denomina Programa Operativo Anual (POA) se pudo validar que cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos, en el cual se establecen metas a cumplir de forma trimestral para cada componente y actividad, el seguimiento para el FIN es de forma anual y para Propósito es de manera semestral, dando cumplimiento a la Metodología del Marco Lógico.

Además, el programa cuenta con una evaluación externa del ejercicio fiscal 2018, dando cumplimiento con lo establecido por CONEVAL, sin embargo, no se atendió al 100% las recomendaciones emitidas en dicha evaluación, presentando un área de oportunidad para su mejora.

Cobertura y focalización:

El programa obtiene en este apartado el 3.3 de puntaje, ya que cuenta con una estrategia documentada denominado POA, en el cual se establece la definición de la población objetivo, se especifican metas de cobertura anual, estableciendo la cuantificación de su población en los registros estadísticos de INEGI, así como en el Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2020-2021.

Como área de oportunidad el programa debe implementar un documento o mecanismos en donde se pueda vincular a la población objetivo con la población atendida, toda vez que de su población objetivo de 157,503 se atendieron únicamente 506, debido a que el programa no cuenta con los recursos suficientes para la atención del 100%.

Operación:

En este apartado el programa obtiene el puntaje de 3.5, debido a que, a través del Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, se pudo validar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, se encuentran estandarizados, sistematizados y son difundidos públicamente.

Como área de oportunidad el programa debe implementar mecanismos para la verificación de la selección de los beneficiarios, así como los mecanismos para la verificación y seguimiento de la ejecución de obras y acciones.

Percepción de la población atendida:

El programa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el edificio de la Delegación, en el que los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato anotando sus datos y sus comentarios, presentando como área de oportunidad de mejora dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.

Medición de resultados:

El programa en este apartado obtuvo un puntaje de 3.4, ya que se pudo comprobar que documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR, midiendo su alcance a través de porcentaje de sus avances trimestrales de las 14 acciones las cuales se encuentran cumplidas al 100%.

Como área de oportunidad el programa debe documentar a nivel fin y propósito los resultados de evaluaciones que no son de impacto, y así comparar la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

Índice

Resumen Ejecutivo 2
Índice 5
Introducción 6
Características del programa 7
Tema I. Diseño del programa 11
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa 14
Tema III. Cobertura y Focalización del programa 16
Tema IV. Operación del programa 17
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa 21
Tema VI. Resultados del programa 22
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones 25
Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados 29
Conclusiones 31
Bibliografía 34
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 especifica.

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 evaluado lleva como nombre "62 Delegación San Antonio de los Buenos" (SAB), se encuentra a cargo de la Delegación San Antonio de los Buenos y es administrado por su delegado municipal, se ubica en Av. Miraflores esquina Cabo San Lucas No. 8351, Fracc. El Rubí, CP 22626, sus inicios datan del año 1889, que es cuando se crea el Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, formando parte de este.

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

El problema del programa es: "Los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, tienen un bajo índice de servicios Públicos a su alcance".

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

El programa cuenta con el documento denominado Matriz de Planeación Estratégica en la cual se enlazan en el PND 2019-2024; PED 2014-2019 y PED 2020-2021; PMD 2017-2019 y PMD 2020-2021, así como las estrategias transversales de Baja California.

El PMD 2017-2019 plantea en su 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, y en el PMD 2020-2021 planea su línea de acción 3.1.4.13 Otorgar apoyos económicos y/o en especie a personas en situación de vulnerabilidad.

En el PED 2014-2019 plantea 1.5.2.1 contar con una sociedad que participa activamente de manera organizada en la solución de problemas sociales en su entorno comunitario, además en el Plan Estatal de Desarrollo 2020-2021 establece en la línea de acción 1.1. Brindar atención oportuna a la población de comunidad marginadas impulsando acciones que fortalezcan el bienestar, el desarrollo y la cohesión social.

Con el PND en IV Ejes Generales, 1.2.3 Promover la participación de las personas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado en el ciclo de las políticas Públicas.

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

El programa Delegación San Antonio de los Buenos tiene como Objetivo: Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos.

Principales Servicios:

1. Realización de bacheo y motoconformado.
2. Reparación de luminarias.
3. Mantenimiento de calles y edificios propios.
4. Realización análisis y autorización de licencias, realización de multas, citatorios y clausuras.
5. Realizar y atender los registros y tramites del registro civil.
6. Realizar campañas de registro civil.
7. Acercar los servicios del ayuntamiento a las colonias.
8. Confirmar y aumentar la participación ciudadana.

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

El programa determina su población potencial haciendo referencia al Plan Municipal de 2020-2021 en el apartado del Contexto Municipal en su dinámica socioeconómica, estable el comportamiento de la población desde que tiene registro, de acuerdo con INEGI, durante el periodo de 1990 a 2019 se registró un incremento absoluto de 1,099,676 habitantes representando una tasa media de crecimiento anual del 1.4%, donde se incluye la población de la Delegación San Antonio de los Buenos desagregado por género; femeninos 119,644 y masculino 118,453, siendo un total de 238,097 de habitante de la Delegación de San Antonio de los Buenos por 241,159, desagregada por género; femeninos 121,174 y masculinos 119,985.

6. Cobertura y mecanismos de focalización.

El programa en su documento denominado Programa Anual de Operación (POA) describe la población objetivo como los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos desagregándolos por género, como mujeres 77,353 y hombres 80,150, siendo un total de 157,503, además es desagregada por grupo de edad; de 0-14 años 37.787; de 15-44 años 45,006; de 45-46 62,866 y de 65 o más 12,210.

Del total de la población objetivo que presenta el programa por 157,503 habitantes, se beneficiaron 506 del sexo femenino y 61 del sexo masculino, con respecto a los apoyos económicos otorgados, cabe señalar que el programa no se especifican las características de la población que presenta el problema.

7. Presupuesto aprobado 2020.

El programa presenta un presupuesto aprobado ejercicio fiscal 2020 por un importe de $41,731,204.55.

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)
Fin	PORCENTAJE DE BIENESTAR SOCIAL ALCANZADO	ANUAL	100	96	96%
Propósito	PORCENTAJE DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA	SEMESTRAL	100	90	90%
Componente P1 C1	PORCENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS, EN RELACIÓN A LOS PROGRAMADOS	TRIMESTRAL	100	100.6	100.6%
Actividad 1 P1 C1 A1	PORCENTAJE DE LOGRO BACHEO, MOTOCONFORMADO	TRIMESTRAL	100	113	113%
Actividad 2 P1 C1 A2	PORCENTAJE DE LOGRO LUMINARIAS REPARADAS	TRIMESTRAL	100	100.78	100.78%
Actividad 3 P1 C1 A3	PORCENTAJE DE LOGRO MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS	TRIMESTRAL	100	100.02	100.02%
Actividad 4 P1 C1 A4	PORCENTAJE DE LOGRO ANALISIS Y AUTORIZACIÓN DE LICENCIAS	TRIMESTRAL	100	89.25	89.25%
Actividad 5 P1 C1 A5	PORCENTAJE DE LOGRO MULTA, CITATORIOS Y CLAUSURAS	TRIMESTRAL	100	87.56	87.56%
Componente P1 C2	PORCENTAJE DE LOGROS DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	TRIMESTRAL	100	89.31	89.31%
Actividad 1 P1 C2 A1	PORCENTAJE DE LOGROS DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	TRIMESTRAL	100	74.15	74.15%
Actividad 2 P1 C2 A2	PORCENTAJE DE LOGRO CAMPAÑAS REALIZADAS REGISTRO CIVIL	TRIMESTRAL	100	52.75	52.75%
Componente P1 C3	PORCENTAJE DE LOGRO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	TRIMESTRAL	100	65.8	65.8%
Actividad 1 P1 C3 A1	PORCENTAJE DE LOGROS JORNADAS COMUNITARIAS	TRIMESTRAL	100	101	101%
Actividad 2 P1 C3 A2	PORCENTAJE DE LOGROS COMITÉS DE VECINOS	TRIMESTRAL	100	75	75%

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

El programa determina el problema como: "Los habitantes de la Delegación san Antonio de los Buenos, tiene un bajo índice de servicios públicos a su alcance", y se manifiestan las siguientes causas, Servicios Públicos insuficientes, actos y hechos de la personalidad civil no registrada y participación social no promovida.

Además, revierte el problema de la siguiente manera: "Contribuir a elevar bienestar social de los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida", a través de las siguientes acciones; mantenimiento de servicios públicos mejorados y desarrollo urbano ordenado, actos y hechos de la personalidad civil y participación social promovida.

Tema I. Diseño del programa

Con base a los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado de analiza la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

El programa identifica su problema como: "Los habitantes de la Delegación san Antonio de los Buenos, tiene un bajo índice de servicios públicos a su alcance", en el documento denominado Árbol de problemas, y se manifiestan las siguientes causas, Servicios Públicos insuficientes, actos y hechos de la personalidad civil no registrada y participación social no promovida, cumpliendo con las especificaciones de la Metodología del Marco Lógico, además, dentro del objetivo del programa se plantea "Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación de San Antonio de los Buenos", sin embargo en dichos documentos no se especifica las características de la población que presentan el problema.

En el documento denominado Programa Operativo Anual (POA), se describe la población objetivo como los habitantes de la Delegación de San Antonio de los Buenos, y son desagregados por géneros como mujeres 77,353 y hombres 80,150, siendo un total de 157,503, además es desagregada por grupo de edad; de 0-14 años 37.787; de 15-44 años 45,006; de 45-46 62,866 y de 65 o más 12,210.

El programa sustenta su justificación teórica en Acta Circunstanciada de fecha 11 de octubre de 2019, en donde se establecen las acciones a tomar para abatir los problemas presentados como lo son; servicios públicos insuficientes; falta de regulación en las construcciones comerciales, residenciales y de los actos de comercio de los ciudadanos, actos y hechos de la personalidad civil no registrados y demarcación territorial desorganizada socialmente, así como su justificación empírica en el Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, toda vez que en su artículo 33 se establece que el titular de la delegación municipal corresponde el despacho de diferentes asuntos; Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los planes y programas autorizados para tal efecto, y a la disponibilidad presupuestal; Coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación

Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones municipales; entre otras.

El propósito del programa "Los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos, tiene a su alcance mayores servicios públicos", se encuentra vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional, toda vez que el Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024, contempla en su objetivo 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derecho humanos de manera efectiva y progresiva comenzando con quien lo más lo necesita; en el Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024 establece en la línea de acción 1.1. Brindar atención oportuna a la población de comunidad marginadas impulsando acciones que fortalezcan el bienestar, el desarrollo y la cohesión social, así como en el Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021 en su Estrategia 3.1.4 se establece el Bienestar para grupos en condiciones vulnerables, especialmente niñas, niños y adolescentes.

El programa vincula su propósito con los objetivos de Desarrollo del Milenio y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través del Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021, estableciendo en su eje 3 bienestar como un municipio donde la calidad de la vida de la población les permita desarrollarse en plenitud, tener bienestar y felicidad, donde se fortalece el tejido social y se ofrecen mejores condiciones de equidad para enriquecer la convivencia comunitaria es vinculante toda vez que los Objetivos de Desarrollo del Milenio estable Erradicar la pobreza extrema y el hambre y los Objetivos de Desarrollo Sostenible establece erradicar la pobreza extrema para todas las personas.

El programa contempla documento denominado apoyos otorgados el cual contiene la siguiente información; número de solicitud; fecha de solicitud; folio SIAT; nombre; motivo de ayuda; monto; domicilio; CURP y teléfono, además, a través del programa denominado SIAT, controla y da seguimiento de las personas que son beneficiadas con los apoyos económicos, se asigna una clave para cada persona que se da de alta, y cuenta con una temporalidad de un año.

El programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios mediante documento denominado Formato Único de Gastos de Orden Social, el cual es elaborado en base al Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social de Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, mismo que contiene los siguientes datos; nombre del solicitante; edad; actividad económica en su caso; domicilio

y delegación a la que pertenece; número de teléfono para contacto; CURP; relato de la necesidad que requiere cubrir con el apoyo y monto aproximado para cubrir la necesidad.

Es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, propósito, componentes y actividad) con el documento normativo del programa denominado Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social de Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Las fichas técnicas de los indicadores del programa contienen la siguiente información; nombre; definición; método de cálculo; unidad de medida; frecuencia de medición; metas y comportamiento del indicador, cabe señalar que dichas fichas carecen de la información en la línea base como lo establece la Metodología del Marco Lógico, sin embargo, la Dependencia argumenta que para el ejercicio fiscal 2021 añadió dicha información.

Con respecto a las metas de los indicadores de la MIR del programa cuentan con unidad de medida, están orientadas a impulsar el desempeño, y son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros.

El programa tiene complementariedad y/o coincidencia con EJE PND 2019-2024: IV. EJES GENERALES 1.2.3. Promover la Participación de las personas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado en el ciclo de las Políticas Públicas; al EJE PED 2014-2019: EJE 1 Desarrollo humano y sociedad equitativa y al EJE PED 2020-2021 EJE 1 Bienestar Social, debido a que buscan contribuir a elevar el bien estar social.

El programa para el ejercicio fiscal 2021, estableció una metodología para ajustar la cuantificación de la cobertura y focalización de la población potencial y objetivo; así mismo la definición de las fuentes de información que se toman como base para la cuantificación de estas, además, añadió los elementos a la ficha técnica de indicadores y el MIR, en relación al año y valor de la línea base, así como el ejercicio fiscal que se trate, para poder comparar los resultados permitiendo un adecuado seguimiento y evaluación.

Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se identificará si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.

La unidad responsable del programa no basa su ejercicio de planeación en un documento denominado plan estratégico, se recomienda contar con un documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa. Cabe señalar que el programa cuenta con un documento denominado Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), en el que se establecen los resultados a alcanzar del FIN y Propósito del programa, en los cuales se contempla su cumplimiento en mediano y largo plazo a través de Indicadores, además, mide el logro de sus resultados.

El programa alcanza sus objetivos ya que realiza su planeación a través del Programa Anual Operativo (POA), y se elabora de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Tesorería Municipal, de los cual previamente se realiza un diagnóstico, justificación y análisis de cobertura de inversión del programa, en dicho documento se establecen las metas que en forma trimestral se debe de cumplir, además son conocidos por los operadores del programa.

Con respecto a los Aspectos susceptible de mejora emanadas de evaluaciones externas de ejercicio anteriores, la Dependencia ha dado cumplimiento al 50% de las recomendaciones, por lo que se recomienda dar atención al 100% de los ASM, sin embargo, no se deja de señalar que el programa ha implementado mejoras en su Programa Operativo Anual (POA), para el ejercicio fiscal 2021, entre los que destacan, se añadió un documento denominado "Diagnostico" en donde se plasma la problemática identificada; se estableció una metodología para ajustar la cuantificación de la cobertura y focalización de la población potencial y objetivo; se consideró tanto en la MIR como en la fichas técnicas de indicadores del programa la línea base lo que permite un adecuado seguimiento y evaluación.

El programa recolecta información acerca de la contribución de los objetivos sectorial, especial, institucional o nacional, debido a que su objetivo contribuye con los objetivos del PDN, PED y PMD, a través de sus indicadores mismos que sirven como referencia del bien estar alcanzado, calidad de vida y cobertura de servicios otorgados.

Además, el programa recolecta las características socioeconómicas e información de montos de apoyos otorgados a los beneficiarios, así como el total de la población beneficiada.

El programa monitorea su desempeño a través de los avances presupuestales de manera trimestral, los cuales son confiables debido a que son validados por el Ayuntamiento a través de firma y sello de los responsables, se recolecta información para monitorear el desempeño a través del Sistema Integral de Armonización, (SIAC), sistema informático que emite los avances trimestrales presupuestarios mencionados.

Se concluye como aspectos susceptibles de mejora el contar con un documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa, obteniendo con ello una gestión más eficiente de los recursos humanos y materiales; se dé seguimiento en su totalidad a los ASM emanados de evaluaciones aplicadas al programa.

Tema III. Cobertura y Focalización del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se examina si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

El programa cuenta con una estrategia documentada denominado POA, en el cual se establece la definición de la población objetivo, misma que es definida como los habitantes de la Delegación de San Antonio de los Buenos, lo que es congruente con el Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019, en el cual se menciona que 643,641 personas de la Ciudad de Tijuana, Baja California, presentan carencias sociales, además, en dicho documento se especifican metas de cobertura anual.

En relación con los mecanismos para identificar la población objetivo del programa es basada en los registros estadísticos de INEGI, así como en el Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2020-2021, los cuales son fuentes confiables de información. En el POA del ejercicio fiscal 2020, se desagrega la población objetivo por sexo y grupos de edades.

El programa lleva registros y controles de los beneficiarios del programa, sin embargo no se mostró documento o medición para vincular a la población objetivo, con la población atendida, siendo el presupuesto anual destinado para los apoyos el que determina el alcance de su cobertura, se pudo apreciar que del total de población objetivo determinado en el POA por 77,353 que es el total de los habitantes de la Delegación de San Antonio de los Buenos, fueron atendidos 567 personas, determinándose que el programa no cuenta con los suficientes recursos para atender al 100% su población objetivo.

Se concluye como aspectos susceptibles de mejora el establecer su cobertura en términos de población objetivo con base en el análisis de la población atendida por año, así como en la capacidad en cuanto a recursos financieros, materiales y humanos con los que cuenta el programa.

La Entidad en ejercicio fiscal 2021 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 estas.

Tema IV. Operación del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se analizan 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.

La normatividad aplicable para el programa es el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación, y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en el cual se estable en diferentes artículos; los beneficiarios; los sujetos obligados; los requisitos que deben cumplir los solicitantes de los apoyos económicos y la sistematización digital con el fin de evitar duplicidad en el otorgamiento de apoyos, entre otros.

Se representa en Diagrama de flujo el proceso para el otorgamiento de los apoyos en el cual se describe; el ciudadano acude a la Dependencia para solicitar algún apoyo, se le proporciona documento denominado lista de requisitos, una vez revisados estos por el personal de apoyo al programa se determina si el solicitante ya ha recibido algún tipo de apoyo económico por otra entidad Municipal, en el caso de si, se le informa que ya no es susceptible de recibirlo, si el caso es no, se procede a la verificación de los documentos para determinar si cumple con lo solicitado, si no se cumple con ellos se le informa a la persona que no los reúne y finaliza el trámite; cuando se cumple con los requisitos solicitados, se procede a realizar la captura en el sistema denominado SIAT, los datos del solicitante así como si el apoyo es económico o en especie; posteriormente se envía la información al departamento de egresos del Ayuntamiento de Tijuana, para que se realice el trámite correspondiente en el sistema SIAC, enviando el expediente con los requisitos a Tesorería Municipal para su autorización, en un periodo de 5 días hábiles se emite el cheque a nombre del solicitante y se le informa para que acuda a la Dependencia y así recibirlo, previa firma de la documentación correspondiente, finaliza el trámite.

La Dependencia controla la información de los beneficiarios de los apoyos otorgados a través de programa informático Excel, quedando almacenado de forma digital e impresa, el documento es denominado Apoyos Otorgados 2020 en el cual se recolecta la siguiente información; No. De solicitud; fecha de solicitud; folio de SIAT;

nombre del beneficiario; motivo de ayuda; tipo de ayuda; monto del apoyo otorgado; domicilio; CURP y teléfono, la cantidad de los apoyos otorgados se relaciona con la cantidad de personas que acuden a solicitarlos.

El programa utiliza el sistema informático denominado "Sistema Integral de Atención" SIAT, en el cual se controla y da seguimiento a las personas que son beneficiadas con apoyos económicos, se realiza un expediente por cada apoyo otorgado el cual es conocida y controlado por los operadores del programa.

A pesar de que el programa base su operatividad en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación, y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, como Aspecto Susceptible de Mejora se recomienda que se realice un documento en donde se establezcan los mecanismos para la verificación de la selección de beneficiaros con la finalidad de estandarizarlos y sean conocidos por todas las instancias ejecutoras.

En relación con la ejecución de obra y acciones otorgados por el programa la normatividad aplicable pertenece al Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en el cual se estable en su Artículo 33 que corresponde a los delegados Municipales, atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad.

Sin embargo, el programa no cuenta los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras, que permitan identificar su cumplimiento, se encuentren estandarizados, sistematizados o sean conocidos por los operadores del programa, por lo que se recomienda que se realice el documento señalado.

El programa en mayo de 2020 sufre cambio normativo ya que fue derogada la Norma Técnica Administrativa No. 31 Gastos de Orden Social, y surge el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento, Baja California, dicho cambio fue sustantivo ya que la Norma técnica surge por necesidad de regular la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social, y el Reglamento además, de lo anterior surge por la necesidad de una regulación clara y vinculante que permitan definir las obligaciones y atribuciones que tiene las unidades administrativas que ejercen este tipo de recursos sociales, a fin de que no existe una interpretación discrecional de cómo se administran, ejecutan y comprueban los mismos.

Los operadores del programa comentan que con el Reglamento se ha facilitado el proceso para el otorgamiento se los apoyos de Orden Social.

El programa no agrupa los gastos con los conceptos de acuerdo con las siguientes categorías; gastos en operación; gastos en mantenimiento; gastos en capital, gastos unitarios, además no realiza la separación por componente.

No obstante, a lo anteriormente señalado el programa para el ejercicio fiscal 2020 ejerció un presupuesto por un importe de $1,591,731.98, para el otorgamiento de apoyo económico a la población, e identifica su gasto de la siguiente manera:

En el Grupo 1000 correspondiente al rubro de Servicios Personales se devengaron $25,754,661.87, en el grupo 2000 Materiales y suministros un importe por $5,774,191.76, del grupo 3000 (Servicios Generales) se ha devengado un importe $1,238,272.67, en el grupo 4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas por $1,591,731.98 y en el grupo 6000 Obras Públicas se devengo un importe de $3,264,794.92.

El programa, por lo tanto, como aspecto susceptible de mejora se sugiere agrupar los gastos con los conceptos conforme con las siguientes categorías; gastos en operación; gastos en mantenimiento; gastos en capital, gastos unitarios, además no realiza la separación por componente.

La principal fuente de financiamiento del programa es el Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, el cual otorga su presupuesto a través del concepto transferencia del sector central, asignándole un importe aprobado por $41,731,204.55, para el ejercicio fiscal 2020.

El programa a través de la plataforma del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), captura los avances programáticos permitiendo verificar y validar dicha información, existe periodicidad y fechas límites de captura, facilita información al personal involucrado en el proceso.

El programa cumplió al 100% los indicadores de servicios y de gestión de sus Actividades y componentes, así como los de resultados de su Fin y Propósito, y son reportados a través de sus avances presupuestales de forma trimestral.

Los mecanismos de transparencia que utiliza el programa son a través de la página web del Ayuntamiento http;//www.tijuana.gob.mx/, de lo cual existe un procedimiento establecido, se puede consultar su normatividad, procedimientos, se encuentran debidamente actualizados y disponibles al público.

Así también la ciudadanía cuenta los mecanismos para acceder al programa a través de la página web (https://transparencia.tijuana.gob.mx/pdf/FLUJOGRAMA.pdf), en donde se le explica detalladamente el proceso que implican una solicitud de información por parte del ciudadano.

Se concluye como aspectos susceptibles de mejora que el programa cuente con un manual de procedimientos donde se indiquen los pasos detallados del proceso del registro de los apoyos otorgados, sea estandarizado y conocidos por todas las instancias ejecutoras del programa, y así se pueda verificar que están apegados al documento normativo del programa; además, se sugiere que se realice un documento en donde se establezcan los mecanismos para la verificación de la selección de los beneficiarios; se sugiere sistematizar los procedimientos a través de un programa informático al cual tengan acceso todas las áreas involucradas en la entrega de apoyos; se recomienda que se establezcan los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras, que permita identificar su cumplimiento, se encuentren estandarizados, sistematizados y sean conocidos por los operadores del programa.

Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se identifica 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.

El programa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el edificio de la delegación, en el que los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato anotando 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.

Como aspecto susceptible de mejora se sugiere generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida, a través de un documento estandarizado para todos los apoyos y/o servicios que se otorgan al ciudadano en la Dependencia, esto permitirá que las áreas de oportunidad se conozcan, puedan revertirse y proporcionar un servicio o apoyo acorde a las necesidades de la población.

La Dependencia mostro documento que utiliza como instrumento para medir el grado de satisfacción de la población a atendida respecto a los servicios que ofrece para el ejercicio fiscal 2021, lo anterior atendiendo a su área de oportunidad que presentaba.

Tema VI. Resultados del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se examinan los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

El programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito con indicadores de la MIR, a través de los avances trimestrales presupuestarios, estableciendo como periodo de medición para el Fin de forma anual y para el propósito semestral, los cuales son logrados al 100%.

El programa fue evaluado de consistencia y resultados en 2018, sin mostrar evidencia de la comparación de la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos del tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares, o bien las características de la población beneficiada.

NIVEL	SIGNIFICADO
0	No cumple
1	Cumple con nivel medio
2	
3	Cumple con nivel alto
4	
N/A = 4	

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.8	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.1	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.3	4.0
Operación	26-42	17	3.5	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	3.4	4.0
TOTAL	51	51		

Análisis de diseño:

De acuerdo con la evolución de este apartado se obtuvo un puntaje de 3.8 de 4.0 esperado, se determinó que el programa tiene una congruencia lógica y vinculación con la planeación sectorial y nacional, y se complementa con otros programas federales, toda vez que existe relación de objetivos y metas del programa con el PND 2019-2024; PED 2014-2019; PED 2020-2024; PMD 2017-201 y el PMD 2020-2021, los cuales se encuentran encaminados a contribuir a elevar el bien estar social. Además, el programa conoce quien recibió el apoyo a través de un padrón de beneficiarios, y tiene la oportunidad de mejorar con la implementación de un diagnóstico en el cual se establezca la cuantificación de la población que presenta el problema.

Planeación y orientación a resultados:

En este apartado el programa alcanza un puntaje del 3.1, toda vez que con su documento denominado Programa Operativo Anual (POA) se pudo validar que cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos, en el cual se establecen metas a cumplir de forma trimestral para cada componente y actividad, el seguimiento para el FIN es de forma anual y para Propósito es de manera semestral, dando cumplimiento a la Metodología del Marco Lógico.

Además, el programa cuenta con una evaluación externa del ejercicio fiscal 2018, dando cumplimiento con lo establecido por CONEVAL, sin embargo, no se atendió al 100% las recomendaciones emitidas en dicha evaluación, presentando un área de oportunidad para su mejora.

Cobertura y focalización:

El programa obtiene en este apartado el 3.3 de puntaje, ya que cuenta con una estrategia documentada denominado POA, en el cual se establece la definición de la población objetivo, se especifican metas de cobertura anual, estableciendo la cuantificación de su población en los registros estadísticos de INEGI, así como en el Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2020-2021.

Como área de oportunidad el programa debe implementar un documento o mecanismos en donde se pueda vincular a la población objetivo con la población atendida, toda vez que de su población objetivo de 157,503 se atendieron únicamente 506, debido a que el programa no cuenta con los recursos suficientes para la atención del 100%.

Operación:

En este apartado el programa obtiene el puntaje de 3.5, debido a que, a través del Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, se pudo validar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, se encuentran estandarizados, sistematizados y son difundidos públicamente.

Como área de oportunidad el programa debe implementar mecanismos para la verificación de la selección de los beneficiarios, así como los mecanismos para la verificación y seguimiento de la ejecución de obras y acciones.

Percepción de la población atendida:

En este apartado el programa obtiene el puntaje de 3.0, el programa cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el edificio de la Delegación, en el que los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato anotando sus datos y sus comentarios, presentando como área de oportunidad de mejora dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.

Medición de resultados:

El programa en este apartado obtuvo un puntaje de 3.4, ya que se pudo comprobar que documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR, midiendo su alcance a través de porcentaje de sus avances trimestrales de las 14 acciones las cuales se encuentran cumplidas al 100%.

Como área de oportunidad el programa debe documentar a nivel fin y propósito los resultados de evaluaciones que no son de impacto, y así comparar la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

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

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**NUMERO DE PREGUNTA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
DISEÑO	Fortaleza		
	El programa se encuentra vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo, en sus metas y objetivos, así como estrategias transversales y Objetivos de Desarrollo Sostenible.	5-6	
	El programa cuenta con el padrón de beneficiarios, permitiendo conocer quien recibió el apoyo	8	
	Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen Del 85% al 100% las características establecidas	12	
	Oportunidad		
	El programa tiene la oportunidad de mejorar a través de la cuantificación de la población que presenta el problema basándose a un diagnostico	2-7	Realizar documento que incluya la cuantificación de la población que presenta el problema
	Debilidad		
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / 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	
	El programa recolecta información de las características socioeconómicas de las personas beneficiadas	21	
	El programa recolecta información para monitorear su desempeño	22	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	La unidad Responsable del Programa no cuenta con un Plan Estratégico	14	Contar con un plan estratégico, como documento base que

			señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa, obteniendo con ello una gestión más eficiente de los recursos humanos como materiales
	El programa no atiende el 100 % de los Aspectos Susceptibles de Mejora de sus últimas evaluaciones	17	Atender los ASM de sus evaluaciones de ejercicios anteriores
	El Programa no atiende al 100% las recomendaciones surgidas de evaluaciones externas de ejercicios anteriores	19	Atender las recomendaciones surgidas de evaluaciones externas de ejercicios anteriores
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**REFERENCIA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	Fortaleza		
	El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo	23	
	El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo	24	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	Amenaza		
	La Dependencia no mostró documento o mecanismo de medición para vincular a la población objetivo, con la población atendida.	25	Establecer su cobertura en términos de población objetivo con base en el análisis de la población atendida por año.

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**REFERENCIA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
OPERACIÓN	Fortaleza		
	El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo	29	
	El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece	38	
	Oportunidad		
	El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda	27´	

	total de apoyos y las características de los solicitantes		
	El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios	31	Se recomienda realizar documento en donde se establezcan los mecanismos para la verificación de la selección de beneficiarios
	Debilidad		
	El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar y dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones	35	Se recomienda realizar documento en donde se establezcan los mecanismos para la verificación y seguimiento de la ejecución de obras y acciones
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**REFERENCIA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	Fortaleza		
	Oportunidad		
	Dar seguimiento a las quejas depositadas en los buzones de la Dependencia.	43	Se recomienda generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida, a través de un documento estandarizado para todos los apoyos y/o servicios que se otorgan al ciudadano en la Dependencia.
	Debilidad		
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**REFERENCIA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
MEDICIÓN DE RESULTADOS	Fortaleza		
	El programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito y sus resultados son suficientes para su cumplimiento	44-45	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	Amenaza		
	El programa no documenta sus resultados a nivel fin y propósito, con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto	46	Se recomienda que se documenten a nivel fin y propósito los resultados de evaluaciones que no son de impacto

Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	2020		2018	
			VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.8	4.0	2.8	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.1	4.0	2.3	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.3	4.0	2.7	4.0
Operación	26-42	17	3.5	4.0	2.5	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0	0.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	3.4	4.0	4.0	4.0
TOTAL	51	51				

El programa 62 Delegación San Antonio de los Buenos, fue evaluado de consistencia y resultados en el ejercicio fiscal 2018, a continuación, se realiza un análisis de los resultados obtenidos en comparación con la presente evaluación; en el tema de diseño se muestra un incremento de 1 punto en 2020 en comparación con 2018, derivado a que el programa vincula sus metas y objetivos con el Plan Nacional de Desarrollo, además, cuenta con un padrón de beneficiaros del programa con respecto a los apoyos otorgado.

Con respecto a Planeación y orientación a resultados su incremento fue de 0.8 puntos, esto debido a que la Dependencia dio atención el 50% de los aspectos susceptibles de mejora planteados en la evaluación de consistencia y resultados del ejercicio fiscal 2018, así también recolecta características socioeconómicas e información de montos de apoyos otorgados a los beneficiarios y el total de la población atendida.

En el apartado de cobertura y focalización se incrementó un 0.6 de su puntaje en la evaluación 2020 con respecto a la de 2018, derivado a que la Dependencia cuenta con una estrategia documentada para atender a su población objetivo a través de su Programa Operativo Anual (POA).

El programa en el apartado de operación muestra un incremente en su puntaje de 1 en relación con el resultado de su evaluación 2018, esto a razón de que cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y se encuentran sustentados en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Acerca del aparatado Percepción de la población atendida, el programa tiene un incremento considerable de 3 puntos derivado a que se cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida a través del buzón de quejas y sugerencia de la Sindicatura Municipal, instalado en la Delegación.

Y por último en el tema de Medición de resultados obtuvo un decremento de 0.7, debido a que no se presentaron datos comparativos de la situación de los beneficiarios antes o después de recibir el apoyo.

Conclusiones

Como resultado de la evaluación de consistencia y resultados al programa 62 Delegación San Antonio de los Buenos, en relación al tema de diseño, sus resultados fueron positivos, principalmente debido a que se consideró la Metodología del Marco Lógico; cuenta con el problema documentado; a través de su POA describe su población objetivo; además, el programa contribuye con los objetivos nacionales, estatales y municipales; es posible vincular en el resumen narrativo de la MIR dentro de los documentos normativo; sin embargo no se especifican las características de la población que presenta el problema; cuenta con padrón de beneficiarios.

La Dependencia para el ejercicio fiscal 2021 estableció una metodología para ajustar la cuantificación de la cobertura y focalización de la población potencial y objetivo.

Con respecto a la Planeación y orientación de resultados, requiere contar con un documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa, toda vez que solo cuenta con un documento denominado Programa Operativo Anual (POA) en el cual se pudo validar los planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos, se establecen metas a cumplir de forma trimestral para cada componente y actividad, sin embargo no es un plan estratégico; da cumplimento a la Metodología del Marco Lógico debido a que el seguimiento para el FIN es de forma anual y para Propósito es de manera semestral; el programa cuenta con una evaluación externa del ejercicio fiscal 2018, con lo que da cumplimiento a lo establecido por CONEVAL, sin embargo, no se atendió al 100% las recomendaciones emitidas en dicha evaluación, presentando un área de oportunidad para su mejora.

En el tema de cobertura y focalización del programa los resultados fueron menor de los que se esperaba, debido a que cuenta con una estrategia documentada denominado POA, en el cual se establece la definición de la población objetivo, se especifican metas de cobertura anual; establece la cuantificación de su población en los registros estadísticos de INEGI y en el Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2020-2021; sin embargo el programa no vincula su población objetivo con su población atendida, lo que presenta un área de oportunidad para su mejora.

La Dependencia para el ejercicio fiscal 2021 estableció una metodología para ajustar la cuantificación de la cobertura y focalización de la población potencial y objetivo.

Los resultados obtenidos en el aparato de Operación fueron positivos debido a que cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, se encuentran estandarizados y sistematizados; además; el programa no presenta problemas con las unidades administrativas para la transferencia de recursos; cuenta con fuentes de información confiables los cuales permiten verificar o validar la información capturada (SIAC); el programa presenta como área de oportunidad implementar mecanismos para la verificación de la selección de los beneficiarios, así como los mecanismos para la verificación y seguimiento de la ejecución de obras y acciones.

Con relación al tema de Percepción de la población atendida, el programa cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida a través de un buzón de queja y sugerencias instalado en la Dependencia, presentando como área de oportunidad de mejora dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.

Finalmente, en el apartado de medición de resultado, el programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito a través de la MIR, y sus resultados son suficientes para su cumplimiento.

Como área de oportunidad el programa debe documentar a nivel fin y propósito los resultados de evaluaciones que no son de impacto, y así comparar la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

En general el programa ha mejorado considerablemente con respecto a evaluaciones de años anteriores, debido a que atendió en su mayoría las recomendaciones emanadas de las mismas, es importante que se consideren los resultados de la presente evaluación, se tomen en cuenta los hallazgos detectados para implementar mejorar en la planeación, cobertura, focalización y orientación a resultados del programa.

Tabla 2. Valoración Final del programa

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.8	El programa vincula sus metas y objetivos con el Plan Nacional de Desarrollo, cuenta con un padrón de beneficiarios
Planeación y Orientación a Resultados	3.1	El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos, por otro lado, no atiende al 100% las recomendaciones sugeridas de evaluaciones externas.
Cobertura y Focalización	3.3	El programa cuenta con una estrategia documentada para atender su población objetivo, sin embargo, esta no puede ser vinculada con la población atendida.
Operación	3.5	El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo
Percepción de la Población Atendida	3.0	El programa cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida
Resultados	3.4	El programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito y sus resultados son suficientes para su cumplimiento
Valoración Final	Nivel promedio del total de temas 3.3	

Bibliografía

- **Programa Sectorial Bienestar 2020-2014**

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/578677/Programa_Sectorial_Bienestar_2020-2024.pdf

- **Anexo al Plana Nacional de Desarrollo 2020-2014**

http://www.cobaes.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/Plan-Nacional-de-Desarrollo-2019-2024.pdf

- **Reglamentos**

https://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/Municipales/RM_ADMINISTRACION_PUBLICA_MUNICIPAL_DEL_AYUNTAMIENTO_TJ-BC_21022020.pdf

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

- **Objetivos de Desarrollo Sustentable**

https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/

- **Objetivos del Milenio**

https://www.onu.org.mx/agenda-2030/objetivos-de-desarrollo-del-milenio/

- **INEGI**

https://www.inegi.org.mx/contenido/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/anuarios_2017/702825094874.pdf

- **PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2014-2019**

http://www.copladebc.gob.mx/PED/documentos/Actualizacion%20del%20Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%202014-2019.pdf

- **PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2020-2021**

https://www.bajacalifornia.gob.mx/Content/doctos/Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%20de%20Baja%20California%202020%202024%20VERSION%20EDITORIAL%2012032020.pdf

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 quepertenece:	
Nombre: **C. Ely Domínguez Ramírez (Delegado Municipal)**	Unidad administrativa: **Delegación San Antonio de los Buenos**
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: **• 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, deacuerdo los términos de referencia del CONEVAL.**	
Instrumentos de recolección de información: **Digital**	
Cuestionarios **X** Entrevistas **X** Formatos **X** Otros **X** Especifique: **Análisis e investigación**	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: **Analítico**	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación: **El programa se diseñó de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico, vincula sus metas y objetivos con el Plan Nacional de Desarrollo, cuenta con un padrón de beneficiarios, con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos, por otro lado, no atiende al 100% las recomendaciones sugeridas de evaluaciones externas, además, tiene una estrategia documentada para atender su población objetivo, sin embargo, esta no puede ser vinculada con la población atendida, presenta mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, muestra un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida, el programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito y sus resultados son suficientes para su cumplimiento.**	
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:

- **Diseño:** El programa se encuentra vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo, en sus metas y objetivos, así como estrategias transversales y Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuenta con el padrón de beneficiarios, permitiendo conocer quien recibió el apoyo, las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen Del 85% al 100% las características establecidas.
- **Planeación y Orientación de los Resultados:** El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos, recolecta información de las características socioeconómicas de las personas beneficiadas, además, almacena información para monitorear su desempeño.
- **Cobertura y Focalización:** El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo y cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo.
- **Operación:** El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece.
- **Medición de Resultados:** El programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito y sus resultados son suficientes para su cumplimiento.

2.2.2 Oportunidades:

- **Diseño:** El programa tiene la oportunidad de mejorar a través de la cuantificación de la población que presenta el problema basándose a un diagnóstico.
- **Operación:** El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes, sin embargo, no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios.
- **Recepción de la Población Atendida:** Dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en los buzones de la Dependencia.

2.2.3 Debilidades:

- **Planeación y Orientación de los Resultados:** La unidad Responsable del Programa no cuenta con un Plan Estratégico, no atiende el 100 % de los Aspectos Susceptibles de Mejora de sus últimas evaluaciones.
- **Operación:** El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar y dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones.

2.2.4 Amenazas:

- **Cobertura y Focalización:** La Dependencia no mostró documento o mecanismo de medición para vincular a la población objetivo, con la población atendida.
- **Medición de Resultados:** El programa no documenta sus resultados a nivel fin y propósito, con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describe brevemente las conclusiones de la evaluación:

El programa San Antonio de los Buenos, se planeó de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico, sin embargo, se requiere mejorar a través de la cuantificación de la población que presenta el problema basándose en un diagnóstico, cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos, sin contar con un plan estratégico, cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo, por otro lado no se vincula con su población atendida, el programa identifica la demanda de los apoyos y las características de los solicitantes, sin contar con mecanismos de verificación el procedimiento de selección de beneficiarios y seguimiento a la ejecución de obras y acciones, además, debe dar seguimiento a las quejas y sugerencias de la ciudadanía, documenta sus resultados a nivel fin y propósito y sus resultados son suficientes para su cumplimiento, no documenta los hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Se realice documento que incluya la cuantificación de la población que presenta el problema

2. Se cuente con un plan estratégico como documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa

3. Dar atención a los ASM de evaluaciones anteriores

4. Documentar mecanismos de medición para vincular a la población objetivo, con la población atendida.

5. Realizar documento en donde se establezcan los mecanismos para la verificación de la sección de beneficiarios, así como el seguimiento de la ejecución de obras y servicios.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: **M.A.P. Víctor Octavio Soto Aguilar**

4.2 Cargo: **Director**

4.3 Institución a la que pertenece: **Instituto Nacional para el Desarrollo y la Capacidad Corporativa S.C.**

4.4 Principales colaboradores: **Evaluador: MAP. Leonor López Arias Coordinadores Operativos: L.C.F. Susana Chan Galvez, L.C. Israel De Luna García**

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: **vsoto@indecc.com**

4.6 Teléfono (con clave lada): **664 634.18.40**

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): **Delegación San Antonio de los Buenos**
5.2 Siglas: **Delegación San Antonio de los Buenos**
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): **Delegación San Antonio de los Buenos**
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):
Poder Ejecutivo **X** Poder Legislativo___Poder Judicial___Ente Autónomo_____
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Federal _____Estatal_____Local **X**
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): **Secretaría de Gobierno Municipal**
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) 635-61-00 ext. 6150, 6155** correo electrónico: **vmendoza@tijuana.gob.mx; veror_77@hotmail.com**

Nombre: **C. Ely Domínguez Ramírez (Delegado Municipal)** **C. Verónica Ramírez Escobedo (Encargada de despacho de la Administración)**	Unidad administrativa: **Delegación San Antonio de los Buenos**

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1 Tipo de contratación: **Prestación de servicios**
6.1.1 Adjudicación Directa **X** 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: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

La Delegación San Antonio de los Buenos obtiene los datos para determinar la cuantificación de la población potencial y objetivo a través del INEGI, siendo este Instituto el que establece su metodología.

La Dependencia determina su población objetivo de acuerdo con el POA, desagregada por género; hombres 80,1550 y mujeres 77,353, siendo un total de 157,503 habitantes.

Población/Documento	Reglas de Operación	POA	Ficha Técnica
Población Potencial			
Población Objetivo	Reglamento para la Administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, establece lo siguiente; *"CAPÍTULO II DE LAS SOLICITUDES Y ASIGNACIONES* *SECCIÓN I PERSONAS FÍSICAS* *ARTÍCULO 15. Tratándose de personas físicas, los solicitantes deberán presentar su petición mediante un escrito libre o, en su caso, mediante el formato que le sea proporcionado por los sujetos obligados, que contenga:* *I. Nombre del solicitante;* *II. Edad;* *III. Actividad económica en su caso; IV. Domicilio y Delegación Municipal a la que éste pertenece;* *V. Número telefónico para contacto; VI. Clave Única de Registro de Población;* *VII. Relato de la necesidad que requiera cubrir con el apoyo que solicita; VIII. Monto aproximado para cubrir la necesidad expuesta; y,* *IX. Firma o, en caso de no sea posible, huella dactilar del solicitante.* *Al escrito antes señalado se le deberá adjuntar una copia de la identificación con fotografía del solicitante, comprobante de domicilio y aviso de privacidad; de igual forma y de ser posible, se le agregará una cotización del prestador del servicio o proveedor en hoja membretada con Registro Federal de Contribuyentes.*	Por genero Hombres 80,150 Mujeres 77,353 Total 157,503 157,503	Empleado, Adulto Mayor, Hombres, Mujeres

Anexo 2

"Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

La Dependencia utiliza un sistema informático denominado: "Sistema Integral de Atención (SIAT)" se utiliza para el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa.

En este sistema es donde se concentra la información que proviene de los estudios socioeconómicos que son aplicados a los solicitantes y beneficiarios.

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

Como parte de los beneficios del sistema, se asigna una clave para cada persona que se da de alta, el cual cuenta con una temporalidad de un año, ya que cada año el sistema se depura y las personas pueden acceder de nuevo a apoyos.

Anexo 3

"Matriz de Indicadores para Resultados del programa evaluado"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

SECRETARÍA: SECRETARIA DE GOBIERNO		**AYUNTAMIENTO DE TIJUANA**				
DEPENDENCIA: DELEGACION SAN ANTONIO DE LOS BUENOS		**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**				
		EJERCICIO FISCAL 2020				
NOMBRE DEL PROGRÁMA: DELEGACION SAN ANTONIO DE LOS BUENOS		**COSTO DEL PROGRÁMA: $ 15,270,019.34**				**No. PROGRÁMA** 62
EJE PND 2019-2024: IV. EJES GENERALES 1.2.3. Promover la Participación de las personas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado en el ciclo de las politicas Publicas		**EJE PED 2014-2019: EJE 1 DESARROLLO HUMANO Y SOCIEDAD EQUITATIVA**		**EJE PMD 2017-2019: EJE 5 CIUDAD EFICIENTE Y DEMOCRATICA**		**No. DE LINEA DE ACCION PMD: 5.2.1.4. Acercar los servicios municipales a la ciudadania logrando ser un facilitador de gestión y resolución de las necesidades de los ciudadanos.**
	CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: 2E	**PROGRÁMA PRESUPUESTARIO:** 2. DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES		**CARACTERISTICAS GENERALES:** E. PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS		
	CLASIFICACIÓN FUNCIONAL: 222	**FINALIDAD (fi):** 2. DESARROLLO SOCIAL		**FUNCIÓN (fu):** 2.2 VIVIENDA Y SERVICIO A LA COMUNIDAD		**SUB FUNCIÓN (sf):** 2.2.2 DESARROLLO COMUNITARIO

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADOR 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	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO O HIPÓTESIS
FIN	**CONTRIBUIR A ELEVAR EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS HABITANTES DE LA DELEGACION SAN ANTONIO DE LOS BUENOS, MEDIANTE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA**	1 PORCENTAJE DE BIENESTAR SOCIAL ALCANZADO 2 HABITANTES DE LA DELEGACION QUE RECIBIERON UN BENEFICIO / TOTAL DE HABITANTES DE LA DELEGACION 3 100% 4 TRIMESTRE: PRIMERO / SEGUNDO / TERCERO / CUARTO: 100% 5 REPRESENTA EL PORCENTAJE QUE SE CONTRIBUYO A ELEVAR EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS HABITANTES 6 ANUAL 7 ESTRATEGICO 8 ASCEDENTE 9 EFICIACIA	PORCENTAJE BIENESTAR ALCANZADO	REPORTES DE PARTICIPACION CIUDADANA Y SERVICIOS OTORGADOS	LA CIUDADANIA ACEPTE PARTICIPAR EN LOS PROGRAMAS SOCIALES Y SE CUENTE CON RECURSOS PARA LA ATENCION DE LOS SERVICIOS
P1	**LOS HABITANTES DE LA DLEEGACION SAN ANTONIO DE LOS BUENOS, TIENEN A SU ALCANCE MAYORES SERVICIOS PUBLICOS**	1 PORCENTAJE DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA 2 NO. HABITANTES BENEFICIADOS / HABITANTES PROGRAMADOS PARA BENEFICIAR *100 3 100% 4 TRIMESTRE: PRIMERO / SEGUNDO: 50% / TERCERO / CUARTO: 50% 5 REPRESENTA EL PORCENTAJE QUE SE CONTRIBUYO A ELEVAR EL BIENESTAR SOCIAL DE LOS HABITANTES 6 SEMESTRAL 7 ESTRATEGICO 8 ASCEDENTE 9 EFICIACIA	PORCENTAJE DE CALIDAD DE VIDA	REPORTES DE PARTICIPACION CIUDADANA Y SERVICIOS OTORGADOS	LA CIUDADANIA ACEPTE PARTICIPAR EN LOS PROGRAMAS SOCIALES Y SE CUENTE CON RECURSOS PARA LA ATENCION DE LOS SERVICIOS

P1C1	**MANTENIMIENTO DE SERVICIOS PUBLICOS MEJORADO Y DESARROLLO URBANO ORDENADO**	1	PORCENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS, EN RELACION A LOS PROGRAMADOS	PORCENTAJE COBERTURA DE SERVICIOS	SERVICIOS REALIZADOS	LA CIUDADANIA PARTICIPE EN EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS MEJORADOS Y DESARROLLO URBANO ORDENADO Y ORIENTADO
		2	PORCENTAJE DE TRAMITES REALIZADOS / TRAMITES PROGRAMADOS			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA AL PORCENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS EN RELACION A LOS PROGRAMDOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	ESTRATEGICO			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C1A1	**REALIZACION DE BACHEO Y MOTOCONFORMADO**	1	PORENTAJE DE LOGRO BACHEO Y MOTOCONFORMADO	PORCENTAJE BACHEO Y MOTOCONFORMADO	BACHEO Y MOTOCONFORMADO EMITIDO POR OBRAS PUBLICAS	LA CIUDADANIA CUENTE CON SERVICIOS DE BACHEO Y MOTOCONFORMADO Y PODER TENER UNA MEJORA EN LOS SERVICIOS OTORGADOS
		2	(X/Y)*100M2 BACHEO Y MOTOCONFORMADO REALIZADO / M2 BACHEO Y MOTOCONFORMADO PROGRAMADO			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE M2 REALIZADOS/EN RELACION A LOS PROGRAMADOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C1A2	**REPARACION DE LUMINARIAS**	1	PORCENTAJE DE LOGRO LUMINARIAS REPARADAS	PORCENTAJE DE LUMINARIAS REPARADAS	LUMINARIAS REPARADAS EMITIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PUBLLICAS	LA CIUDADANIA SEA BENEFICIADA EN LOS SERVICIOS Y SE CUENTE CON UN PROGRAMA PARA LA REPARACION DE LUMIANARIAS Y SE CUENTE CON EL RECURSO NECESARIO A BENEFICIO DE LA CIUDADANIA
		2	(X/Y)*100 LUMINARIAS REPARADAS / LUMINARIAS PROGRAMADAS			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE LUMINARIAS REPARADAS /LUMINARIAS PROGRAMADAS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C1A3	**MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS**	1	PORCENTAJE DE LOGRO MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS	MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS EMITIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PUBLICAS	QUE CUENTE CON LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS Y PERSONAL PARA MANTENER LAS VIALIDADES Y EDIFICIOS EN BUEN ESTADO.
		2	(X/Y)*100 M2 REALIZADO /PROGRAMADO			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORENTAJE DE M2 REALIZADOS / EN RELACION A LOS PROGRAMADOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			

P1C1A4	**REALIZACION ANALISIS Y AUTORIZACION DE LICENCIAS**	1	PORCENTAJE DE LOGRO ANALISIS Y AUTORIZACION DE LICENCIAS	PORCENTAJE DE ANALISIS Y AUTORIZACION DE LICENCIAS	ANALISIS Y AUTORIZACION DE LICENCIAS EMITIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION URBANA	QUE LA CIUDADNIA RECURRA A SOLICITAR SUS TRAMITES
		2	(x/y)*100 TRAMITES SOLICITADOS/ TRAMITES PROGRAMADOS			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE** **PRIMERO** / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO** 25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE TRAMITES SOLICITADOS/ TRAMITES PROGRAMADOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C1A5	**REALIZACION, MULTAS, CITATORIOS, Y CLAUSURAS**	1	PORCENTAJE DE LOGRO MULTA, CITATORIOS Y CLAUSURAS	PORCENTAJE EN REALIZACION DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSURAS	REALIZACION DE MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSURAS EMITIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION URBANA	QUE LA CIUDADANIA RECURRA A SOLICITAR LOS TRAMITES PARA EVITAR SER SANCIONADO
		2	(x/y)*100 NUMERO DE TRAMITES REALIZADOS/NUMERO DE TRAMITES			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE** **PRIMERO** / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO** 25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL NUMERO DE TRAMITES REALIZADOS/TRAMITES PROGRAMADOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C2	**REALIZACION DE ACTOS HECHOS DE LA PERSONALIDAD DE REGISTRO CIVIL**	1	PORCENTAJE DE LOGRO DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	PORCENTAJE ACTOS Y HECHOS DE REGISTRO CIVIL	ACTOS Y HECHOS DE REGISTRO CIVIL ATENDIDOS	QUE LA CIUDADANIA ACUDA A SOLICITAR SUS TRAMITES
		2	PORCENTAJE DE TRAMITES REALIZADOS / TRAMITES PROGRAMADOS			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE** **PRIMERO** / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO** 25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORSENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS EN RELACION A LOS PROGRAMADOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C2A1	**REALIZAR Y ATENDER LOS REGISTROS Y TRAMITES DEL REGISTRO CIVIL**	1	PORCENTAJE DE LOGRO DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	PORCENTAJE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL ATENDIDOS	DOCUMENTOS DE TRAMITES EN EL AREA DE REGISTRI CIVIL	QUE LA CIUDADANIA ACUDA A SOLICITAR SUS TRAMITES A TIEMPO PARA PODER LLEVAR A CABO LOS SERVICIOS OTORGADOS POR PARTE DE REGISTRO CIVIL
		2	(x/y)*100 CAMPAÑAS DE REGISTRO CIVIL REALIZADAS/CAMPAÑAS DE REGISTRO			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE** **PRIMERO** / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO** 25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORSENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS/ EN RELACION A LOS PROGRAMADOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			

P1C2A2	**REALIZAR CAMPAÑAS DE REGISTRO CIVIL**	1	PORCENTAJE DE LOGRO CAMPAÑAS REALIZADAS REGISTRO CIVIL	PORCENTAJE CAMPAÑAS REALIZADAS REGISTRO CIVIL	REPORTE DE CAMPAÑAS SOBRE PERSONAS BENEFICIADAS	QUE LA CIUDADANIA APROVECHE LAS CAMPAÑAS Y QUE PUEDAN OBTENER BENEFICIOS EN SUS TRAMITES DE REGISTRO CIVIL
		2	(x/y)*100 CAMPAÑAS DE REGISTRO CIVIL REALIZADAS/CAMPAÑAS DE REGISTRO			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE CAMPAÑAS REAÑOZADAS / EN RELACION A LAS PROGRAMADAS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C3	**PARTICIPACION SOCIAL PROMOVIDA**	1	PORCENTAJE DE LOGRO PARTICIPACION CIUDADANA	PORCENTAJE EN PARTICIPACION CIUDADANA	REPORTE PARTICIPACION CIUDADANO POR PARTE DE DESARROLLO COMUNITARIO	QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE EN LOS PROGRAMAS SOCIALES
		2	PORCENTAJE APOYOS OTORGADOS /ENTRE APOYOS PROGRAMADOS			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE HABITANTES QUE PARTICIPAN EN LOS DIFERENTES PROGRAMAS SOCIALES			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C3A1	**ACERCAR LOS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO A LAS COLONIAS**	1	PORCENTAJE DE LOGRO JORNADAS COMUNITARIAS	PORCENTAJE DE JORNADAS COMUNITARIAS	REPORTE DE PARTICIPACION CIUDADANA POR PARTE DEL DEPARTAMNETO DE DESARROLLO COMUNITARIO	QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE EN LOS PROGRAMAS SOCIALES Y SEA BENEFICIADA POR LAS CAMPAÑAS DE SERVICIOS QUE EL AYUNTAMIENTO PROMUEVA
		2	(x/y)*100 JORNADAS REALIZADAS/JORNADAS			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE JORNADAS REALIZADAS / ENTRE LAS PROGRAMADAS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			
P1C3A2	**CONFIRMAR Y AUMENTAR LA PARTICIPACION CIUDADANA**	1	PORCENTAJE DE LOGRO COMITES DE VECINOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACION CIUDADANA	DOCUMENTO PARTICIPACION CIUDADANO (COMITES) ARCHIVOS DE DESARROLLO COMUNITARIO	QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE EN LOS PROGRAMAS SOCIALES Y FORME PARTE DE LOS SERVICIOS QUE OTRGA LA DELEGACION.
		2	(x/y)*100 TOTAL DE COMITES DE VECINOS REALIZADOS/ PROGRAMADOS			
		3	100%			
		4	**TRIMESTRE**			
			PRIMERO / **SEGUNDO** / **TERCERO** / **CUARTO**			
			25% / 25% / 25% / 25%			
		5	(x/y)*100 TOTAL DE COMITES DE VECINOS REALIZADOS/ PROGRAMADOS			
		6	TRIMESTRE			
		7	GESTION			
		8	ASCEDENTE			
		9	EFICIACIA			

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR ADMINISTRATIVO:

C.P. LUIS MANUEL JORDAN SANCHEZ
ADMINISTRADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR DE LA DEPENDENCIA:

LIC. JESUS MARIO LOPEZ MORA
DELEGADO SAN ANTONIO DE LOS BUENOS

Anexo 4

"Indicadores"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 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	PORCENTAJE DE BIENESTAR SOCIAL ALCANZADO	HABITANTES DE LA DELEGACIÓN QUE RECIBIERON ALGÚN BENEFICIO / TOTAL DE HABITANTES DE LA DELEGACIÓN	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Propósito	PORCENTAJE DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA	No. HABITANTES BENEFICIADOS / HABITANTES PROGRAMADOS A BENEFICIAR* 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Componente P1 C1	PORCENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS, EN RELACIÓN A LOS PROGRAMADOS	PORCENTAJE DE TRÁMITES REALIZADOS / TRÁMITES PROGRAMADOS	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 1 P1 C1 A1	PORCENTAJE DE LOGRO BACHEO, MOTOCONFORMADO	(X/Y) * 100 M2 BACHEO Y MOTOCONFORMADO REALIZADO / M2 BACHEO Y MOTOCONFORMADO PROGRAMADO	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 2 P1 C1 A2	PORCENTAJE DE LOGRO LUMINARIAS REPARADAS	(X/Y) * 100 LUMINARIAS REPARADAS / LUMINARIAS PROGRAMADAS	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 3 P1 C1 A3	PORCENTAJE DE LOGRO MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS	(X/Y) *100 M2 REALIZADO / PROGRAMADO	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 4 P1 C1 A4	PORCENTAJE DE LOGRO ANALISIS Y AUTORIZACIÓN DE LICENCIAS	(x/y) * 100 TRÁMITES SOLICITADOS/ TRÁMITES PROGRAMADOS	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Actividad 5 P1 C1 A5	PORCENTAJE DE LOGRO MULTA, CITATORIOS Y CLAUSURAS	(x/y) * 100 NÚMERO DE TRÁMITES REALIZADOS/NÚMERO DE TRÁMITES PROGRAMADOS	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente
Componente P1 C2	PORCENTAJE DE LOGROS DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	PORCENTAJE DE TRÁMITES REALIZADOS / TRÁMITES PROGRAMADOS	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ascendente

La información del Fin se determina anual siendo coherente con la MIR presentando 14 indicadores, de los cuales son ascendentes, y cumplen con las siguientes características; Nombre, Definición, Método e calculo, Unidad de Medida, Frecuencia de Medición, línea base, Metas, Comportamiento de indicador ascendente.

Anexo 5

"Metas del programa"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 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	PORCENTAJE DE BIENESTAR SOCIAL ALCANZADO	100%	Sí	La unidad de medida corresponde con el indicador	Si	Si impulsa al desempeño, debido a que el indicador mide la cantidad de bienestar social lograda en la población.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado	No se requiere mejora
Propósito	PORCENTAJE DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA	100%	Sí	La unidad de medida corresponde con el indicador	Sí	El indicador mide el mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado	No se requiere mejora
Componente P1 C1	PORCENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS, EN RELACIÓN A LOS PROGRAMADOS	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado.	No se requiere mejora
Actividad 1 P1 C1 A1	PORCENTAJE DE LOGRO BACHEO, MOTOCONFORMADO	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado.	No se requiere mejora
Actividad 2 P1 C1 A2	PORCENTAJE DE LOGRO LUMINARIAS REPARADAS	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado	No se requiere mejora
Actividad 3 P1 C1 A3	PORCENTAJE DE LOGRO MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador.	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado.	No se requiere mejora
Actividad 4 P1 C1 A4	PORCENTAJE DE LOGRO ANALISIS Y AUTORIZACIÓN DE LICENCIAS	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado.	No se requiere mejora
Actividad 5 P1 C1 A5	PORCENTAJE DE LOGRO MULTA, CITATORIOS Y CLAUSURAS	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado	No se requiere mejora
Componente P1 C2	PORCENTAJE DE LOGROS DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado	No se requiere mejora
Actividad 1 P1 C2 A1	PORCENTAJE DE LOGROS DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	100%	Si	La unidad de medida corresponde con el indicador.	Sí	El indicador mide la cantidad de servicios otorgados.	Sí	Es posible medir el logro alcanzado.	No se requiere mejora
Actividad 2 P1 C2 A2	PORCENTAJE DE LOGRO CAMPAÑAS REALIZADAS REGISTRO CIVIL	100%	Si	La unidad de medida corresponde	Sí	El indicador mide la cantidad de	Sí	Es posible medir el logro alcanzado	No se requiere mejora

Anexo 6

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

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 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 Sectorial de Bienestar 2020-2024	PROGRAMA SECTORIAL 1.1	Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios	Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan	Población en general	Estratégico	Nacional	https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/578677/Programa_Sectorial_Bienestar_2020-2024.pdf	Si	Si	Se complementan debido a que ambos programas buscan contribuir a elevar el bien estar social
Plan Estatal de Desarrollo 2014-2019	Eje 1 Desarrollo Humano y Sociedad Equitativa línea se acción 1.5.2.1	SEDESOE	Contar con una sociedad que participa activamente de manera organizada en la solución de problemas sociales en su entorno comunitario	Población en general	Comités Comunitarios	Estatal	http://www.copladebc.gob.mx/PED/documentos/Actualizacion%20del%20Plan%20Estatal%20de%20Desarrollo%202014-2019.pdf	Si	Si	Se complementan debido a que ambos programas buscan contribuir a elevar el bien estar social
Plan Estatal de Desarrollo 2020-2021	1 Bienestar Social línea de acción 1.1.	SEDESOE	Brindar atención oportuna a la población de comunidad	Población en general	Programas de gobierno	Estatal	https://www.bajacalifornia.gob.mx/Content/doctos/Plan%20Estatal%20de%20Desarroll	Si	Si	Se complementan debido a que ambos programas buscan contribuir a

Anexo 7

"Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

En el ejercicio fiscal 2018 se le aplicó evaluación de consistencia y resultados la Delegación San Antonio de los Buenos, en dicha evaluación se detectaron 2 Aspectos Susceptibles de Mejora, la Dependencia mostró avance como a continuación se detalla:

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Áreas responsables	Fecha de termino	Resultados esperados	Productos y/o Evidencia	Avance %	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Crear y/o implementar un instrumento (formato-encuesta) para conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios	Con la implantación de la encuesta se dará a conocer las acciones a mejorar	Dirección	Junio 2021	La identificación de oportunidad para mejorar	Respuestas de las encuestas	100	Muestra documento aplicativo	Este documento fue realizado para ser aplicado en el ejercicio fiscal 2021, sin embargo, no mostro evidencia de su aplicación
2	Contar con un plan estratégico, como documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa.	Realizar documento del plan estratégico	Dirección		Lograr una gestión mas eficiente de los recursos humanos y materiales.	Documento del Plan Estratégico	0	No se mostró documento aplicativo	No se mostró el avance

Como Aspecto Susceptible de Mejora, se sugiere que se le dé seguimiento a los ASM, resultados de las evaluaciones aplicadas al programa.

Anexo 8

"Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

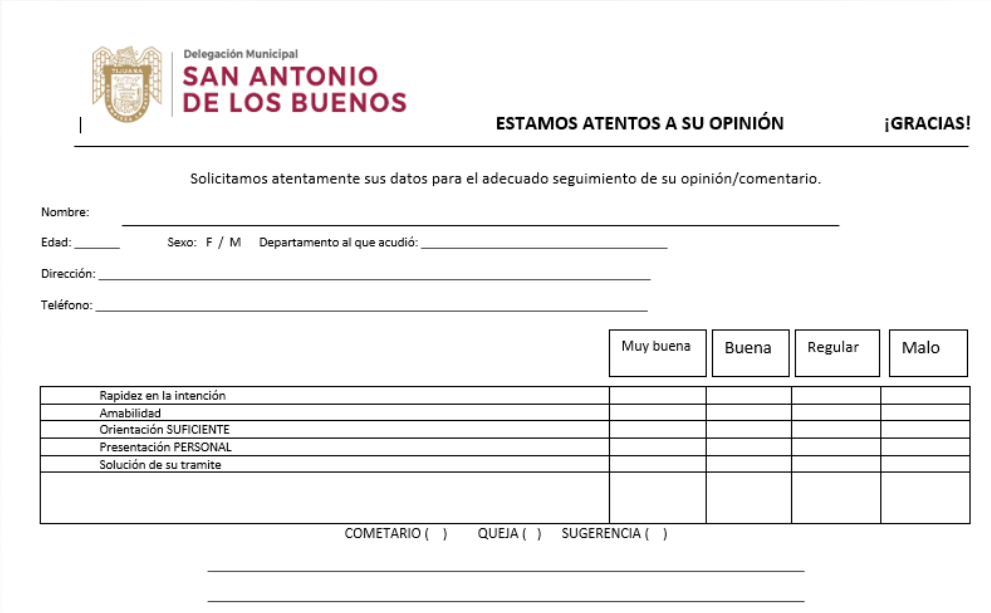
Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

De acuerdo con el anexo 7 se detectaron 2 Aspectos Susceptibles de Mejora en la evaluación de consistencias y resultados 2018, de lo cual, la dependencia solo mostró un avance de los aspectos susceptibles de mejora detectados:

Con respecto a ASM detectado con el No. 1 respecto a Crear y/o implementar un instrumento (formato-encuesta) para conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios, la Dependencia mostró documento tipo encuesta para saber el grado de satisfacción de los beneficiarios por los apoyos recibidos, el cual será aplicado en el ejercicio fiscal 2021, sin precisar la fecha de su aplicación, el cual se muestra a continuación.



Delegación Municipal
SAN ANTONIO DE LOS BUENOS

ESTAMOS ATENTOS A SU OPINIÓN ¡GRACIAS!

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

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: F / M Departamento al que acudió: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

	Muy buena	Buena	Regular	Malo
Rapidez en la intención				
Amabilidad				
Orientación SUFICIENTE				
Presentación PERSONAL				
Solución de su tramite				

COMETARIO ( ) QUEJA ( ) SUGERENCIA ( )

_____

_____

Anexo 9

"Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

De acuerdo con el anexo 7 se detectaron dos Aspectos Susceptibles de Mejora en la evaluación de consistencias y resultados 2018, de lo cual, la dependencia no mostró evidencia de las acciones de mejora en el ASM número 2 referente a contar con un plan estratégico, como documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa.

En la aplicación de la presente evaluación se detecta que la situación persiste toda vez que al no dar seguimiento a la recomendación señalada se carece de un plan estratégico, como documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa, obteniendo con ello una gestión más eficiente de los recursos humanos como materiales.

Anexo 10

"Evolución de la Cobertura"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

La Dependencia no mostró la evolución de cobertura en cuanto a la población atendida de años anteriores, solo se pudo determinar el ejercicio fiscal 2020.

Tipo de Población	Unidad de Medida	2017	2018	2019	2020
P. Potencial					157,863
P. Objetivo					157,863
P. Atendida					567
$\frac{\text{P. A}}{\text{P. O}} \times 100$	%		%	%	0.36%

Anexo 11

"Información de la Población Atendida"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 - 5 años	Niñas y niños 6 - 12 años	Adolescentes 13 - 17 años	Jóvenes 18 - 29 años	Adultos 30 - 64 años	Adultos mayores > 65 años	Indígenas	No indígenas
002	Baja California	004	Tijuana	001	Tijuana	567	506	61				58	420	89		

Anexo 12

"Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

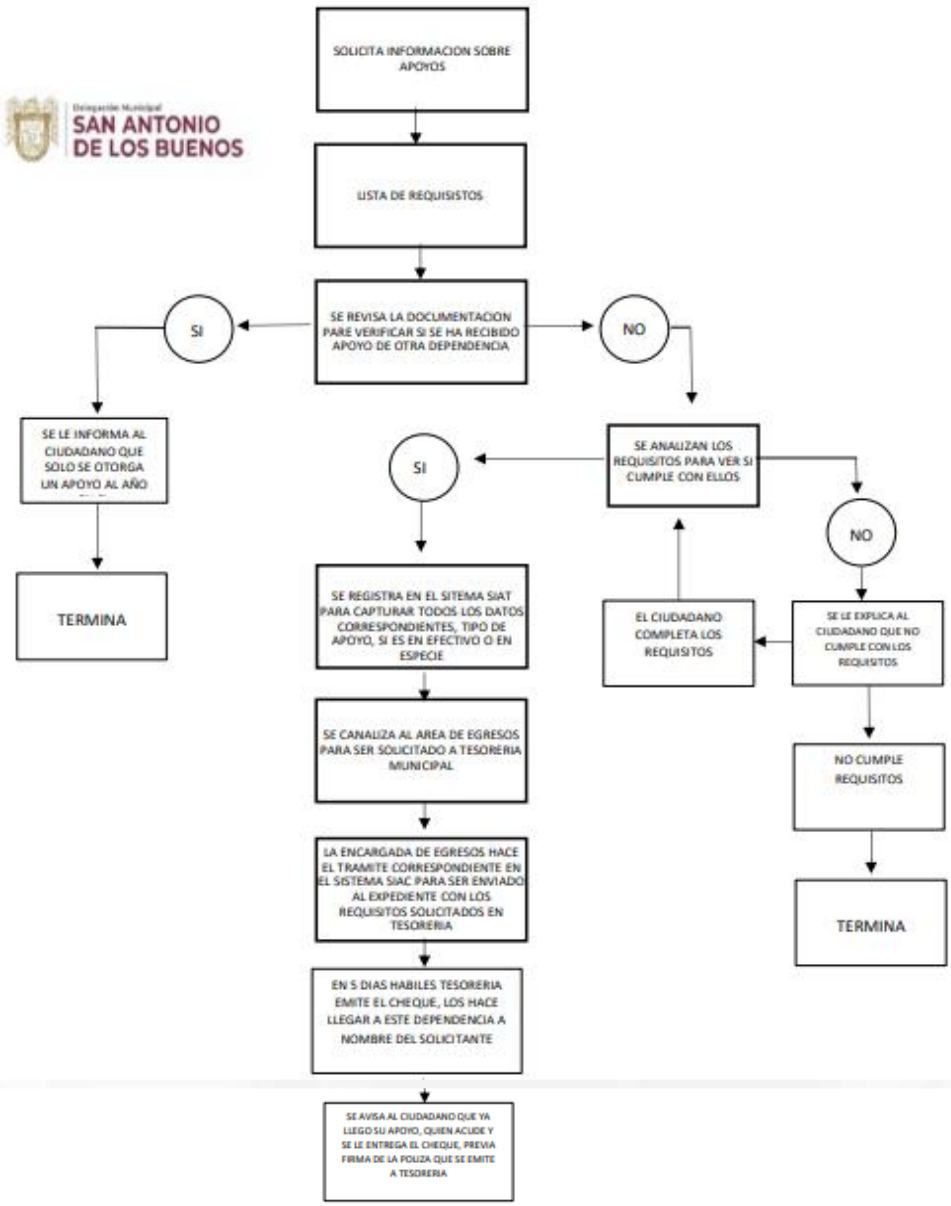
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

La Dependencia proporcionó diagrama de flujo de su objetivo: Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos., de únicamente de su componente 3 actividades 1 y 2 el cual no cumple con las especificaciones de diseño que propone el PAE 2021 del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Como Aspecto Susceptible de Mejora se sugiere que el Diagrama de Flujo sea elaborado de acuerdo con las especificaciones de diseño establecido en el PAE 2021 del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, además, se sugiere sean elaborados todos los diagramas de flujo que incluya a cumplir con el objetivo del programa componentes 1 y 2 y sus actividades.

A continuación, se muestra el Diagrama de flujo proporcionado por la Dependencia de su componente 3 actividades 1 y 2:



NOTA: DESPUES QUE SE ENVIAN LOS EXPEDIENTES VIA OFICIO AL DEPARTAMENTO DE EGRESOS, EN UN APROXIMADO DE 5 DIAS HABILES SALE EL CHEQUE A NOMBRE DEL SOLICITANTE Y DESPUES SE LE LLAMA AL CIUDADANO PARA NOTIFICARLE QUE YA SALIO SU APOYO.

Anexo 13

"Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Capítulos de gastos	Concepto		Total
1000: Servicios Personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	$6,999,782.42
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	-
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	2,586,411.84
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	2,943,892.83
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	13,224,574.78
	1600	PREVISIONES	
	1700	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	
	Subtotal de Capitulo 1000		$25,754,661.87
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULO OFICIALES	$425,675.47
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	2,455.71
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	2,175,294.18
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	10,424.11
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	2,149,804.48
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	62,029.97
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	-
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	948,507.84
	Subtotal de Capitulo 2000		$5,774,191.76
3000: Servicios Generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	368,789.28
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y COMERCIALIZACIÓN	75,090.71
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN M MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	794,392.68
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD	
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	
	3800	SERVICIOS OFICIALES	
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	
	Subtotal de Capitulo 3000		$1,238,272.67
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	$1,591,731.98
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	
	4400	AYUDAS SOCIALES	
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	
	4700	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	
	4800	DONATIVOS	
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	
	Subtotal de Capitulo 4000		$1,591,731.98
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	
	5800	BIENES INMUEBLES	
	5900	ACTIVOS INTANGIBLE	
	Subtotal de Capitulo 5000		

Anexo 14

"Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	PORCENTAJE DE BIENESTAR SOCIAL ALCANZADO	ANUAL	100	96	96%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana, se considera aceptable.
Propósito	PORCENTAJE DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA	SEMESTRAL	100	90	90%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Componente P1 C1	PORCENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS, EN RELACIÓN A LOS PROGRAMADOS	TRIMESTRAL	100	100.6	100.6%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 1 P1 C1 A1	PORCENTAJE DE LOGRO BACHEO, MOTOCONFORMADO	TRIMESTRAL	100	113	113%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 2 P1 C1 A2	PORCENTAJE DE LOGRO LUMINARIAS REPARADAS	TRIMESTRAL	100	100.78	100.78%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 3 P1 C1 A3	PORCENTAJE DE LOGRO MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS	TRIMESTRAL	100	100.02	100.02%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 4 P1 C1 A4	PORCENTAJE DE LOGRO ANALISIS Y AUTORIZACIÓN DE LICENCIAS	TRIMESTRAL	100	89.25	89.25%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Actividad 5 P1 C1 A5	PORCENTAJE DE LOGRO MULTA, CITATORIOS Y CLAUSURAS	TRIMESTRAL	100	87.56	87.56%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias

Anexo 15

"Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el edificio de la delegación, en el que los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato en el cual 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.

TIJUANA XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021 SINDICATURA PROCURADORA

Norma Técnica No. 45
Denuncia Ciudadana, Quejas y Sugerencia

ANEXO 1

FOLIO:

DIRECCION SOCIAL
SINDICATURA PROCURADORA

FORMATO DE RECEPCION DE QUEJAS

FECHA:	
NOMBRE:	
TELEFONO:	
DIRECCION:	CALLE: NO: COLONIA: DELEGACION:
ASUNTO:	

NARRACION:

CROQUES:

MEDIO DE RECEPCION:		
FIRMA DEL RECEPTOR:		FIRMA DEL CIUDADANO

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: Domicilio:		Sexo: 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

Además, la Dependencia para el ejercicio fiscal 2021, mostró documento tipo encuesta para saber el grado de satisfacción de los beneficiarios por los apoyos recibidos, sin precisar la fecha de su aplicación, el cual se muestra a continuación.

Delegación Municipal
SAN ANTONIO DE LOS BUENOS

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

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

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: F / M Departamento al que acudió: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

	Muy buena	Buena	Regular	Malo
Rapidez en la intención				
Amabilidad				
Orientación SUFICIENTE				
Presentación PERSONAL				
Solución de su tramite				

COMETARIO ( ) QUEJA ( ) SUGERENCIA ( )

_____

_____

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.

Anexo 16

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

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

PROGRAMA:					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	Pregunta	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	Pregunta	SITUACIÓN
DISEÑO	Fortaleza 2018		Fortaleza 2020		
	Existe vínculo entre metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo con el programa y con los Objetivos del Desarrollo del Milenio	5-6	El programa se encuentra vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo, en sus metas y objetivos, así como estrategias transversales y Objetivos de Desarrollo Sostenible	5-6	Esta Fortaleza se mantiene
	Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas conforme a normatividad	11			Esta Fortaleza se mantiene
	Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa	13			Esta Fortaleza se mantiene
			El programa cuenta con el padrón de beneficiarios, permitiendo conocer quien recibió el apoyo	8	Cambio en medición de amenaza a fortaleza
			Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen Del 85% al 100% las características establecidas	12	Nueva fortaleza
	Oportunidad 2018		Oportunidad 2020		
			El programa tiene la oportunidad de mejorar a través de la cuantificación de la población que presenta el problema basándose a un diagnostico	2-7	Realizar documento que incluya la cuantificación de la población que presenta el problema
	La dependencia no reconoce alineación con programas Nacionales o Sectoriales	4			Cambio en medición se convirtió en fortaleza
	Debilidad 2018		Debilidad 2020		
	No Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo	2-3			Cambio en medición se convirtió en oportunidad

	La determinación de la población objetivo no es en base a instrumentos diagnósticos.	7			Cambio en medición se convirtió en oportunidad
	Amenaza 2018		**Amenaza 2020**		
	No existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa	8			Cambio en medición se convirtió en fortaleza
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**Pregunta**	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**Pregunta**	**SITUACIÓN**
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	**Fortaleza 2018**		**Fortaleza 2020**		
	El programa cuenta con planes de trabajo anuales	15	El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos	15	Se mantiene esta fortaleza
			El programa recolecta información de las características socioeconómicas de las personas beneficiadas	21	Cambio en medición se convirtió en fortaleza
	El programa recolecta información para monitorear su desempeño	22	El programa recolecta información para monitorear su desempeño	22	Se mantiene esta fortaleza
	Oportunidad 2018		**Oportunidad 2020**		
			La unidad Responsable del Programa no cuenta con un Plan Estratégico	14	Cambio de medición de debilidad se convirtió en oportunidad
			El programa no atiende el 100 % de los Aspectos Susceptibles de Mejora de sus últimas evaluaciones	17	Nueva oportunidad
			El Programa no atiende al 100% las recomendaciones surgidas de evaluaciones externas de ejercicios anteriores	19	Nueva oportunidad
	Debilidad 2018		**Debilidad 2020**		
	La Unidad Responsable del programa no cuenta con un plan estratégico	14			Cambio de medición se convirtió en oportunidad
	El Programa no recolecta información Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.	21			Cambio en medición se convirtió en fortaleza
	Amenaza 2018		**Amenaza 2020**		
	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	**Pregunta**	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**Pregunta**	**SITUACIÓN**
	Fortaleza 2018		**Fortaleza 2020**		
APARTADO			El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo	23	Cambio de medición de debilidad se convirtió en fortaleza
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo	24	El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo	24	Se mantiene amenaza
	Oportunidad 2018		**Oportunidad 2020**		
			El programa cuenta con procedimientos documentado de forma normativa, para recibir, registrar y dar trámite a los apoyos (diagrama de flujo)	26	Cambio de medición de debilidad se convirtió en oportunidad
	Debilidad 2018		**Debilidad 2020**		

	El programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo	23			Cambio de medición se convirtió en fortaleza
	No se establecen metas de cobertura anual ya que los indicadores de POA no miden el desempeño.	25	La Dependencia no mostró documento o mecanismo de medición para vincular a la población objetivo, con la población atendida.	25	Se mantiene debilidad
	Amenaza 2018		**Amenaza 2020**		
	La dependencia no tiene procedimientos documentados de forma normativa, para recibir, registrar y dar trámite a los apoyos	26			Cambio de medición se convirtió en oportunidad
	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	**Pregunta**	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**Pregunta**	**SITUACIÓN**
	Fortaleza 2018		**Fortaleza 2020**		
APARTADO			El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo	29	Nueva fortaleza
OPERACIÓN			El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece.	38	Cambio en medición de oportunidad se convirtió en fortaleza
	Están actualizadas las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa y mecanismos de transparencia, así como el seguimiento del avance de los indicadores de servicios y de gestión	40-42			
	Oportunidad 2018		**Oportunidad 2020**		
			El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.	27	Cambio en medición de debilidad se convirtió en fortaleza
			El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios	31	Cambio de medición de amenaza se convirtió en oportunidad
	El programa no identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.	38			Cambio de medición se convirtió en fortaleza
	Debilidad 2018		**Debilidad 2020**		
	El programa no cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, no cuenta con información para el registro de trámites, ni mecanismos de verificación establecidos en procedimientos.	27-30			Cambio de medición se convirtió fortaleza
	Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios no se pueden verificar, no están estandarizados, no cuentan con las características establecidas por la norma.	32-34			
			El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar y dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones	35	Cambio de medición de amenaza se convirtió en debilidad
	Amenaza 2018		**Amenaza 2020**		
	El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento	31-35			Cambio de medición se convirtió en

	de selección de beneficiarios y/o proyectos, y dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones.				oportunidad y debilidad
	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	**Pregunta**	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**Pregunta**	**SITUACIÓN**
	Fortaleza 2018		**Fortaleza 2020**		
APARTADO	El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida	43			Cambio en medición se convirtió en oportunidad
PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN	**Oportunidad 2020**		**Oportunidad 2018**		
			Dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositados en los buzones de la Dependencia	43	Cambio de medición de fortaleza se convirtió en oportunidad
	Debilidad 2018		**Debilidad 2020**		
	Amenaza 2018		**Amenaza 2020**		
	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	**Pregunta**	**FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA**	**Pregunta**	**SITUACIÓN**
	Fortaleza 2018		**Fortaleza 2020**		
APARTADO	El programa documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito, Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.	44-45	El programa documenta sus resultados a nivel Fin y Propósito y sus resultados son suficientes para su cumplimiento	44-45	Se mantiene fortalezas
MEDICIÓN DE RESULTADOS	**Oportunidad 2018**		**Oportunidad 2020**		
	Debilidad 2018		**Debilidad 2020**		
	Amenaza 2018		**Amenaza 2020**		
			El programa no documenta sus resultados a nivel fin y propósito, con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto	46	Nueva amenaza

Anexo 17

"Primer informe"

Nombre del Programa: Delegación San Antonio de los Buenos

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación San Antonio de los Buenos

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

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

TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021

62. Delegación San Antonio de los Buenos

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 26
2.3. Cobertura y Focalización 33
2.4. Operación 36
2.5. Percepción de la Población Atendida 57
2.6. Medición de Resultados 59

3. Resultados 63
3.1. Resumen 64
3.2. Valoración por apartado 65

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 especifica.

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

1. **Identificación del programa:**

El programa evaluado lleva como nombre "62 Delegación San Antonio de los Buenos" (SAB), se encuentra a cargo de la Delegación San Antonio de los Buenos y es administrado por su delegado municipal, se ubica en Av. Miraflores esquina Cabo San Lucas No. 8351, Fracc. El Rubí, CP 22626, sus inicios datan del año 1889 que es cuando se crea el Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, formando parte de este.

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

El problema del programa es: "Los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, tienen un bajo índice de servicios Públicos a su alcance".

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

El programa Delegación San Antonio de los Buenos tiene como Objetivo: Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos.

Principales Servicios:

1. Realización de bacheo y motoconformado.
2. Reparación de luminarias.
3. Mantenimiento de calles y edificios propios.
4. Realización análisis y autorización de licencias, realización de multas, citatorios y clausuras.
5. Realizar y atender los registros y tramites del registro civil.
6. Realizar campañas de registro civil.
7. Acercar los servicios del ayuntamiento a las colonias.
8. Confirmar y aumentar la participación ciudadana.

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.**

"Sí"

Nivel	Criterios
3	• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

La Delegación San Antonio de los Buenos cuenta con el documento Árbol de Problemas, en donde se determina el problema como: "Los habitantes de la Delegación san Antonio de los Buenos, tiene un bajo índice de servicios públicos a su alcance", y se manifiestan las siguientes causas, Servicios Públicos insuficientes, actos y hechos de la personalidad civil no registrada y participación social no promovida.

Además, cuenta con el Árbol de Objetivos en donde revierte el problema de la siguiente manera: "Contribuir a elevar bienestar social de los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida", a través de las siguientes acciones; mantenimiento de servicios públicos mejorados y desarrollo urbano ordenado, actos y hechos de la personalidad civil y participación social promovida.

En el Programa Operativo Anual (POA) se establece la desagregación por género; hombres 80,150, femenino 77,353 y por grupo de edad, además describe la Población Objetivo como los Habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos del Municipio de Tijuana, ejercicio fiscal periodo 2020.

La Dependencia no presentó evidencia documental donde se define el plazo para la revisión y/o actualización del problema, sin embargo, muestra documentación de la evaluación y seguimiento interno del POA, que es donde se le da seguimiento al cumplimiento de las metas encaminadas a cumplir el Árbol de Objetivos el cual revierte el Árbol de Problemas.

La Entidad 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 estas.

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

a) Causas, efectos y características del problema.

b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.

c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.

d) El plazo para su revisión y su actualización.

"Sí"

Nivel	Criterios
3	• 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.

La Delegación San Antonio de los Buenos presenta su problema como "Los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, tienen un bajo índice de servicios públicos a su alcance", mostrando como causas; servicios públicos insuficientes, desarrollo urbano desordenado, actos y hechos de la personalidad civil, no registrados y participación social no promovida, además muestra los efectos que conllevan a atender el problema;

mantenimiento de servicios públicos mejorados, desarrollo urbano mejorado, actos y hechos de la personalidad de registro civil y participación social promovida.

Se plantea dentro del objetivo del programa el "Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos", se considera a toda la población de la Delegación de San Antonio de los Buenos como posible beneficiaria de los servicios que ofrece la Dependencia, siendo beneficiados con la infraestructura mejorada.

La Dependencia en el POA describe la población objetivo como los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos desagregándolos de la siguiente manera:

DESAGREGACIÓN POR GÉNERO:	MUJERES:	HOMBRES:
	77,353	80,150
DESAGREGACIÓN POR GRUPO DE EDAD:	0-14 AÑOS	15-44 AÑOS
	37,787	45,006
	45-64 AÑOS	65 Ó MAS
	62,866	12,210

Siendo un total de 157,503 de habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, población determinada del Censo de Población y Vivienda INEGI 2010, sin especificar las características de la población que presenta el problema.

La Dependencia no presentó evidencia documental donde se define el plazo para la revisión y/o actualización del problema, sin embargo, muestra documentación de la evaluación y seguimiento interno del POA.

La Dependencia como parte de la apertura programática del ejercicio fiscal 2021 añadió un documento denominado "Diagnostico" donde es plasmada la problemática identificada.

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 estas.

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

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• 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, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

En el documento Acta Circunstanciada de fecha 11 de octubre de 2019, la dependencia establece las acciones a tomar para atacar de los problemas presentados en el ejercicio fiscal 2020; servicios públicos insuficientes; falta de regularización en las construcciones comerciales, residenciales y de los actos de comercio de los ciudadanos; actos y hechos de la personalidad civil no registrados y demarcación territorial desorganizada socialmente, estableciendo las siguientes posibles soluciones; brindar mantenimiento a la red de alumbrado público y espacios públicos; ampliar y conservar calles, caminos y pluviales; brindar mejores respuestas y orientación al ciudadano en sus trámites, ampliar la cobertura de inspecciones; brindar una mejor respuesta y orientación a los ciudadanos que acuden a acreditar su personalidad jurídica; eficientizar el servicio de tramites; programas sociales de la administración pública y propiciar la organización social de los vecinos.

El programa cuenta con justificación teórica en función a lo siguiente:

REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA.

CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCONCENTRADA

ARTÍCULO 33.- Al titular de la delegación municipal corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I. Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados para tal efecto, y a la disponibilidad presupuestal;

II. Administrar los recursos asignados a la delegación municipal;

III. Coordinarse con las dependencias y entidades municipales en la integración de los planes y programas de trabajo, incorporando la perspectiva de género y reflejándola en sus indicadores;

IV. Otorgar información estadística de la delegación, desagregada por sexo y grupo de edad, y avance mensual de los programas municipales en su demarcación a la Secretaría de Gobierno, a través de la Coordinación de Delegaciones para su evaluación en el cumplimiento de metas;

V. Proporcionar al titular de Presidencia, y al titular de la Secretaría de Gobierno, a través de la Coordinación de Delegaciones, la información que al momento se requiera sobre cualquier asunto que sea de su competencia;

VI. Coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones municipales;

VII. Atender las demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos informando a la Coordinación de Delegaciones sobre el seguimiento de las mismas;

VIII. Proponer a Presidencia, por conducto de la persona titular de la Secretaría de Gobierno, las propuestas de quienes funjan como titular de la administración y subdelegación de las subdivisiones territoriales de la delegación municipal a su cargo;

IX. Recepcionar las solicitudes, integrar y remitir a la Dirección General de Gobierno los expedientes relativos a uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción municipal, ordenando la inspección y vigilancia respecto del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de esas actividades;

x. Autorizar previa anuencia de la Dirección General de Gobierno el uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción territorial de la Delegación. En el supuesto que el comercio ambulante se pretenda ejercer de manera simultánea o conjunta en más de una demarcación municipal, la autorización correspondiente será exclusiva de la Dirección General de Gobierno;

XI. Supervisión y evaluación del desarrollo de mercados sobre ruedas y comercio ambulante, con el fin de llevar a cabo análisis del impacto social de los mismos y;

XII. Las demás que expresamente le encomienden las leyes, reglamentos y acuerdos del Ayuntamiento, le instruya Presidencia, o la Secretaría de Gobierno o le sean delegadas.

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

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

a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.

b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• 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, y • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.

El propósito del programa, "Los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos, tiene a su alcance mayores servicios públicos".

En la matriz de planeación de estrategias 2020 proporcionada por la Dependencia, hace referencia a la alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Plan Estatal de Desarrollo 2014-2019, el Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019, se encuentran alineados a los objetivos, estrategias y líneas de acción, presenta avances de cumplimiento de metas.

La matriz de indicadores para resultados hace referencia al programa con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 Ejes generales IV estrategia 1.2.3. Promover la participación de las personas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado en el ciclo de las políticas Públicas.

El Programa Sectorial del Bienestar 2020-2024, contempla en su Objetivo 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando con quien lo más lo necesita, en su Estrategia prioritaria 2.3 Apoyar los esfuerzos de la Secretaría de Bienestar a través de los Módulos de Atención por medio de la atención e información coordinada y articulada a la población para el ejercicio de sus derechos, lo cual se alinea con el propósito del programa.

El Plan Estatal de Desarrollo 2014-2019 en su Eje 1 Desarrollo Humano y Saciedad Equitativa, en su estrategia 1.5.2.1 establece contar con una sociedad que participa activamente de manera organizada en la solución de problemas sociales en su entorno comunitario, además en el Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024 establece en la línea de acción 1.1. Brindar atención oportuna a la población de comunidad marginadas impulsando acciones que fortalezcan el bienestar, el desarrollo y la cohesión social, los cuales se encuentran alineados al propósito del programa.

El Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019 en su estrategia 5.2.1 establece Impulsar programas para el fortalecimiento de las delegaciones y la participación ciudadana, y en el Plan Municipal de Desarrollo en su Estrategia 3.1.4 se establece el Bienestar para grupos en condiciones vulnerables, especialmente niñas, niños y adolescentes, lo cual se alinea al propósito del programa.

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 Dependencia proporciona Matriz de Planeación Estratégica en la cual se enlazan en el PND 2019-2024; PED 2014-2019 y PED 2020-2021; PMD 2017-2019 y PMD 2020-2021, así como las estrategias transversales de Baja California.

El PMD 2017-2019 plantea en su 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, y en el PMD 2020-2021 planea su línea de acción 3.1.4.13 Otorgar apoyos económicos y/o en especie a personas en situación de vulnerabilidad.

En el PED 2014-2019 plantea 1.5.2.1 contar con una sociedad que participa activamente de manera organizada en la solución de problemas sociales en su entorno comunitario, además en el Plan Estatal de Desarrollo 2020-2021 establece en la línea de acción 1.1. Brindar atención oportuna a la población de comunidad marginadas impulsando acciones que fortalezcan el bienestar, el desarrollo y la cohesión social.

Con el PND en IV Ejes Generales, 1.2.3 Promover la participación de las personas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado en el ciclo de las políticas Públicas.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024		PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2014-2019		PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2020-2021		PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2017-2019		PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020-2021	
ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	No. LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	No. LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	No. LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	No. LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA DE ACCIÓN
1.2.3	Promover la participación de las personas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado en el ciclo de las políticas Públicas.	1.5.2.1	Contar con una sociedad que participa activamente de manera organizada en la solución de problemas sociales en su entorno comunitario	1.1	Brindar atención oportuna a la población de comunidad marginadas impulsando acciones que fortalezcan el bienestar, el desarrollo y la cohesión social.	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	3.1.4	Otorgar apoyos económicos y/o en especie a personas en situación de vulnerabilidad

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

El logro del propósito del programa es suficiente para dar cumplimiento al objetivo de desarrollo del milenio No. 1 Erradicar la pobreza extrema y el hambre, así como al Objetivo de desarrollo sostenible No. 1 Fin de la pobreza, debido a que está encaminado a que los habitantes de San Antonio de los Buenos tengan a su alcance mayores servicios públicos.

PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO 2020-2021		OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO		OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	
EJE	DESCRIPCIÓN DEL EJE	No.	DESCRIPCIÓN	No.	DESCRIPCIÓN
3 bienestar	Un municipio donde la calidad de vida de la población les permita desarrollarse en plenitud, tener bienestar y felicidad, donde se fortalece el tejido social y se ofrecen mejores condiciones de equidad para enriquecer la convivencia comunitaria	1	Erradicar la pobreza extrema y el hambre	1	Fin a la pobreza 1.1. Erradicar la pobreza extrema para todas las personas. 1.1. Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

C. Análisis de la Población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad

Población potencial y objetivo

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

a) Unidad de medida.

b) Están cuantificadas.

c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.

d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

"Sí"

Nivel	Criterios
3	• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones cumplen todas las características establecidas.

La Dependencia informa que la cuantificación de la población está basada en registros estadístico de INEGI, sin mostrar una metodología para su cuantificación y determinación, establece su población objetivo de acuerdo con su documento POA, desagregada por género; hombres 80,1550 y mujeres 77,353, siendo un total de 157,503 habitantes, relacionado con el propósito: Los habitantes de la delegación San Antonio De Los Buenos, tienen a su alcance mayores servicios públicos.

El Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2017-2019, en el apartado Caracterización general del Municipio de Tijuana: aspectos socioeconómicos; se establece que: "Por su parte el municipio de Tijuana contabilizó una población de 1, 641,570 habitantes representando el 1.3% de la población total nacional, ubicándose como uno de los municipios más habitados del país. La población del municipio en 2015 se integraba por 816,738 hombres (49.75%) y 824,832 mujeres (50.25%). Para el 2017 se estima la existencia de 1, 723,456 habitantes en Tijuana", en donde se incluye la población de la Delegación San Antonio de los Buenos.

En el Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2020-2021 en el apartado del Contexto Municipal en su dinámica socioeconómica, estable el comportamiento de la población desde que tiene registro, de acuerdo con INEGI, durante el periodo de 1990 a 2019 se registró un incremento absoluto de 1,099,676 habitantes representando una tasa media de crecimiento anual del 1.4%, donde se incluye la población de la Delegación San Antonio de los Buenos desagregado por género; femeninos 119,644 y masculino 118,453, siendo un total de 238,097 de habitante de la Delegación de San Antonio de los Buenos por 241,159, desagregada por género; femeninos 121,174 y masculinos 119,985.

Las unidades de medida están cuantificadas y son por un periodo de un año lo cual permite analizar y reorientar en su caso las estrategias, así mismo la programación del 2020 se realizó con el PMD 2017-2019, alineando el programa mediante la Línea de Acción 5.2.1.4. Acerca de los servicios a la ciudadanía logrando ser un facilitador de gestión y resolución de las necesidades de los ciudadanos, resaltando los puntos atractivos, del plan municipal de desarrollo 2017-2019.

Así mismo dichas unidades de medida en julio de 2020 se reorienta la alineación al Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2020-2021, en su línea de Acción 3.1.4. Otorgar apoyos económicos y/o en especie a personas en situación de vulnerabilidad.

La Dependencia 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 basen para la cuantificación de estas.

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) **Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.**

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.

La Dependencia maneja un documento en Excel denominado Apoyos Otorgados, en el cual incluye los siguientes datos:

1. No. Solicitud
2. Fecha de solicitud
3. Folio SIAT
4. Nombre
5. Motivo ayuda
6. Tipo ayuda
7. Monto
8. Domicilio
9. CURP
10. Teléfono

Además, la Dependencia utiliza un sistema informático denominado: "Sistema Integral de Atención (SIAT)" se utiliza para el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa.

En este sistema es donde se concentra la información que proviene de los estudios socioeconómicos que son aplicados a los solicitantes y beneficiarios, se capturan los datos de los solicitantes: nombre, domicilio, teléfono, RFC, tipo de apoyo solicitado y monto del apoyo.

Como parte de los beneficios del sistema, se asigna una clave para cada persona que se da de alta, el cual solo cuenta con una temporalidad de un año, ya que cada año el sistema se depura y las personas pueden acceder de nuevo a apoyos.

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 Dependencia recolecta información socioeconómica a través del documento denominado Formato Único de Gastos de Orden Social, apegado al Reglamento para la Administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, el cual establece lo siguiente;

"CAPÍTULO II DE LAS SOLICITUDES Y ASIGNACIONES

SECCIÓN I PERSONAS FÍSICAS

ARTÍCULO 15. Tratándose de personas físicas, los solicitantes deberán presentar su petición mediante un escrito libre o, en su caso, mediante el formato que le sea proporcionado por los sujetos obligados, que contenga:

I. Nombre del solicitante;
II. Edad;
III. Actividad económica en su caso;
IV. Domicilio y Delegación Municipal a la que éste pertenece;
V. Número telefónico para contacto;
VI. Clave Única de Registro de Población;
VII. Relato de la necesidad que requiera cubrir con el apoyo que solicita;
VIII. Monto aproximado para cubrir la necesidad expuesta; y,
IX. Firma o, en caso de no sea posible, huella dactilar del solicitante.

Al escrito antes señalado se le deberá adjuntar una copia de la identificación con fotografía del solicitante, comprobante de domicilio y aviso de privacidad; de igual forma y de ser posible, se le agregará una cotización del prestador del servicio o proveedor en hoja membretada con Registro Federal de Contribuyentes.

Esta información es concentrada en el sistema informático denominado: "Sistema Integral de Atención (SIAT)" se utiliza para el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa.

Como parte de los beneficios del sistema, se asigna una clave para cada persona que se da de alta, el cual solo cuenta con una temporalidad de un año, ya que cada año el sistema se depura y las personas pueden acceder de nuevo a apoyos.

D. Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

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

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• 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.

REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA. CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCONCENTRADA.	MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2020
ARTÍCULO 33.- Al titular de la delegación municipal corresponde el despacho de los siguientes asuntos: I. Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados para tal efecto, y a la disponibilidad presupuestal; II. Administrar los recursos asignados a la delegación municipal; III. Coordinarse con las dependencias y entidades municipales en la integración de los planes y programas de trabajo, incorporando la perspectiva de género y reflejándola en sus indicadores; IV. Otorgar información estadística de la delegación, desagregada por sexo y grupo de edad, y avance mensual de los programas	**FIN:** Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los buenos, mediante mejoramiento de la calidad de vida. **PROPÓSITO:** Los habitantes de la Delegación San Antonio de los buenos, tienen a su alcance mayores servicios públicos. **Componente P1 C1** Mantenimiento de servicios públicos mejorado y desarrollo urbano ordenado. **Actividad 1 P1 C1 A1** Realización de bacheo, motoconformado. **Actividad 2 P1 C1 A2** Reparación de luminarias **Actividad 3 P1 C1 A3**

	municipales en su demarcación a la Secretaría de Gobierno, a través de la Coordinación de Delegaciones para su evaluación en el cumplimiento de metas;	Mantenimiento de calles y edificios propios **Actividad 4P1 C1 A4** Realización análisis y autorización de licencias
V.	Proporcionar al titular de Presidencia, y al titular de la Secretaría de Gobierno, a través de la Coordinación de Delegaciones, la información que al momento se requiera sobre cualquier asunto que sea de su competencia;	**Actividad 5 P1 C1 A5** Realización, multas, citatorios y clausuras **Componente P1 C2** Realización de actos y hechos de la personalidad civil, registrados **Actividad 1 P1 C2 A1**
VI.	Coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones municipales;	Realizar y atender los registros y tramites del registro civil **Actividad 2 P1 C2 A2** Realizar campañas de registro civil **Componente P1 C3** Participación social promovida **Actividad 1 P1 C3 A1** Acercar los servicios del ayuntamiento a las colonias **Actividad 2 P1 C3 A2**
VII.	Atender las demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos informando a la Coordinación de Delegaciones sobre el seguimiento de las mismas;	Confirmar y aumentar la participación ciudadana
VIII.	Proponer a Presidencia, por conducto de la persona titular de la Secretaría de Gobierno, las propuestas de quienes funjan como titular de la administración y subdelegación de las subdivisiones territoriales de la delegación municipal a su cargo;	
IX.	Recepcionar las solicitudes, integrar y remitir a la Dirección General de Gobierno los expedientes relativos a uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y	

actividades similares dentro de la jurisdicción municipal, ordenando la inspección y vigilancia respecto del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de esas actividades.	

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

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

a) Nombre.

b) Definición.

c) Método de cálculo.

d) Unidad de Medida.

e) Frecuencia de Medición.

f) Línea base.

g) Metas.

h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

La Dependencia proporciona las Fichas Técnicas de los Indicadores las cuales se componen; 1 de FIN; 1 de PROPÓSITO; 3 de componentes y 9 de actividades, mismas que cumplen con el nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas, comportamiento del indicador, la información del FIN se determina anual siendo coherente con la MIR, presentando 14 indicadores los cuales son ascendentes.

Se detecta el 100% de las fichas técnicas carecen de información en la línea base. Como lo establece la Metodología del Maro Lógico.

La Dependencia para el ejercicio fiscal 2021 añadió los elementos a la ficha técnica de indicadores en relación con el año y valor de la línea base, para poder comparar los resultados, así como el ejercicio fiscal de que se trate.

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

a) Cuentan con unidad de medida.

b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.

c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

La Matriz de Indicadores para Resultados de 2020 en sus 14 indicadores cuenta con unidad de medida como porcentaje, presenta avances en actividades específicas y de cumplimiento, están orientados a medir el desempeño, ya que en sus métodos de cálculo miden la gestión y el avance el porcentaje del cumplimiento.

Las metas de los indicadores son factibles de alcanzar toda vez que los recursos humanos y financieros no afectan directamente al cálculo de la medición de los indicadores.

La Dependencia comenta que se integró en la MIR para el ejercicio fiscal 2021 la línea base y así permitir un adecuado seguimiento y evaluación.

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 programa Delegación San Antonio de los Buenos tiene como Objetivo: Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos, el cual tiene complementariedad y/o coincidencia con EJE PND 2019-2024: IV. EJES GENERALES 1.2.3. Promover la Participación de las personas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, la academia y el sector privado en el ciclo de las políticas Públicas; al EJE PED 2014-2019: EJE 1 Desarrollo humano y sociedad equitativa y al EJE PED 2020-2021 EJE 1 Bienestar Social. Se complementan debido a que buscan contribuir a elevar el bien estar social.

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	• El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.

La dependencia menciona que cuenta con el documento matriz de planeación de estrategias ejercicio fiscal 2020, sin embargo, dicho documento hace referencia a la relación que tiene el programa con los planes nacional, estatal y municipal de desarrollo, no es un plan estratégico que siga un procedimiento establecido por lo tanto carece de resultados a alcanzar, así como indicadores que contemplen el mediano y largo plazo.

Cabe considerar, que la Entidad cuenta con el documento denominado Matriz de Indicadores de Resultados MIR, en cual se establece los resultados a alcanzar del FIN y Propósito del programa, en los cuales se contempla su cumplimiento en mediano y largo plazo a través de Indicadores, además, mide el logro de sus resultados.

Como Aspecto Susceptible de mejora se recomienda contar con un documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa, obteniendo con ello una gestión más eficiente de los recursos humanos como materiales.

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

a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.

b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.

c) Tienen establecidas sus metas.

d) Se revisan y actualizan.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

El Programa Operativo Anual (POA) se elabora de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Tesorería Municipal, previamente como parte del Proyecto de presupuesto del ejercicio, se hace un Diagnostico, justificación y análisis de cobertura de intervención del programa. Lo establecido en el POA es conocido por los responsables de los procesos y ellos les dan seguimiento a los componentes y actividades establecidos en el mismo.

En el POA se establecen las metas que en forma trimestral se deben de cumplir, para cada componente y actividad. Se le da seguimiento en forma anual para el FIN, semestral para el propósito y trimestral para las acciones, mediante la comprobación del cumplimiento programático y presupuestal, en los formatos establecidos por la Tesorería Municipal.

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
4	• El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

El programa de la Delegación de San Antonio de los Buenos, fue evaluado en el ejercicio fiscal 2018 de consistencia y resultados, para dar cumplimiento a lo que contempla el Programan Anual de Evaluación, de la cual han surgido cambios en el programa derivado de los Aspectos Susceptibles de Mejora, mismas que se han implementado en el Programa Operativo Anual del ejercicio fiscal 2021.

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

"Sí"

Nivel	Criterios
2	• Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

En el ejercicio fiscal 2018 se le aplicó evaluación de consistencia y resultados a la Delegación San Antonio de los Buenos, en dicha evaluación se detectaron 2 Aspectos Susceptibles de Mejora, la Dependencia mostró avance como a continuación se detalla:

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Áreas responsables	Fecha de termino	Resultados esperados	Productos y/o Evidencia	Avance %	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Crear y/o implementar un instrumento (formato-encuesta) para conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios	Con la implantación de la encuesta se dará a conocer las acciones a mejorar	Dirección	Junio 2021	La identificación de oportunidad para mejorar	Respuestas de las encuestas	100	Muestra documento aplicativo	Este documento fue realizado para ser aplicado en el ejercicio fiscal 2021, sin embargo, no mostro evidencia de su aplicación

2	Contar con un plan estratégico, como documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa.	Realizar documento del plan estratégico	Dirección		Lograr una gestión más eficiente de los recursos humanos y materiales.	Documento del Plan Estratégico	0	No se mostró documento aplicativo	No se mostró el avance

Como Aspecto Susceptible de Mejora, se sugiere que se le dé seguimiento a los ASM, resultados de las evaluaciones aplicadas al programa.

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?

Con respecto a ASM detectado con el No. 1 en relación a Crear y/o implementar un instrumento (formato-encuesta) para conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios, la Dependencia mostró documento tipo encuesta para saber el grado de satisfacción de los beneficiarios por los apoyos recibidos, el cual será aplicado en el ejercicio fiscal 2021, sin precisar la fecha de su aplicación, el cual se muestra a continuación.

Delegación Municipal
SAN ANTONIO DE LOS BUENOS

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

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

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: F / M Departamento al que acudió: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

	Muy buena	Buena	Regular	Malo
Rapidez en la intención				
Amabilidad				
Orientación SUFICIENTE				
Presentación PERSONAL				
Solución de su tramite				

COMETARIO ( ) QUEJA ( ) SUGERENCIA ( )

_____

_____

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

El programa de la Delegación de San Antonio de los Buenos, fue evaluado en el ejercicio fiscal 2018 de consistencia y resultados, se detectaron dos Aspectos Susceptibles de Mejora de lo cual, la dependencia no mostró evidencia de las acciones tomada referente a contar con un plan estratégico, como documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa.

En la aplicación de la presente evaluación se detecta que la situación persiste toda vez que al no dar seguimiento a la recomendación señalada se carece de un plan estratégico, como documento base que señale la ruta a seguir para lograr los resultados esperados del programa, obteniendo con ello una gestión más eficiente de los recursos humanos como materiales.

Como Aspecto Susceptible de Mejora, se sugiere que se le dé seguimiento a los ASM, resultados de las evaluaciones aplicadas al programa.

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?

De acuerdo con la evaluación anterior de "Consistencia y Resultados" del ejercicio 2018, los niveles que se recomienda, revisar y corregir es la parte de Diseño, Cobertura y Focalización en lo siguiente:

1.- La determinación de la población objetivo no es en base a instrumentos diagnósticos.

2.- La dependencia no reconoce alineación con programas Nacionales o Sectoriales

3.- El Programa no recolecta información Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

4.- El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

- Como parte de la apertura programática del ejercicio fiscal 2021 se añadió un documento denominado "Diagnóstico" dónde es plasmada la problemática identificada.
- 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 estas.

- Alineación de los programas presupuestarios (Pp) respecto al Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2020-2024 y al Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2020-2021, así como la vinculación a los objetivos de desarrollo del milenio (ODM) y a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).
- Se integró en la creación de la MIR la línea base lo que permite un adecuado seguimiento y evaluación.
- Se añadió los elementos a la ficha técnica de indicadores el año y valor de la línea base, para poder comparar los resultados, así como el ejercicio fiscal que se trata.

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.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.

El programa Delegación San Antonio de los Buenos tiene como Objetivo: Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos, el cual contribuye a los objetivos del PND, PED y PMD, a través de sus indicadores ya que sirven como referencia del bien estar alcanzado, calidad de vida y cobertura de servicios otorgados.

La Dependencia cuenta con características socioeconómicas e información de montos de apoyos otorgados a los beneficiarios, así como el total de población beneficiada.

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

a) Es oportuna.

b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.

c) Está sistematizada.

d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.

e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

La Dependencia proporcionó los cuatro avances trimestrales, del ejercicio fiscal 2020, presentando la información de manera oportuna, es confiables ya que el mecanismo de validación es la firma y sello del ayuntamiento, y es publicada en su página de transparencia, se recolecta la información para monitorear su desempeño a través del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), el cual genera los avances trimestrales, permite medir los indicadores de actividades y componentes.

El sistema se actualiza mensualmente y está disponible para dar seguimiento de manera permanente.

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.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

La Dependencia cuenta con el Programa Operativo Anual (POA) en el cual se establece la desagregación por género; hombres 80,150, femenino 77,353 y por grupo de edad, además describe la Población Objetivo como los Habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos del Municipio de Tijuana, ejercicio fiscal periodo 2020.

Es congruente con el diagnóstico en donde se menciona que de acuerdo con el Plan Municipal de Desarrollo 2017-2019, 643,641 personas se situaron con vulnerabilidad por carencias sociales en la ciudad de Tijuana, lo que se relaciona con el documento Matriz de indicadores para resultados, en la se menciona 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. (Población objetivo), Por lo cual en dicho documento se contempla el mediano y largo plazo.

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 Dependencia comenta que la cuantificación de la población está basada en registros estadístico de INEGI, sin mostrar una metodología para su cuantificación y determinación, establece su población objetivo de acuerdo con el POA, desagregada por género; hombres 80,1550 y mujeres 77,353, siendo un total de 157,503 habitantes, relacionado con el propósito: Los habitantes de la delegación San Antonio De Los Buenos, tienen a su alcance mayores servicios públicos.

El Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2017-2019, en el apartado Caracterización general del Municipio de Tijuana: aspectos socioeconómicos; se establece que: "Por su parte el municipio de Tijuana contabilizó una población de 1, 641,570 habitantes representando el 1.3% de la población total nacional, ubicándose como uno de los municipios más habitados del país. La población del municipio en 2015 se integraba por 816,738 hombres (49.75%) y 824,832 mujeres (50.25%). Para el 2017 se estima la existencia de 1, 723,456 habitantes en Tijuana", en donde se incluye la población de la Delegación San Antonio de los Buenos por 241,159, desagregada por género; femeninos 121,174 y masculinos 119,985.

En el Plan Municipal de Desarrollo de Tijuana 2020-2021 en el apartado del Contexto Municipal en su dinámica socioeconómica, estable el comportamiento de la población desde que tiene registro, de acuerdo con INEGI, durante el periodo de 1990 a 2019 se registró un incremento absoluto de 1,099,676 habitantes representando una tasa media de crecimiento anual del 1.4%, donde se incluye la población de la Delegación San Antonio de los Buenos desagregado por género; femeninos 119,644 y masculino 118,453, siendo un total de 238,097 de habitante de la Delegación de San Antonio de los Buenos.

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

La Dependencia no mostró documento o mecanismo de medición para vincular a la población objetivo, con la población atendida, se llevan registros y controles de los beneficiarios.

El presupuesto anual destinado para apoyos es lo que determina el alcance de cobertura de la población objetivo. Sin embargo, en al padrón de beneficiarios se observa que al 31 de diciembre de 2020 se han beneficiado 506 personas de sexo femenino, 61 personas del sexo masculino, lo que contrasta con la población objetivo que es de 77,353 del sexo femenino y 80,150 del sexo masculino, señalada en el documento POA 2020.

Por lo anterior se determina que el programa no cuenta con los recursos para atender al 100% de su población objetivo.

Como aspecto susceptible de mejora se recomienda establecer su cobertura en términos de población objetivo con base en el análisis de la población atendida por año, así como en la capacidad en cuanto a recursos financieros, materiales y humanos con los que cuenta el programa.

La Entidad en ejercicio fiscal 2021 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 estas.

2.4. Operación

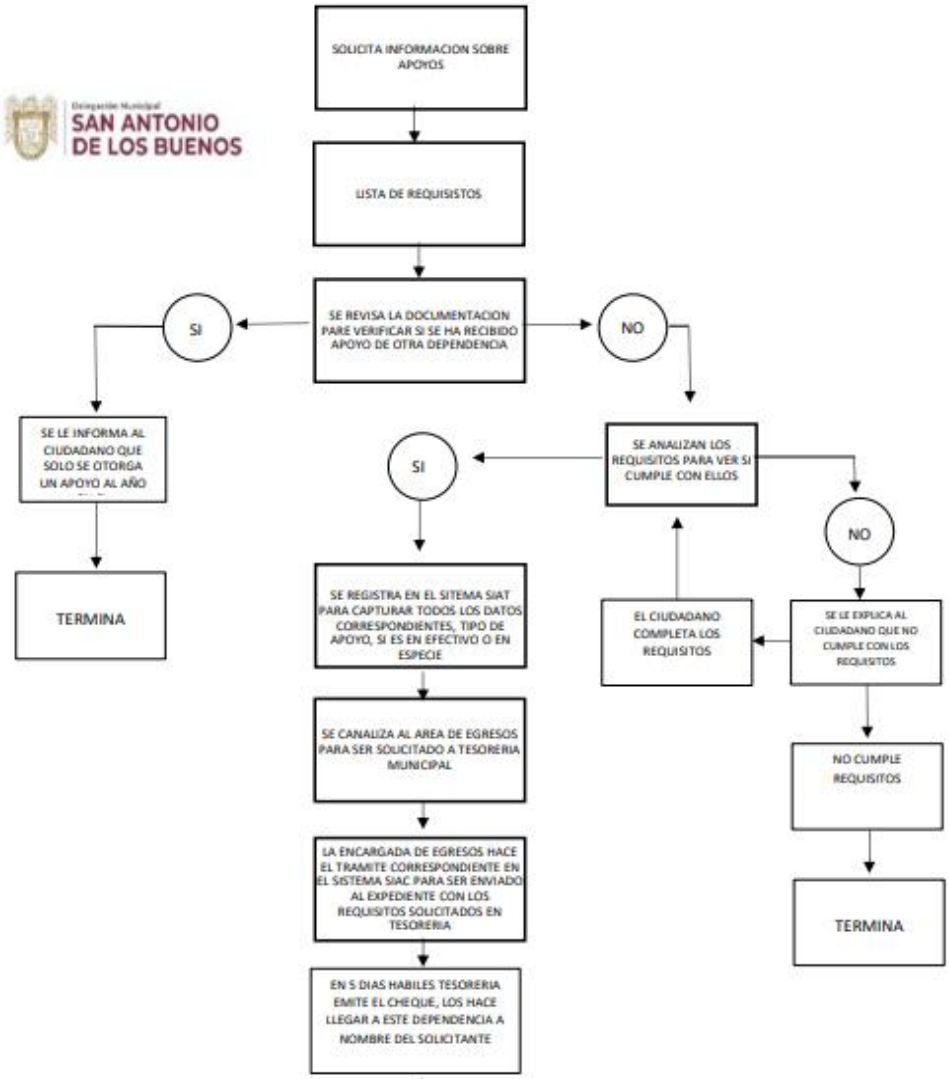
J. Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

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 Dependencia proporcionó diagrama de flujo de su objetivo: Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos, de únicamente de su componente 3 actividades 1 y 2, el cual no cumple con las especificaciones de diseño que propone el PAE 2021 del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Como Aspecto Susceptible de Mejora se sugiere que el Diagrama de Flujo sea elaborado de acuerdo con las especificaciones de diseño establecido en el PAE 2021 del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, además, se sugiere sean elaborados todos los diagramas de flujo que incluya a cumplir con el objetivo del programa componentes 1 y 2 y sus actividades.

A continuación, se muestra el Diagrama de flujo proporcionado por la Dependencia de su componente 3 actividades 1 y 2 apegado al Reglamento para la Administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California:



NOTA: DESPUES QUE SE ENVIAN LOS EXPEDIENTES VIA OFICIO AL DEPARTAMENTO DE EGRESOS, EN UN APROXIMADO DE 5 DIAS HABILES SALE EL CHEQUE A NOMBRE DEL SOLICITANTE Y DESPUES SE LE LLAMA AL CIUDADANO PARA NOTIFICARLE QUE YA SALIO SU APOYO.

Solicitud de apoyos

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

"Sí"

Nivel	Criterios
3	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.

El programa otorga apoyos sociales, la información sobre estos queda almacenada en forma digital e impresa, conforme con el Reglamento para la Administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California; la cantidad de demanda estimada de apoyos sociales es directamente relacionada a la cantidad de personas que se aproximan a la Delegación San Antonio de los Buenos. Programa digital es Excel en el cual se recolecta la siguiente información: No. De solicitud; fecha de solicitud; folio SIAT; nombre del beneficiario; motivo de ayuda; tipo de ayuda; monto del apoyo otorgado; domicilio; CURP y teléfono.

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.**

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes son acordes a los expresados en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, sin embargo, no se cuenta con un manual de procedimientos donde se indiquen los pasos detallados del proceso de estos registros.

Las características de los beneficiarios que se relacionan con las características de la población objetivo se vinculan por medio de un estudio socioeconómico, en el que se determina la necesidad de este apoyo.

Como aspecto susceptible de mejora se recomienda se cuente con un manual de procedimientos donde se indiquen los pasos detallados del proceso de estos registros, y así se pueda verificar que están apegados al documento normativo del programa.

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

a) Son consistentes con las características de la población objetivo.

b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras

c) Están sistematizados.

d) Están difundidos públicamente.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.

El objetivo del programa es: Contribuir a elevar el bienestar social de los habitantes de la Delegación San Antonio de los Buenos, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, poniendo a su alcance mayores servicios públicos,

se concentra información en archivos documentados de los apoyos sociales basado en el Reglamento para la Administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

La información que se requiere a los solicitantes de acuerdo con el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en su artículo 15:

I. Nombre del solicitante;
II. Edad;
III. Actividad económica en su caso;
IV. Domicilio y Delegación Municipal a la que éste pertenece;
V. Número telefónico para contacto;
VI. Clave Única de Registro de Población;
VII. Relato de la necesidad que requiera cubrir con el apoyo que solicita;
VIII. Monto aproximado para cubrir la necesidad expuesta; y,
IX. Firma o, en caso de no sea posible, huella dactilar del solicitante.

Este reglamento se encuentra publicado en la página del Ayuntamiento: https://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/Municipales/RM_AdministracionEjecucionAsignacionyComprobacion_TJ-BC_25092020.pdf

Selección de beneficiarios y/o proyectos

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

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

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

El procedimiento que se aplica para la selección de beneficiarios es basado en el documento Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en su artículo 3 se establece lo siguiente:

III. BENEFICIARIOS: Persona física o moral a la que se le asigna u otorga un apoyo económico o en especie del presupuesto asignado a las partidas de ayudas sociales a personas, previamente aprobado en los términos de este reglamento.

XX. SOLICITANTE: Persona física o moral que pide a alguna autoridad municipal apoyo económico o en especie para cubrir necesidades de atención inmediata.

XXIII. RECURSO SOCIAL: Cualquier activo que en numerario o en especie se haya destinado presupuestalmente para ser otorgado eficazmente a los solicitantes en respuesta a sus necesidades con el objeto provocar un medio para el cambio que permita generar un bienestar.

Sin embargo, no se incluyen criterios de elegibilidad únicamente se establecen en el mismo reglamento los siguientes requisitos:

ARTÍCULO 15: Tratándose de personas físicas, los solicitantes deberán presentar su petición mediante un escrito libre o, en su caso, mediante el formato que le sea proporcionado por los sujetos obligados, que contenga:

I. Nombre del solicitante;
II. Edad;
III. Actividad económica en su caso;
IV. Domicilio y Delegación Municipal a la que éste pertenece;
V. Número telefónico para contacto;
VI. Clave Única de Registro de Población;

VII. Relato de la necesidad que requiera cubrir con el apoyo que solicita;

VIII. Monto aproximado para cubrir la necesidad expuesta; y,

IX. Firma o, en caso de no sea posible, huella dactilar del solicitante.

En el mismo Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en su artículo 5 se establece lo siguiente:

ARTÍCULO 5.- Serán sujetos obligados de esta Reglamentación los siguientes:

I. Presidente/a Municipal

II. Regidores/as

III. Secretaria de Bienestar

IV. Delegaciones Municipales.

En referencia a la sistematización el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en su artículo 27 se establece lo siguiente:

ARTÍCULO 27. A fin de evitar duplicidades, la Tesorería Municipal, con el apoyo de la Dirección de Tecnologías de la Información, implementará un sistema digital para el intercambio y consulta de información entre las diversas autoridades municipales.

Este sistema será consultado y, en su caso, alimentado por los sujetos obligados cada que se inicie un procedimiento para la entrega de un apoyo, debiendo señalar el nombre y demás datos del solicitante.

La Tesorería Municipal, a través del sistema señalado en el presente artículo, llevará un listado de control de los solicitantes a quienes se les ha otorgado o negado un apoyo económico o en especie, verificando que se cumpla con lo establecido en el presente Reglamento.

Este reglamento se encuentra publicado en la página del Ayuntamiento:

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

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

a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.

b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

c) **Están sistematizados.**

d) **Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.**

"Sí"

Nivel	Criterios
3	• Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.

La Dependencia basa la elegibilidad de sus beneficiarios en el **Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.**

Los beneficiarios de los apoyos económicos otorgados los controla en una relación en Excel en el cual incluye los siguientes datos:

1. No. Solicitud
2. Fecha de solicitud
3. Folio SIAT
4. Nombre
5. Motivo ayuda
6. Tipo ayuda
7. Monto
8. Domicilio
9. CURP
10. Teléfono

Además, la Dependencia utiliza un sistema informático denominado: "Sistema Integral de Atención (SIAT)" se utiliza para el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa.

De igual manera la Dependencia cuenta con los expedientes de los beneficiarios de los apoyos otorgados dando cumplimiento con lo establecido en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación

del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California en su Artículo 20. Dicha información es conocida por los operadores del programa.

Sin embargo, aunque se apeguen al Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, como aspecto susceptible de mejora es sugiere realizar un documento en donde se establezcan los mecanismos para la verificación de la selección de beneficiarios.

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.**

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

El procedimiento que se aplica para la selección de beneficiarios es basado en el documento Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en su artículo 3 se establece lo siguiente:

III. BENEFICIARIOS: Persona física o moral a la que se le asigna u otorga un apoyo económico o en especie del presupuesto asignado a las partidas de ayudas sociales a personas, previamente aprobado en los términos de este reglamento.

XX. SOLICITANTE: Persona física o moral que pide a alguna autoridad municipal apoyo económico o en especie para cubrir necesidades de atención inmediata.

XXIII. RECURSO SOCIAL: Cualquier activo que en numerario o en especie se haya destinado presupuestalmente para ser otorgado eficazmente a los solicitantes en respuesta a sus necesidades con el objeto provocar un medio para el cambio que permita generar un bienestar.

Sin embargo, no se incluyen criterios de elegibilidad únicamente se establecen en el mismo reglamento los siguientes requisitos:

ARTÍCULO 15: Tratándose de personas físicas, los solicitantes deberán presentar su petición mediante un escrito libre o, en su caso, mediante el formato que le sea proporcionado por los sujetos obligados, que contenga:

I. Nombre del solicitante;
II. Edad;
III. Actividad económica en su caso;
IV. Domicilio y Delegación Municipal a la que éste pertenece;
V. Número telefónico para contacto;
VI. Clave Única de Registro de Población;
VII. Relato de la necesidad que requiera cubrir con el apoyo que solicita;
VIII. Monto aproximado para cubrir la necesidad expuesta; y,
IX. Firma o, en caso de no sea posible, huella dactilar del solicitante.

Por lo anterior se considera que la dependencia tiene estandarizados sus procedimientos para otorgar los apoyos de y son utilizados de manera general por todas las instancias ejecutoras.

Además, la Dependencia utiliza un sistema informático denominado: "Sistema Integral de Atención (SIAT)" se utiliza para el control y seguimiento de las personas que son beneficiadas con apoyos económicos que otorga el programa.

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.**

"Sí"

Nivel	Criterios
3	• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

La dependencia mostró el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, documento normativo del programa en el cual se establece el procedimiento para la entrega de apoyos a beneficiarios, de igual manera se establecen requisitos, el documento está disponible en el portal de Transparencia del Ayuntamiento y es conocido por los operadores del programa.

Además, se considera están estandarizados porque se apegan al documento normativo del programa, de igual manera no están sistematizados ya que no se encuentran en una base de datos ni en un sistema informático, se cuenta con los documentos en físico y en electrónico.

Como aspecto susceptible de mejora se recomienda realizar un manual de procedimientos con la finalidad de estandarizar y sean conocidos por todas las instancias ejecutoras, además se sugiere sistematizar los procedimientos a través de un programa informático al cual tengan acceso todas las áreas involucradas en la entrega de apoyos a beneficiarios.

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.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

De acuerdo con la información otorgada por la dependencia los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones están apegados al documento normativo del programa. REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA.

CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCONCENTRADA, en su artículo 33. A los delegados municipales corresponde el despacho de los siguientes asuntos, se menciona: I. Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados para tal efecto, y a la disponibilidad presupuestal. Por lo que dicho documento se considera como normativo para efectos de operatividad. Este documento se encuentra publicado en l página del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

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

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

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

"Sí"

Nivel	Criterios
2	• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.

De acuerdo con la información otorgada por la dependencia los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones están apegados al documento normativo del programa. REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA.

CAPITULO III DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESCONCENTRADA, en su artículo 33. A los delegados municipales corresponde el despacho de los siguientes asuntos, se menciona: I. Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados para tal efecto, y a la disponibilidad presupuestal.

Por lo que dicho documento se considera como normativo para efectos de operatividad, este documento se encuentra publicado en la página del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California y es conocido por los operadores del programa.

Sin embargo, la Entidad no proporcionó los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras, que permitan identificar su cumplimiento, se encuentren estandarizados, sistematizados o sean conocidos por los operadores del programa.

Como aspecto susceptible de mejora, se recomienda que se establezcan los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras, que permita identificar su cumplimiento, se encuentren estandarizados, sistematizados y sean conocidos por los operadores del programa.

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 comenta que hasta el 31 de mayo de 2020 se utilizó la NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA No. 31 GASTOS DE ORDEN SOCIAL, debido a que fue deroga el 1 de junio de 2020, y en su lugar se aprueba como documento normativo para la entrega de apoyos sociales el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

En la exposición de motivos de Cabildo del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California para la implantación del mencionado reglamento argumenta principalmente que el desarrollo de las actividades que realizan la Administración Pública Centralizada, Descentralizada y Desconcentrada, se advierte la importancia que tiene la administración, ejecución, asignación y comprobación del Gasto de Orden Social, existiendo la necesidad de una regulación clara y vinculante que permitan definir las obligaciones y atribuciones que tiene las unidades

administrativas que ejercen este tipo de recursos sociales, a fin de que no existe una interpretación discrecional de cómo se administran, ejecutan y comprueban los mismos.

Los cambios de la NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA No. 31 GASTOS DE ORDEN SOCIAL, al Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, fueron sustantivos, toda vez que la Norma técnica surge por necesidad de regular la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social, y el Reglamento además, de lo anterior surge por la necesidad de una regulación clara y vinculante que permitan definir las obligaciones y atribuciones que tiene las unidades administrativas que ejercen este tipo de recursos sociales, a fin de que no existe una interpretación discrecional de cómo se administran, ejecutan y comprueban los mismos.

La Dependencia menciona que con el Reglamento se ha facilitado el proceso para el otorgamiento se los apoyos de Orden Social.

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 Dependencia comenta que los recursos para el otorgamiento de los apoyos económicos son suministrados por Tesorería Municipal, de la partida presupuestal 4000 Ayudas Sociales a Personas, afectando el Presupuesto de la Delegación San Antonio de los Buenos, y como es un presupuesto propio del programa no refiere problemas con las unidades administrativas para la transferencia de dichos recursos, por lo tanto, los beneficiarios reciben el apoyo económico solicitado sin mayor problema.

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.

"Sí"

Nivel	Criterios
3	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.

La Dependencia maneja el sistema SIAC, en el cual se desglosan todos los tipos de gastos, proporcionando el estado analítico del ejercicio de presupuesto de egresos, por clasificación por objeto del gasto con corte del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

De un presupuesto inicial aprobado para el ejercicio fiscal 2020 de $41,731,204.55, se devengo al 31 de diciembre de 2020 un total de $37,623,653.20.

La Dependencia destino del total de su presupuesto ejercido al 31 de diciembre de 2020, un total de $1,591,731.98 para el otorgamiento de apoyo económicos a la población.

La Entidad no agrupa los gastos de acuerdo con los conceptos establecidos (gastos en operación, gastos de mantenimiento, gastos en capital, gasto unitario), además, no realiza la separación por componente, sin embargo, se pudo identificar el gasto de la siguiente manera:

En el Grupo 1000 correspondiente al rubro de Servicios Personales se devengaron $25,754,661.87, en el grupo 2000 Materiales y suministros un importe por $5,774,191.76, del grupo 3000 (Servicios Generales) se ha devengado un importe $1,238,272.67, en el grupo 4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas **por $1,591,731.98** y en el grupo 6000 Obras Públicas se devengo un importe de $3,264,794.92

Capítulos de gastos	Concepto		Total
1000: Servicios Personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	$6,999,782.42
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	-
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	2,586,411.84
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	2,943,892.83
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	13,224,574.78
	1600	PREVISIONES	
	1700	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	
	Subtotal de Capitulo 1000		**$25,754,661.87**
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULO OFICIALES	$425,675.47
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	2,455.71
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	2,175,294.18
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	10,424.11
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	2,149,804.48
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	62,029.97
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	-
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	948,507.84
	Subtotal de Capitulo 2000		**$5,774,191.76**
3000: Servicios Generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	368,789.28
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y COMERCIALIZACIÓN	75,090.71
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN M MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	794,392.68
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD	
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	
	3800	SERVICIOS OFICIALES	
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	
	Subtotal de Capitulo 3000		**$1,238,272.67**
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	$1,591,731.98
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	

	4400	AYUDAS SOCIALES	
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	
	4700	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	
	4800	DONATIVOS	
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	
	Subtotal de Capitulo 4000		**$1,591,731.98**
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	
	5800	BIENES INMUEBLES	
	5900	ACTIVOS INTANGIBLE	
	Subtotal de Capitulo 5000		
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	$3,264,794.92
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	
	Subtotal de Capitulo 6000		**$3,264,794.92**
			$37,623,653.20

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?

El presupuesto inicial aprobado para el ejercicio 2020 es de $41,731,204.55, presentado en el reporte presupuestal unidad administrativa y partida específica 2020, del cual se devengo al 31 de diciembre de 2020 un importe de $37,623,653.20 La fuente de financiamiento es el Ayuntamiento de Tijuana.

CONCEPTO	IMPORTE ASIGNADO	PORCENTAJE	IMPORTE EJERCIDO
TRANSFERENCIAS DEL SECTOR CENTRALIZADO	$ 41,731,204.55	100%	$37,623,653.20
TOTAL, DE INGRESOS 2020	$ 41,731,204.55	100%	$37,623,653.20

M. Sistematización de la información

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

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

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

La Dependencia cuenta con la plataforma del (SIAC) Sistema Integral de Armonización Contable, programa en el que se captura el avance programático, el cual permite verificar y validar la información capturada, hay periodicidad y fechas límites de captura y proporcionan información al personal involucrado en el proceso.
Este sistema se encuentra actualizado y forma parte del proceso para las actividades de las distintas áreas de la Entidad en el que se permite verificar y validar la información capturada.

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 Dependencia proporciona los cuatro avances presupuestales del ejercicio fiscal 2020, en donde se puede apreciar el cumplimiento del Fin que es de manera anual, del propósito el cual su cumplimiento es de manera semestral y las Actividades y Componentes los cuales fueron cumplidos de manera trimestral.
Como se muestra a continuación:

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	PORCENTAJE DE BIENESTAR SOCIAL ALCANZADO	ANUAL	100	96	96%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana, se considera aceptable
Propósito	PORCENTAJE DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA	SEMESTRAL	100	90	90%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Componente P1 C1	PORCENTAJE DE SERVICIOS ATENDIDOS, EN RELACIÓN A LOS PROGRAMADOS	TRIMESTRAL	100	100.6	100.6%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 1 P1 C1 A1	PORCENTAJE DE LOGRO BACHEO, MOTOCONFORMADO	TRIMESTRAL	100	113	113%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 2 P1 C1 A2	PORCENTAJE DE LOGRO LUMINARIAS REPARADAS	TRIMESTRAL	100	100.78	100.78%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 3 P1 C1 A3	PORCENTAJE DE LOGRO MANTENIMIENTO DE CALLES Y EDIFICIOS PROPIOS	TRIMESTRAL	100	100.02	100.02%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 4 P1 C1 A4	PORCENTAJE DE LOGRO ANALISIS Y AUTORIZACIÓN DE LICENCIAS	TRIMESTRAL	100	89.25	89.25%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Actividad 5 P1 C1 A5	PORCENTAJE DE LOGRO MULTA, CITATORIOS Y CLAUSURAS	TRIMESTRAL	100	87.56	87.56%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Componente P1 C2	PORCENTAJE DE LOGROS DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	TRIMESTRAL	100	89.31	89.31%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Actividad 1 P1 C2 A1	PORCENTAJE DE LOGROS DE TRAMITES DE REGISTRO CIVIL	TRIMESTRAL	100	74.15	74.15%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la

						pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Actividad 2 P1 C2 A2	PORCENTAJE DE LOGRO CAMPAÑAS REALIZADAS REGISTRO CIVIL	TRIMESTRAL	100	52.75	52.75%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Componente P1 C3	PORCENTAJE DE LOGRO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	TRIMESTRAL	100	65.8	65.8%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, se considera aceptable.
Actividad 1 P1 C3 A1	PORCENTAJE DE LOGROS JORNADAS COMUNITARIAS	TRIMESTRAL	100	101	101%	Las metas se superaron por mayor demanda ciudadana, lo que se considera aceptable.
Actividad 2 P1 C3 A2	PORCENTAJE DE LOGROS COMITÉS DE VECINOS	TRIMESTRAL	100	75	75%	Las metas no se alcanzaron debido a la menor demanda ciudadana y por las medidas sanitarias derivadas de la pandemia COVID-19, 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.

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

La Dependencia comenta que por parte de Tesorería se está actualizando el portal de Transparencia de la página web del Ayuntamiento. Existe un procedimiento establecido para ello, en el análisis de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas se aprecia lo siguiente: en la página web del H. Ayuntamiento de Tijuana http://www.tijuana.gob.mx/ se encuentra el apartado de Transparencia, se puede constatar que se muestra la normatividad, procedimientos; por ello, están debidamente actualizadas y disponibles, por ende, son documentos actualizados y públicos.

Además, en este mismo portal se pudo constatar los mecanismos con que cuenta la ciudadanía para poder tener acceso a información del programa ya que existe un diagrama de flujo (https://transparencia.tijuana.gob.mx/pdf/FLUJOGRAMA.pdf), que explica detalladamente el proceso que implica una solicitud de información por parte del ciudadano, así como información de consulta como lo es presupuesto devengado de egresos del segundo trimestre del ejercicio fiscal 2020.

2.5. Percepción de la Población Atendida

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

a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.

b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.

c) Los resultados que arrojan son representativos.

Sí

Nivel	Criterios
3	• 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.

La Dependencia no presenta Instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto a los servicios que ofrece, para el ejercicio fiscal 2020, sin embargo, se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el edificio de la delegación, en el que los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato en el cual se 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 se sugiere generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida, a través de un documento estandarizado para todos los apoyos y/o

servicios que se otorgan al ciudadano en la Dependencia, esto permitirá que las áreas de oportunidad se conozcan. Puedan revertirse y proporcionar un servicio o apoyo acorde a las necesidades de la población.

La Dependencia mostro documento que utiliza como instrumento para medir el grado de satisfacción de la población a atendida respecto a los servicios que ofrece para el ejercicio fiscal 2021, lo anterior atendiendo a su área de oportunidad que presentaba.

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 Dependencia confirma que el programa documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR, no con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto, ni con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares ni con hallazgos de evaluaciones de impacto.

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

"Sí"

Nivel	Criterios
4	• 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.

Dentro de la MIR de la Entidad se establece el siguiente propósito: Los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos, tienen a su alcance mayores servicios públicos y el siguiente fin: Contribuir a elevar el bienestar social

de los habitantes de la delegación San Antonio de los Buenos, mediante mejoramiento de la calidad de vida. Estableciendo como periodos de medición para el Fin de forma anual y para el propósito semestral; los cuales son logrados al 100%. En la MIR se establece que para medir los resultados del cumplimiento tanto del Fin como del propósito es a través del cumplimiento del porcentaje de las acciones realizadas.

Dentro de los cuatro avances trimestrales las 14 acciones cuentan con un cumplimiento del 100%. Por lo que se considera que los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el propósito y contribuye al fin.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten 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"

La Dependencia cuenta con evaluación de Consistencia y Resultados en el año 2018, sin embargo, no se puede comparar la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo, ya que la Dependencia no lleva a cabo antes o ahora, mecanismos de verificación del impacto en la población y por consecuencia no fue posible identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa. Los hallazgos encontrados respecto a los indicadores del Fin y Propósito son los siguientes: en el objetivo del fin no se consideraron factores relevantes en su redacción, en el indicador del propósito no se consideró quienes y qué, los objetivos eran múltiples, en uno solo, no se consideró a la población objetivo.

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

El programa si cuenta con Evaluaciones de Consistencia y Resultados a la Delegación San Antonio de los Buenos, realizada en el año 2018.

Principales hallazgos de la evaluación conforme en el formato para la difusión de los resultados de la evaluación:

No Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo La determinación de la población objetivo no es en base a instrumentos diagnósticos.

El programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo no se establecen metas de cobertura anual ya que los indicadores de POA no miden el desempeño.

El programa no cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, no cuenta con información para el registro de trámites, ni mecanismos de verificación establecidos en procedimientos.

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios no se pueden verificar, no están estandarizados, no cuentan con las características establecidas por la norma

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

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

No aplica

La Dependencia confirma que el programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran el 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 Dependencia confirma que el programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran el 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 Dependencia confirma que el programa no cuenta con evaluaciones externas de impacto, por lo tanto, no es posible dar respuesta. En alineación a lo estipulado en el Guion del Análisis de Factibilidad para llevar a cabo una Evaluación de Impacto publicado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), para que una evaluación de impacto sea viable de ser realizada, el programa debe cumplir 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

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares.

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

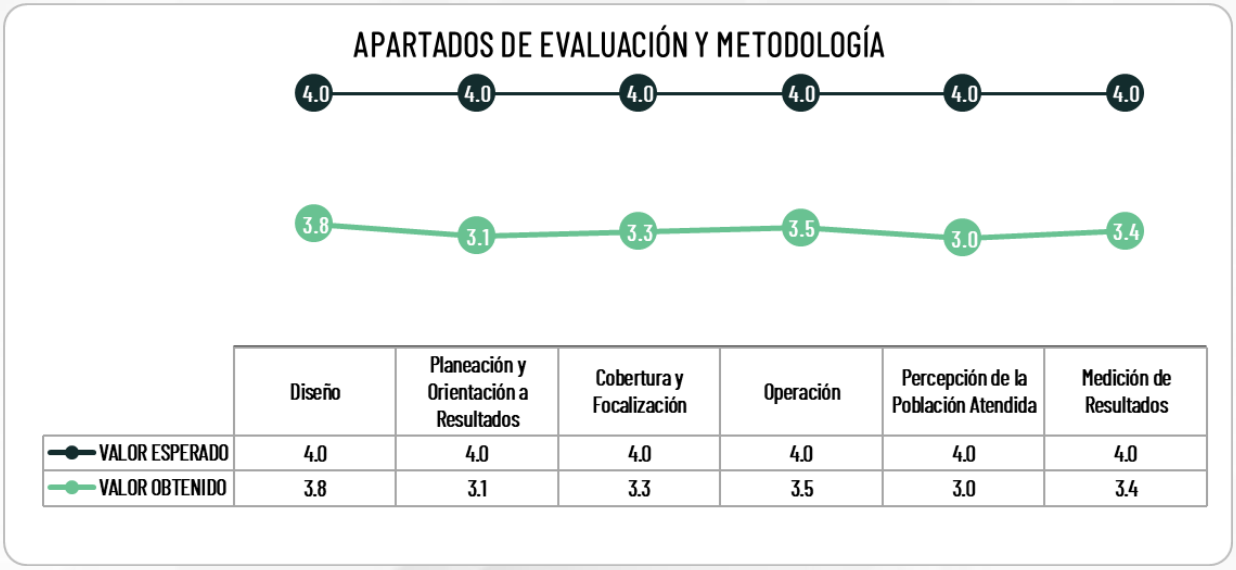
APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA							
No. PREGUNTA	SEMÁFORO			No. PREGUNTA	SEMÁFORO		
	SEMÁFORO	AMARILLO	VERDE		ROJO	AMARILLO	VERDE
DISEÑO				**OPERACIÓN**			
1			3	26			3
2			3	27			3
3			4	28			4
4			4	29			4
5			4	30			4
6			4	31			3
7			3	32			4
8			4	33			3
9			4	34			4
10			4	35		2	
11			4	36			4
12			4	37			3
13			4	38			3
PLANEACIÓN				39			4
14		2		40			4
15			4	41			4
16			4	42			4
17		2		**PERCEPCIÓN**			
18			3	43			3
19		2		**MEDICIÓN**			
20			3	44			3
21			4	45			4
22			4	46	0		
COBERTURA				47			4
23			4	48			4
24			4	49			4
25		2		50			4
				51			4

NIVEL	SIGNIFICADO
0	No cumple
1	Cumple con nivel medio
2	
3	Cumple con nivel alto
4	
N/A = 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	1	0
1	Cumple con nivel Medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		0	0	3	6	1	2	1	2	0	0	0	0
3	Cumple con nivel alto	3	9	2	6	0	0	6	18	1	3	1	3
4		10	40	4	16	2	8	10	40	0	0	6	24
	Valor de la Sección	13	49	9	28	3	10	17	60	1	3	8	27
	Valor promedio		3.8		3.1		3.3		3.5		3.0		3.4

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.8	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.1	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.3	4.0
Operación	26-42	17	3.5	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	3.4	4.0
TOTAL	51	51		



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.

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

www.indecc.com