



# Programa Anual de Evaluación 2022

## Delegación Municipal Cerro Colorado (DMCC)

### 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

## Informe Final

Evaluación de  
Consistencia y Resultados

# Resumen Ejecutivo

El H. XXIV Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California, determinó llevar a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados del ejercicio fiscal del año 2021, tomando como base los Términos de Referencia (TdR) del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL).

La evaluación de Consistencia y Resultados analiza y valora de manera sistemática el diseño y desempeño global de los programas, para enfocarse en mejorar su gestión y, por supuesto, medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores de resultados (MIR).

El objetivo general es evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. Sus objetivos específicos son: 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 y examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado. Debido a ello, en el presente documento se muestra un resumen de los principales hallazgos de la evaluación de Consistencia y Resultados del año 2021.

El programa 61. Delegación Municipal Cerro Colorado ejecutado por la dependencia Delegación Municipal Cerro Colorado, identifica su problemática como "Rezago de servicios públicos y políticas públicas de la Delegación Cerro Colorado", en donde se puede observar que la necesidad que pretende atenderse se plantea como un hecho negativo con posibilidades de ser revertido. Cabe mencionar que, es importante el establecimiento de plazos para la revisión y actualización del rumbo del programa, que contemple la identificación del problema, así como las características de la población objetivo.

Por otra parte, el programa cuenta con bases sólidas de alineación respecto a los objetivos planteados en los planes de desarrollo de los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal). Se sugiere elaborar una estrategia de cobertura documentada que permita identificar y cuantificar claramente la población potencial, la población objetivo y la población atendida, así como un análisis objetivo del grado de cumplimiento del programa en función de dichas poblaciones.

En el tema de planeación y orientación a resultados, cabe mencionar que, la única base que el programa utiliza para medir los avances de los indicadores es mediante la definición y seguimiento de la Matriz de Indicadores de Resultados, donde se especifican metas y acciones para el cumplimiento de los resultados del Fin y Propósito del programa. Asimismo, carece del desarrollo de metas a mediano y largo plazo, pues son los utilizados en el corto plazo por medio del Programa Operativo Anual.

En el tema del seguimiento y cumplimiento de las operaciones programáticas y presupuestales, el programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece y los desglosa por Capítulo y por Concepto.

Respecto a los mecanismos de transparencia, el programa se rige por la normatividad correspondiente y se dispone de información a los ciudadanos que la soliciten a través de los medios oficiales (portal de transparencia), apoyando con esto a cumplir con la transparencia y rendición de cuentas.

Respecto a la satisfacción del servicio ofrecido, el programa no mostró evidencia de aplicar una encuesta de satisfacción del ciudadano, sin embargo, mencionan que se comenzó a aplicar a partir del mes de mayo de 2022.

El programa documenta sus resultados, mismos que han sido positivos, con indicadores de la MIR y con evaluaciones que no son de impacto.

Entre las principales fortalezas del programa se destaca que su Fin se encuentra claramente vinculado a los planes de desarrollo de los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), cuenta con un monitoreo sólido de su desempeño, identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece, el avance de los indicadores de servicios y de gestión y de resultados de la MIR del programa respecto de sus metas es positivo, cuenta con los mecanismos establecidos de transparencia y rendición de cuentas actualizados a través de su portal de transparencia.

Entre las debilidades y áreas de oportunidad detectadas están, la elaboración de un documento que permita revisar y en su caso actualizar el principal problema y su población potencial y objetivo que lo presenta, así como sus características. Implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo. Diseñar un procedimiento que permita la elaboración y actualización del plan estratégico, que les permita guiar el rumbo a largo plazo. Aplicar una encuesta para medir la satisfacción de la percepción de los beneficiarios del programa.

# Índice

Resumen Ejecutivo	2
Índice	4
Introducción	5
Características del programa	6
Tema I. Diseño del programa	9
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa	16
Tema III. Cobertura y Focalización del programa	18
Tema IV. Operación del programa	19
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa	24
Tema VI. Resultados del programa	25
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	27
Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencias y Resultados	32
Conclusiones	33
Bibliografía	36
Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación	38
Anexos	42

# Introducción

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

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

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

El XXIV 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 "61. Delegación Municipal Cerro Colorado", el cual es administrado por la Delegación Municipal Cerro Colorado, ubicada en Canadá No. 7171, Rio Tijuana 3era Etapa, CP 22226, Tijuana, Baja California, México, la Delegada es la C. Blanca Estela Pedraza Lara.

## 2. Problema o necesidad que pretende atender.

La UR del programa Delegación Municipal Cerro Colorado, dentro del documento Árbol de Problemas que formó parte integrante en el proceso de planeación y programación, determina la siguiente problemática: "Rezago de servicios públicos y políticas públicas de la Delegación Cerro Colorado".

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

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

CAPÍTULO 1. POLÍTICA Y GOBIERNO

ESTRATEGIA 1.3.3 Eliminar las prácticas discriminatorias institucionalizadas para garantizar los derechos humanos de todas las personas, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, la atención ante cualquier tipo de violencia por prejuicios de cualquier naturaleza, y la reducción de las brechas de desigualdad, con especial atención a los diferentes grupos en situación de discriminación.

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

El programa "Delegación Municipal Cerro Colorado", con base en el Capítulo 2 del Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, sus funciones, entre otras, son: atención de demandas comunitarias, coordinar los módulos de registro civil, obras y servicios públicos y servicio comunitario, promover la organización de la comunidad en la gestión y autogestión.

## 5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena y entidad federativa, cuando aplique).

La Población Objetivo del programa 61 "Delegación Municipal Cerro Colorado" está medida en términos de personas y de acuerdo con el Programa Operativo Anual 2021 proporcionado por la UR del Pp y está cuantificada y desagregada conforme a la siguiente tabla:

Desagregación por sexo:	Femenino	Masculino
	71,043	70,140
Desagregación por grupo de edad:	0 a 14 años	15-44 años
	39,784	27,922
	45-64 años	65 y más
	64,944	8,533
Total Población Objetivo	141,183	

Asimismo, en este mismo documento se describe la Población Objetivo como “la población compuesta por 68,592 sexo femenino en diferentes rangos de edades y 67,712 sexo masculino de igual forma en diferentes rangos de edades, todos estos en condiciones vulnerables”.

### 6. Cobertura y mecanismos de focalización.

La cobertura del Programa Delegación Municipal Cerro Colorado es a nivel local, es decir, ciudadanos que vivan en esa demarcación. La cobertura y atención es individual.

### 7. Presupuesto aprobado 2021.

Presupuesto 2021 Delegación Municipal Cerro Colorado	
Presupuesto de Egresos Aprobado	Presupuesto de Egresos Modificado
\$24,526,239.59	\$25,437,944.93

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

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2021)	Valor alcanzado (2021)	Avance (%)
Fin	Porcentaje de acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	Anual	100%	100%	100%
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	Semestral	100%	100%	100%
Componente 1	Porcentaje de comités de vecinos conformados	Trimestral	100%	100%	100%
Componente 2	Porcentaje de cobertura de servicios incrementados	Trimestral	100%	100%	100%
Componente 3	Porcentaje de negocios y obras reglamentadas	Trimestral	100%	100%	100%

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

La UR del Pp proporcionó el documento “Diagnóstico” para el ejercicio fiscal 2021, en donde se definen las poblaciones potencial y objetivo como la “población en general de la Delegación Cerro Colorado”, sin embargo, se presentan áreas de oportunidad en la determinación de la población atendida debido a que no cuenta con una metodología establecida para su cuantificación. En el apartado de planeación se determina como área de oportunidad contar con un plan estratégico a mediano y largo plazo estableciendo los resultados a alcanzar.

### 10. Otras características relevantes del programa a evaluar.

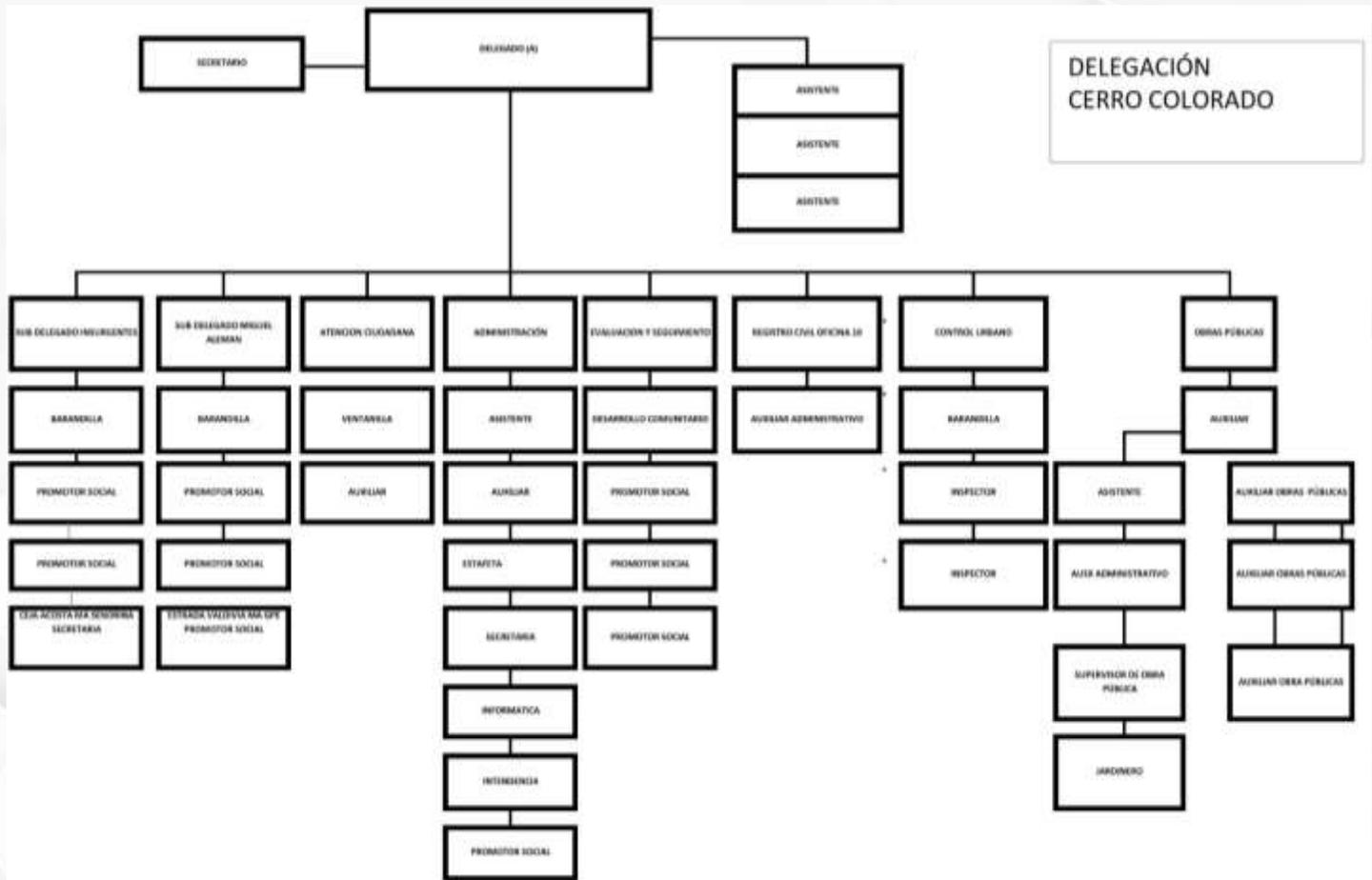
#### Misión

Responder a las necesidades sociales de las personas que habitan en la demarcación promoviendo mejoras que contribuyan a su progreso y siendo capaz de asumir los retos del futuro.

#### Visión

Ser una Delegación con orden gubernamental, que genere confianza y oportunidades; promoviendo la participación y el desarrollo a través de los servicios públicos que ofrece.

#### Estructura orgánica



## Tema I. Diseño del programa

El punto de partida para la formulación del programa es la realización del análisis del problema, donde se enfoca en conocer, por distintas fuentes de información, las causas y efectos de quienes presentan dicha problemática. En su "Árbol de problemas para el ejercicio fiscal 2021", la dependencia identificó el siguiente enunciado que contempla el problema que busca atender el programa en cuestión: "Rezago de servicios públicos y políticas públicas de la Delegación Cerro Colorado". Respecto a la identificación de este enunciado, se aprecia que fue definido como un hecho negativo y que es necesario revertir.

En el mismo documento, se hace referencia que los principales factores que lo ocasionan son: insuficiencia de infraestructura y servicios públicos; insuficiencia de comités de vecinos que promuevan las actividades que se generan en la delegación; e insuficiencia de promoción a la normatividad municipal para el control urbano. Respecto a la determinación de la población que padece el problema, el documento Diagnóstico del ejercicio fiscal 2021 la define como la "población en general de la Delegación Cerro Colorado". Asimismo, su Programa Operativo Anual 2021 la cuantifica en 141,183 personas de distintas edades.

Finalmente, en cuanto a la definición del plazo para revisión y actualización del problema, durante la etapa de evaluación no se mostró evidencia documental que soporte un plazo de revisión y actualización. Sin embargo, cada año, previo al diseño del Programa Operativo Anual se realiza este ejercicio de diseño del Árbol de Problemas.

Con referencia a la existencia de un diagnóstico que apoye a la identificación del problema del programa, se presentó un documento denominado "Diagnóstico" para el ejercicio fiscal 2021, en el que se describe el problema que atiende como la marginación social que existe en los habitantes de la Delegación Cerro Colorado, mencionando que la principal causa es el rezago en los servicios públicos y políticas públicas que no se habían atendido, en conformidad con información del Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021. Este documento también define, de manera general, a la población que presenta el problema como la población en general de la Delegación Cerro Colorado, misma que está cuantificada en 141,183 personas, siendo 70,140 hombres y 71,043 mujeres. Este documento se realizó con información del IMPLAN.

La justificación teórica o empírica que sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo se encuentra en el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, así como en el Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021. Adicionalmente, en el Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021, en el Eje 3 Bienestar, se determina como objetivo "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"; en el Eje 4. Desarrollo y Movilidad, donde el objetivo es "Un municipio con una economía pujante e incluyente, responsable con el medio ambiente, en un entorno urbano, ordenado, eficiente y accesible".

El Propósito del programa 61. Delegación Municipal Cerro Colorado “La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público” se relaciona directamente con el Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024 de la Secretaría de Bienestar de Gobierno Federal, que busca atender los problemas sociales a través de los siguientes objetivos prioritarios: Objetivo 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan; Objetivo 2. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica entre territorios; Objetivo 3. Contribuir al bienestar social mediante ingresos suficientes, impulsar la autosuficiencia alimentaria, la reconstrucción del tejido social y generar la inclusión productiva de los campesinos en localidades rurales para hacer productiva la tierra; Objetivo 4. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica que enfrentan los grupos poblacionales históricamente excluidos; y Objetivo 5. Contribuir a una cultura para la paz para incidir en la disminución de la violencia en comunidades y territorios.

Dado a la existencia de conceptos comunes del programa evaluado con los objetivos del citado Plan Sectorial, Plan Nacional de Desarrollo y Plan Estatal de Desarrollo, es posible señalar que sí existe una relación, por lo que, se concluye que la formulación de este programa contribuye de manera directa a los objetivos a nivel nacional, como se menciona en su Propósito.

En relación con la alineación entre los Planes de Desarrollo de gobierno Federal, Estatal y Municipal, la Dependencia muestra de acuerdo con el documento “Matriz de Planeación de Estrategias del Ejercicio Fiscal 2021”, el programa evaluado está vinculado con el Eje 1 “Política y Gobierno” del Plan Nacional de Desarrollo, así como diferentes estrategias y líneas de acción de los Planes Estatal y Municipal, como se presentan en la siguiente tabla:

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024	Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021
Estrategia	Estrategia	Estrategia
1.3.3. Eliminar las prácticas discriminatorias institucionalizadas para garantizar los derechos humanos de todas las personas, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, la atención ante cualquier tipo de violencia por prejuicios de cualquier naturaleza, y la reducción de las brechas de desigualdad, con especial atención a los diferentes grupos en situación de discriminación.	1.1.1.5.2. Fortalecer acciones que generen mejores condiciones para la integración y bienestar social de familias en condiciones de vulnerabilidad, a través de programas que brinden apoyos directos a las necesidades personalizadas y comunitarias.	3.1.4.4. Gestionar acciones con la finalidad de ofrecer a la ciudadanía servicios integrados de asistencia social.

De acuerdo con el análisis en la página oficial de la Organización de las Naciones Unidas, ONU <http://www.un.org> existe información que permite identificar el vínculo a través de la alineación del programa al entorno internacional con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015, es decir, dentro del propósito “La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público”, se relaciona directamente con el Objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo del Milenio que consiste en promover la igualdad entre

géneros y la autonomía de la mujer, y con el Objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que consiste en garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible, sin embargo, este documento identifica a este último como “luchar contra la desigualdad”.

El documento “Diagnóstico” del programa define, tanto a su población potencial, como la población objetivo, como la “población en general de la Delegación Cerro Colorado” y se cuantifica como un total de 141,183 personas, siendo 70,140 hombres y 71,043 mujeres. En cuanto a la población atendida, el programa no la identifica, aunque se entiende que la integran los ciudadanos que reciben algún servicio o apoyo por parte de la Delegación.

Desagregación por sexo:	Femenino	Masculino
	71,043	70,140
Desagregación por grupo de edad:	0 a 14 años	15-44 años
	39,784	27,922
	45-64 años	65 y más
	64,944	8,533
Total Población Objetivo	141,183	

En cuanto a la metodología para su cuantificación, la UR del Pp no la describe, sin embargo, menciona que utilizan información del IMPLAN de Tijuana.

De acuerdo con el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, los interesados en recibir algún tipo de apoyo lo pueden solicitar mediante un escrito libre o por medio de formatos pre-establecidos, en el que se solicita información socioeconómica del interesado, además del estatus de ciertos requisitos como la identificación oficial y comprobante de domicilio, entre otros.

La UR del Pp cuenta con un sistema SIAT (también conocido como MENÚ), en el que se captura la información del solicitante, así como los requisitos dependiendo de la necesidad, ya sea para apoyo social, bacheo o alumbrado, generando un folio para monitorear el estatus de cada solicitud. Una vez que son capturados todos los requisitos, se canalizan a la Delegación para su autorización y posterior entrega

Es evidente que existe una amplia relación entre lo establecido en el documento narrativo de la MIR con el reglamento interno de la dependencia que opera el programa, como se observa en la siguiente tabla.

Matriz de Indicadores para Resultados		Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	
Fin	Contribuir con el acercamiento de los servicios a los habitantes de la delegación a través de apoyos, servicios y políticas	Artículo 4. ... Como órganos desconcentrados, tendrán facultades específicas para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el

Matriz de Indicadores para Resultados		Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	
	públicas que coadyuven a elevar su calidad de vida y el valor público.	territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire el Presidente Municipal.
Propósito	La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público.	Artículo 4. ... Como órganos desconcentrados, tendrán facultades específicas para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire el Presidente Municipal.
Componente 1	Comités de vecinos conformados.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: V. Departamento de Desarrollo Comunitario.- El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: a) Promover la consulta y participación ciudadana en la toma de decisiones en la implementación de las políticas públicas de Gobierno; e) Promover la organización de la comunidad en la gestión y autogestión de servicios públicos;
Actividad C1A1	Atención a los ciudadanos con garantía de equidad de género.	
Actividad C1A2	Promoción de la autogestión para el incremento del número de obras y servicios.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: a) Bajo la supervisión y de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos según corresponda, ejecutar las normas, lineamientos establecidos para la planeación, organización, supervisión y dirección de las acciones de Gobierno derivadas de programas de Obras Servicios Públicos de la Delegacional;
Componente 2	Cobertura de servicios públicos incrementada.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: a) Bajo la supervisión y de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos según corresponda, ejecutar las normas, lineamientos establecidos para

Matriz de Indicadores para Resultados		Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	
		la planeación, organización, supervisión y dirección de las acciones de Gobierno derivadas de programas de Obras Servicios Públicos de la Delegacional;
Actividad C2A1	Atención a la red de alumbrado público.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: f) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales En materia de Alumbrado Público, Planear, elaborar y ejecutar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, ampliación de la cobertura y mejoramiento de las instalaciones de alumbrado público existentes dentro de los límites de la delegación;
Actividad C2A2	Restauración de áreas verdes, parques y jardines.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: g) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales ejecutar y supervisar el mantenimiento de las áreas verdes en parques, jardines, camellones, glorietas, taludes y panteones, que se encuentran en la circunscripción territorial de la delegación, incluyendo las relativas a programas de adopción u otro programa similar;
Actividad C2A3	Construcción, rehabilitación y pavimentación de calles, camellones y vialidades principales.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: d) En coordinación con la Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal Supervisar, coordinar y ejecutar las actividades de mantenimiento vial, correspondiente al señalamiento horizontal y vertical en la estructura vial comprendida dentro de la circunscripción delegacional;
Componente 3	Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: VIII. Departamento de Control Urbano, su titular tendrá las siguientes atribuciones:

Matriz de Indicadores para Resultados		Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	
		a) Promover la consulta y participación ciudadana en la toma de decisiones en la implementación de las políticas públicas de Gobierno;
Actividad C3A1	Otorgar licencias, permisos, emitir multas, citatorios y clausuras.	<p>Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones:</p> <p>VIII. Departamento de Control Urbano, su titular tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p>b) En coordinación la Dirección General de Gobierno; Integrar los expedientes, analizar, dictaminar y autorizar o negar permisos o licencias de las solicitudes de construcción, reparación, modificación, ampliación, instalación y demolición; así como la supervisión, inspección, verificación y dictaminación de las condiciones estructurales y requisitos normativos respecto de acciones de edificación que se ubiquen dentro de la demarcación territorial de la delegación, con excepción de aquellos que sean para la construcción de fraccionamientos y de régimen de propiedad en condominio;</p> <p>h) Vigilar el cumplimiento de las disposiciones que en materia de Desarrollo Urbano deban aplicarse;</p> <p>i) Proceder a la clausura y retiro de carteleras, anuncios, mobiliario, urbano y similares que no cuenten con la autorización correspondiente;</p>
Actividad C3A2	Inspección de obras y atención a los reportes ciudadanos.	<p>Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones:</p> <p>VI. Departamento de Inspección y Verificación Delegacional.- El titular del Departamento de Inspección y Verificación Delegacional tendrá las siguientes facultades y responsabilidades:</p> <p>a) Bajo la jerarquía, supervisión y vigilancia de la Dirección de Inspección y Verificación Municipal; ejecutar las acciones, aplicación de programas y actividades en plena observancia a la ley, Reglamentos Municipales, las políticas y disposiciones administrativas dictadas por el Secretario de Gobierno Municipal;</p>

Aunque se aprecia que los indicadores del Pp plasmados en la MIR no están orientados a impulsar el desempeño, en el indicador del FIN "Contribuir con el acercamiento de los servicios a los habitantes de la Delegación a través de apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuven a elevar su calidad de vida y el valor público", no mide la contribución del Pp a la solución del problema o el cumplimiento de algún objetivo del PND o sus planes derivados, de tal manera que para la determinación del método de cálculo utilizan variables no relacionadas con la solución del problema o el logro de objetivos. Por otro lado, el indicador de PROPÓSITO "La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la Delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de

vida y el valor público” no mide el cambio generado por el programa en la población objetivo y por lo tanto, las variables utilizadas carecen de consistencia con respecto a la meta que se pretende alcanzar. Asimismo, se aprecia consistencia con el nombre y los elementos de cálculo de los indicadores de componentes y actividades, sin embargo, en las fórmulas se carecen de todos los elementos para una adecuada ponderación, lo anterior, con fundamento a lo establecido en el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL.

Como parte del análisis se recomienda:

- **Sugerencia de mejora 1.** Durante el proceso de determinación del problema, se establezca en algún documento, fechas para su revisión o actualización y el proceso que se llevará para su adecuado seguimiento en futuros diseños de este programa.
- **Sugerencia de mejora 2.** Elaborar el documento “Diagnóstico” con fundamento en lo que establece la SHCP y el CONEVAL en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, y en el oficio número 419-A-21-0220 y VQZ.SE.043/2021 donde se señalan los aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios.
- **Sugerencia de mejora 3.** Que la UR del Pp considere algunas fuentes externas para recopilar información que le permita justificar la intervención de las actividades de su programa. Un ejemplo, además de lo que ya se mencionó en relación con el PMD, puede ser el Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social de las entidades, municipios y demarcaciones territoriales del país, publicado por la Secretaría de Bienestar, en el que se expone el rezago en factores como la carencia de servicios públicos, calidad y espacios para la vivienda, entre otros.
- **Sugerencia de mejora 4.** Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.
- **Sugerencia de mejora 5.** Diseñar los indicadores del Pp conforme a lo que establece el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL.

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

Considerando el producto del apartado anterior, del diseño del programa, donde se identifica el problema, las características de la población potencial y objetivo, así como la alineación de los objetivos del programa con los objetivos de planes de desarrollo a nivel Federal, Estatal y Municipal, además de algunas líneas de acción de programas sectoriales, enfocados principalmente al área del bienestar de la población, en el presente apartado se busca identificar los elementos que permite llevar a cabo una planeación a corto, mediano y largo plazo, y que las acciones programadas en cada uno de los elementos estén orientados a buscar resultados satisfactorios del programa.

Aunque la UR del Pp no presentó evidencia de llevar a cabo un plan estratégico, la única base que utiliza para medir los avances de los indicadores es mediante la definición y seguimiento de la Matriz de Indicadores de Resultados, donde se especifican metas y acciones para el cumplimiento de los resultados del Fin y Propósito del programa. Asimismo, carece del desarrollo de metas a mediano y largo plazo, pues son los utilizados en el corto plazo por medio del Programa Operativo Anual. Es recomendable contar con un plan estratégico, como documento base, que señale la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa, logrando con ello una gestión eficiente de los recursos, tanto humanos como materiales.

Cuenta con planes de trabajo para alcanzar sus objetivos, mismos que se encuentran plasmados en el Programa Operativo Anual, dando seguimiento a través de avances trimestrales y en cada uno de los estados presupuestarios. La consistencia de cada uno de los documentos refleja un ejercicio de planeación institucionalizado y con base a lo establecido en el Reglamento Interno, que además es supervisado y aprobado por Tesorería Municipal. En el documento presentado para el ejercicio fiscal 2021, se identifica que existe un total de 12 indicadores y su meta correspondiente al Fin, Propósito, Componentes y Actividades, metas que son establecidas en un periodo de tiempo trimestral, semestral o anual. Finalmente, en cuanto a la revisión y actualización de la planeación, la dependencia ejecuta un proceso en el que de manera trimestral reporta sus avances de cumplimiento de cada uno de los 12 indicadores, según aplique.

El programa 61. Delegación Municipal Cerro Colorado no ha sido evaluado anteriormente, por lo que no cuenta con información acerca de aspectos susceptibles de mejora.

Aunque la UR del Pp no recolecta información acerca de la contribución del programa en relación a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, sí concentra y envía para su conocimiento a Tesorería Municipal, el listado de personas beneficiadas con algún tipo de apoyo económico, especificando algunas de las características principales, mismas que son señaladas en los documentos normativos para el otorgamiento de apoyos sociales.

Asimismo, el Pp recolecta información acerca de las características socioeconómicas de los beneficiarios a través del estudio socioeconómico que aplica para los solicitantes de apoyos sociales. Este documento contempla características de los solicitantes, tales como: ingresos mensuales, gasto familiar, servicios públicos con los que cuentan y características de la vivienda. Posteriormente, con base en este documento y otros más que aplican, se autoriza la aportación para los que cumplan con los requisitos establecidos en el documento normativo de otorgamiento de apoyos sociales.

Sin embargo, no se cuenta con información de las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, por lo que no se hace una comparación con la población beneficiaria versus la que requiere apoyos.

El programa recolecta la información para monitorear su desempeño cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en su Artículo 32, mismo que establece que "Las delegaciones municipales, previo acuerdo con la Secretaría de Gobierno a través de la Coordinación de Delegaciones, presentarán anualmente las propuestas y programas para la conducción de las políticas administrativas de los recursos humanos y materiales asignados a la Delegación" y el Artículo 33 "Al titular de la delegación municipal corresponde el despacho de los siguientes asuntos: 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".

En este sentido, el Pp presentó como evidencia documentación correspondiente a los diferentes avances programáticos y estados financieros presupuestales donde se corroboró que es información oportuna y confiable, ya que fueron emitidos en los primeros días después del cierre de cada trimestre y como mecanismo de validación se cuenta con la firma del responsable del programa.

Con respecto a que si la información para monitorear su desempeño se encuentra sistematizada, el seguimiento los indicadores establecidos en la MIR lo realizan a través del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), por lo que es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes; en cuanto al seguimiento y control presupuestal, el organismo utiliza el Sistema Automatizado Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), por lo anterior, es posible señalar que la información se encuentra actualizada, generándose en tiempo real y disponible para dar seguimiento de manera permanente con base a lo establecido en la LGCG.

Como parte del análisis se recomienda:

- **Sugerencia de mejora 6.** Implementar la elaboración de un plan estratégico institucional que servirá de base y la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa, logrando con ello una gestión más eficiente de los recursos tanto humanos como materiales.

### Tema III. Cobertura y Focalización del programa

Aunque la UR del Pp no presentó evidencia de contar con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo como tal, en su Programa Operativo Anual define a su población objetivo como la población en general de la Delegación Cerro Colorado, la cuantifica en 141,183 personas. Sin embargo, las metas establecidas están diseñadas como porcentajes de cumplimiento, la dificultad se encuentra en que, al no contar con las características de la población que presenta el problema, no se puede medir el cumplimiento o impacto de las acciones en particular y, por tanto, no permite medir el grado de cobertura del programa.

Por otro lado, y con base en la alineación del Pp al PND, PED y al PMD, se considera que el Pp abarca un horizonte a corto y mediano plazo. En caso de haber contado con un plan institucional, este hubiera permitido contar con una estrategia con un horizonte a largo plazo.

Como parte del análisis se recomienda:

- **Sugerencia de mejora 4.** Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.
- **Sugerencia de mejora 7.** Implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo.

## Tema IV. Operación del programa

Parte fundamental para la ejecución efectiva de la operación del programa, es contar con mecanismos eficaces y que estos estén estandarizados, de tal manera que, permite agilizar los trámites y brindar la atención a los ciudadanos que presentan el problema identificado en el apartado de diseño o quienes soliciten apoyo. De igual manera, será importante el mantener una estrecha comunicación con la población, utilizando los medios electrónicos, ya sea el portal de la Dependencia o su portal de transparencia para disponer de la normatividad aplicable al programa. En ese sentido, se destacan entre los principales diagramas de flujo de los procedimientos establecidos y llevados a cabo por la institución en dos departamentos, el primero, es por parte del Departamento de Atención Ciudadana (Entrega de apoyos sociales), el segundo es del Departamento de Control Urbano (Trámites de permisos de comercio establecido), el tercero es del Departamento de Control Urbano (Trámite de licencias de construcción), el cuarto es del Departamento de Control Urbano (Atención a los reportes ciudadanos).

El programa cuenta con el Sistema de Atención Ciudadana (SIAT), en el que se captura la información del solicitante, así como los requisitos de acuerdo a la necesidad, ya sea para apoyo social, bacheo o alumbrado. Con el fin de poder monitorear el estatus de cada solicitud se genera un folio. Una vez que son capturados todos los requisitos, se canalizan a la Delegación para su autorización y posterior entrega.

En cuanto al padrón de beneficiarios que presenta el programa, se mostró un documento con periodicidad mensual en el que, se enlista a los ciudadanos que han sido apoyados, principalmente con apoyo económico. Además, se identifica información adicional como tipo de apoyo, dirección del beneficiado, fecha de entrega del apoyo, CURP y teléfono, entre otros.

Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo se establecen en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, tanto para personas físicas o morales que cuenten con cierta necesidad o vulnerabilidad económica, sin embargo, desde el diseño y justificación del problema de este programa, no se definen las características de la población que presenta el problema, por lo que, no se puede afirmar que existe correspondencia con las características de la población objetivo.

En este mismo Reglamento existen formatos definidos, tanto físicos como por medio del sistema SIAT, mismos que están disponibles para la población objetivo y están apegados al documento normativo del programa.

Por otra parte, los procedimientos para la selección de beneficiarios de los apoyos sociales que otorga la UR del Pp están establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en sus artículos 8, 9 y 10.

Los criterios de elegibilidad se establecen sin ambigüedad en su redacción en el Artículo 8 “Todo apoyo social se otorgará siempre que haya disponibilidad del recurso y se entregará a consideración de los sujetos obligados, valorando la urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o cualquier circunstancia que implique las condiciones de cada solicitante y su situación como parte de los grupos vulnerables, pudiendo apoyarse con un estudio socioeconómico que al efecto se le pudiera practicar al solicitante, en los términos del presente reglamento”.

En cuanto a mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios, es el área de Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana la encargada de realizar el proceso de verificación al rubro de Gastos de orden social, de acuerdo con lo establecido en los artículos 8 y 12 de la Ley del Régimen Municipal del Estado de Baja California, 34 y 35 del Reglamento de Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, 6, 19, 20 y 22 y demás relativos al Reglamento Interno de Sindicatura.

Los procedimientos de ejecución de las obras y acciones realizadas por la UR del Pp están estandarizados, es decir, son utilizados por las instancias ejecutoras vinculadas a la Delegación: el Delegado, la Subdelegación, el Departamento Administrativo, el Departamento de Obras y Servicios Públicos, el Departamento de Desarrollo Comunitario, el Departamento de Inspección y Verificación Municipal, la Oficialía de Registro Civil, el Departamento de Control Urbano y la Coordinación de Seguimiento y Evaluación. El seguimiento de estos procedimientos se realiza por medio del Sistema de Atención Ciudadana (SIAT), en el que se captura la información relacionada y se da seguimiento a estas obras y acciones. Estos procedimientos son difundidos a través del portal de Transparencia y están apegados al documento normativo del programa: Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

El seguimiento que permite identificar si las obras se realizan acorde a este Reglamento es por medio del Programa Operativo Anual, que de manera trimestral recopila la información referente al cumplimiento de las acciones programadas de cada una de las áreas que conforman la Delegación Municipal Cerro Colorado. Este mecanismo de seguimiento es utilizado por todas las instancias ejecutoras a través del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), tanto para las acciones programadas como para el presupuesto asignado al programa. Finalmente, este mecanismo y sus resultados son difundidos de manera interna entre las áreas que componen la dependencia, así como a través de la publicación de la información de los avances trimestrales del cumplimiento del POA en la plataforma de Transparencia.

Con el fin de agilizar el proceso de apoyo social a los solicitantes, el Ayuntamiento de Tijuana, a través de la Sindicatura Procuradora, derogó la Norma Técnica Administrativa No. 31 relativa al gasto de orden social y, en su lugar, a partir del 29 de mayo de 2020 entró en vigor el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California. Adicionalmente, en los meses de julio y agosto del mismo año (2020), se presentaron reformas en los artículos 3, 6, 13, 14, 15 y 17.

La entidad cuenta con un Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), el cual permite llevar a cabo las operaciones administrativas del Pp, a través de diferentes módulos se captura la información necesaria para llevar a cabo los procesos y generar estados financieros contables, presupuestales y programáticos principalmente. El sistema cuenta con clasificadores que están alineados a los criterios emitidos por la CONAC que permiten identificar los grupos, tipos de gastos y el destino de estos, es decir, el gasto lo clasifica de la siguiente manera: por objeto del gasto (capítulo y concepto), económica (tipo de gasto), administrativa, funcional (finalidad y función) y por categoría programática. En el módulo correspondiente se incorpora la información del presupuesto con su respectiva fuente de financiamiento.

Con base en información obtenida del estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos por objeto del gasto al 31 de diciembre de 2021, se presenta la siguiente tabla:

Capítulo de gasto		Presupuesto	Porcentaje
10000	Servicios personales	\$12,611,566.44	49.58%
20000	Materiales y suministros	\$4,327,539.81	17.01%
30000	Servicios generales	\$2,962,909.61	11.65%
40000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	\$830,080.00	3.26%
50000	Bienes muebles, inmueble e intangibles	\$0.00	0.00%
60000	Obras públicas	\$4,705,849.07	18.50%
<b>TOTAL</b>		<b>\$25,437,944.93</b>	<b>100%</b>

La UR del Pp menciona que del ingreso que reciben, el 100% corresponde a subsidio municipal. Según el documento Proyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal 2021, se indica que se autoriza un monto de \$24,526,239.59.

Fuente de Financiamiento	% de participación	Aprobado
Recurso Municipal	100	\$24,526,239.59
Total	100	\$24,526,239.59

El programa cuenta con las siguientes aplicaciones informáticas: Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC) para el seguimiento de la información programática; Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG) que permite generar estados financieros contables, presupuestales y programáticos; y Sistema de Atención Ciudadana (SIAT) que permite dar seguimiento a las solicitudes de apoyos. Estos sistemas son confiables, ya que el SIAC se enlaza con toda la administración pública municipal donde la información se monitorea constantemente por la Dirección de Presupuesto del Ayuntamiento, respecto al SAACG este cumple con los requisitos para generar la información armonizada y conforme lo estipula la LGCG, y en relación al SIAT este está vinculado directamente con el Ayuntamiento de Tijuana y las delegaciones, con el fin de evitar duplicidad de solicitudes.

En relación a la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables, este se cumple con la emisión de avances trimestrales y cuenta pública en los tiempos establecidos. En la evidencia recabada para la verificación de la información se aprecia que estos sistemas proporcionan información confiable y en tiempo real al responsable del Pp, toda vez que este es uno de los objetivos de la LGCG. Por lo antes expuesto, es posible concluir que no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas utilizados por la UR del Pp.

Al cierre del ejercicio fiscal 2021, tanto el indicador de nivel Fin “Contribuir con el acercamiento de los servicios a los habitantes de la delegación a través de apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuven a elevar su calidad de vida y el valor público”, como el de nivel Propósito “La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público”, presentaron un valor alcanzado del 100%, logrando la meta establecida de 100%. En relación con los 3 indicadores de nivel Componente y 7 indicadores de nivel Actividad, estos se cumplieron de manera satisfactoria con niveles de logro por arriba del 99%.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2021)	Valor alcanzado (2021)	Avance (%)
Fin	Porcentaje de acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	Anual	100	100	100.00%
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	Semestral	100	100	100.00%
Componente 1	Porcentaje de comités de vecinos conformados	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 1.1	Porcentaje de usuarios de ambos géneros atendidos	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 1.2	Porcentaje de obras y servicios incrementado	Trimestral	100	100	100.00%
Componente 2	Porcentaje de cobertura de servicios incrementados	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.1	Porcentaje de luminarias reparadas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.2	Porcentaje de metros áreas verdes restauradas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.3	Porcentaje de metros cuadrados construidos, rehabilitados y pavimentados	Trimestral	100	100	100.00%
Componente 3	Porcentaje de negocios y obras reglamentadas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 3.1	Porcentaje de licencias, permisos, multas y citatorios emitidos	Trimestral	100	99.9	99.90%
Actividad 3.2	Porcentaje de obras y reportes ciudadanos atendidos	Trimestral	100	99.9	99.90%

Con relación a la información para monitorear el desempeño del programa, se identifica que existe un mecanismo de transparencia, que de acuerdo a los artículos 81, 83 y 85 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California, señala que de manera trimestral se debe cumplir con la publicación de una serie de datos, incluyendo el seguimiento y avance del cumplimiento del POA. El Pp cuenta con una página web (<https://transparencia.tijuana.gob.mx/>) donde se encuentran apartados de información de transparencia; en el apartado de transparencia y dentro de la información para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso

a la Información Pública para el Estado de Baja California, artículo 81, sección I se encuentra información correspondiente a la normatividad aplicable al programa (documentos normativos).

En el mismo artículo, pero en la sección XXXVII-1 participación ciudadana y sección XXXVII-2 participación ciudadana - mecanismos de participación ciudadana, se hace de conocimiento a la ciudadanía la forma y los contactos para el acceso a la información pública, por lo que se concluye que 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, y que propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee.

Por último, en el apartado de cuenta pública la UR del Pp publica información contable, presupuestaria y programática, entre otros, donde se encuentra información suficiente y actualizada del desempeño del Pp.

Como parte del análisis se recomienda:

- **Sugerencia de mejora 4.** Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.
- **Sugerencia de mejora 8.** Realizar de manera permanente la cuantificación de la población atendida por cada tipo de apoyo y servicio que otorga el programa.

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

Un elemento a considerar respecto a la efectividad de las acciones implementadas por el programa es conocer la percepción de quienes reciben los servicios ofrecidos por la Delegación Municipal Cerro Colorado, ya sea por medio de la atención para algún trámite civil o al recibir algún beneficio de apoyo social. Al respecto es importante mencionar que no se mostró evidencia de que por parte de la dependencia se aplique un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

Posterior a la entrega del primer informe de esta evaluación, la UR del Pp menciona que “a partir de mayo del presente (2022) y con el carácter de obligatorio para todas las áreas de la Delegación donde se atiende directamente a los ciudadanos, se está aplicando una encuesta al finalizar el servicio otorgado, con el fin de medir el grado de satisfacción de la población que se atendió”.

Como parte del análisis se recomienda:

- **Sugerencia de mejora 9.** Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida por cada tipo de apoyo, así como documentar el seguimiento que se le da a los resultados que deriven de las encuestas en busca de la mejora continua.

## Tema VI. Resultados del programa

La UR del Pp 61. Delegación Municipal Cerro Colorado documenta de manera institucionalizada sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, no con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto, tampoco con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares y ni con hallazgos de evaluaciones de impacto. Los resultados de estos indicadores en el ejercicio fiscal 2021 se muestran en la siguiente tabla.

Nivel	Unidad de Medida	Programado	Logrado
Fin	Porcentaje de acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	100	100
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	100	100

El programa no ha sido sujeto de evaluaciones que no sean de impacto, ni cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, mucho menos ha sido sujeto a una evaluación de impacto.

En alineación a lo estipulado en el Guion del Análisis de Factibilidad para llevar a cabo una Evaluación de Impacto publicado por el CONEVAL, donde estipula una evaluación de impacto sea viable de ser realizada, el programa debe cumplir una serie de requisitos del monitoreo de información, además, CONEVAL no define una periodicidad en su aplicación, ésta responde a las necesidades de cada programa y dependencia.

Como parte del análisis se recomienda:

- **Sugerencia de mejora 10.** Implementar mecanismos de preparación para desarrollar los elementos técnicos y/o metodológicos para generar una línea basal que permitan al Pp implementar evaluaciones de impacto.
- **Sugerencia de mejora 11.** Elaborar un análisis de factibilidad y enviarlo a la instancia coordinadora mediante oficio para su revisión quien definirá si el Pp cuenta con las condiciones metodológicas y técnicas para desarrollar una evaluación de impacto.

A continuación, se presenta la clasificación respecto al grado de cumplimiento de cada apartado que compone la presente metodología de evaluación. Siendo satisfactorio aquellos elementos cuyo grado de cumplimiento es igual o mayor a 3. Como se muestra en la siguiente tabla.

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

Considerando lo anterior expuesto, en la siguiente tabla se muestran los resultados globales de cada apartado, siendo Medición de Resultados el que obtuvo el máximo resultado de posible de 4.0, seguido por Operación, Planeación y Orientación a Resultados, y Diseño, mismos que obtuvieron resultados igual o mayor a 3. El tema de Cobertura y Focalización obtuvo un semáforo amarillo con 2.0 y el de Percepción de la Población Atendida un semáforo rojo con 0.0.

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.1	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.3	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	2.0	4.0
Operación	26-42	17	3.8	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	0.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	4.0	4.0
<b>TOTAL</b>	51	51		

Análisis de Fortalezas, Oportunidades,  
 Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

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

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	NUMERO DE PREGUNTA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
DISEÑO	<b>Fortaleza</b>		
	Existe una fuerte vinculación del programa con los objetivos de planes de desarrollo en sus tres órdenes de gobierno.	5	
	Existe una fuerte vinculación del programa con los Objetivo del Desarrollo del Milenio, específicamente con el Objetivo. 1. con la búsqueda de la erradicación de la pobreza extrema y el hambre.	6	
	Cuenta con un padrón de beneficiarios.	8	
	Se identifica el 92% del resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) en el documento normativo del programa.	10	
	El 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con información completa.	11	
	<b>Oportunidad</b>		
	Establecer en algún documento las fechas para la revisión o actualización del diseño del programa y el proceso que se llevará para su adecuado seguimiento en futuros diseños de este programa (sugerencia de mejora 1).	1	Que, durante el proceso de determinación del problema, se establezca en algún documento, fechas para su revisión o actualización y el proceso que se llevará para su adecuado seguimiento en futuros diseños de este programa.
	Elaborar el documento "Diagnóstico" con fundamento en lo que establece la SHCP y el CONEVAL en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, y en el oficio número 419-A-21-0220 y VQZ.SE.043/2021 donde se señalan los aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios (sugerencia de mejora 2).	2	Elaborar el documento "Diagnóstico" con fundamento en lo que establece la SHCP y el CONEVAL en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, y en el oficio número 419-A-21-0220 y VQZ.SE.043/2021 donde se señalan los aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios.
	Considerar algunas fuentes externas para recopilar información que le permita justificar la intervención de las actividades de su programa (sugerencia de mejora 3).	3	Que la UR del Pp considere algunas fuentes externas para recopilar información que le permita justificar la intervención de las actividades de su programa. Un ejemplo, además de lo que ya se mencionó en relación

			con el PMD, puede ser el Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social de las entidades, municipios y demarcaciones territoriales del país, publicado por la Secretaría de Bienestar, en el que se expone el rezago en factores como la carencia de servicios públicos, calidad y espacios para la vivienda, entre otros.
	Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización (sugerencia de mejora 4).	7	Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.
	Diseñar los indicadores del Pp conforme a lo que establece el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL (sugerencia de mejora 5).	12	Diseñar los indicadores del Pp conforme a lo que establece el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL.
	<b>Debilidad</b>		
	<b>Amenaza</b>		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	<b>Fortaleza</b>		
	Cuenta con un plan operativo anual (POA).	15	
	Cuenta con el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), que permite recolectar información para monitorear sus indicadores de manera oportuna y confiable.	22	
	<b>Oportunidad</b>		
	<b>Debilidad</b>		
	<b>Amenaza</b>		
	No cuenta con un plan estratégico que contemple el mediano y largo plazo (ver sugerencia de mejora 6).	14	Implementar la elaboración de un plan estratégico institucional que servirá de base y la ruta a seguir para lograr los resultados que se

			esperan del programa, logrando con ello una gestión más eficiente de los recursos tanto humanos como materiales.

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	Fortaleza		
	Oportunidad		
	Implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo (sugerencia de mejora 7).	24, 25	Implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo.
	Debilidad		
	No cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo.	23	Implementar una metodología para la identificación y cuantificación de la población potencial susceptible de ser beneficiada y, en específico, la que se pretende atender como objetivo, lo que permitirá medir la cobertura real del programa.
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
OPERACIÓN	Fortaleza		
	Cuenta con los diagramas de operación de los procesos clave.	26	Mantenerlos actualizados.
	Se cuenta con el Sistema de Atención Ciudadana (SIAT), programa que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes, así como para la selección y entrega de los mismos.	27, 29, 30, 31, 32, 33, 34	Utilizar la información para la medición de la cobertura del programa.
	Cuenta con la normatividad aplicable vigente, que permite agilizar y optimizar los trámites de servicios que ofrece.	36	
	Cuenta con sistemas informáticos que le permite hacer un seguimiento oportuno respecto al avance de cumplimiento de indicadores programáticos y presupuestales.	40	

	El indicador de nivel Fin obtuvo un valor alcanzado de 100%.	41	
	Cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.	42	
	<b>Oportunidad</b>		
	Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización (sugerencia de mejora 4).	28, 29	Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.
	Realizar de manera permanente la cuantificación de la población atendida por cada tipo de apoyo y servicio que otorga el programa (sugerencia de mejora 8).	38	Realizar de manera permanente la cuantificación de la población atendida por cada tipo de apoyo y servicio que otorga el programa.
	<b>Debilidad</b>		
	<b>Amenaza</b>		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	<b>Fortaleza</b>		
	<b>Oportunidad</b>		
	Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida por cada tipo de apoyo, así como documentar el seguimiento que se le da a los resultados que deriven de las encuestas en busca de la mejora continua (sugerencia de mejora 9).	43	Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida por cada tipo de apoyo, así como documentar el seguimiento que se le da a los resultados que deriven de las encuestas en busca de la mejora continua.
	<b>Debilidad</b>		
	<b>Amenaza</b>		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
MEDICIÓN DE RESULTADOS	<b>Fortaleza</b>		
	El programa documenta de manera institucionalizada sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados.	44	
	<b>Oportunidad</b>		
	Implementar mecanismos de preparación para desarrollar los elementos técnicos y/o metodológicos para generar una línea basal que permitan al Pp implementar evaluaciones de impacto (sugerencia de mejora 10).	48	Implementar mecanismos de preparación para desarrollar los elementos técnicos y/o metodológicos para generar una línea basal que permitan al Pp implementar evaluaciones de impacto.
	Elaborar un análisis de factibilidad y enviarlo a la instancia coordinadora mediante oficio para su revisión quien definirá si el Pp cuenta con las condiciones metodológicas y técnicas para desarrollar una evaluación de impacto (sugerencia de mejora 11).	50	Elaborar un análisis de factibilidad y enviarlo a la instancia coordinadora mediante oficio para su revisión quien definirá si el Pp cuenta con las condiciones metodológicas y técnicas para desarrollar una evaluación de impacto.
	<b>Debilidad</b>		
	<b>Amenaza</b>		

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

El programa no cuenta con evaluaciones previas para realizar el análisis comparativo. Por consiguiente, se presenta la tabla de resultados por apartado.

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.1	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.3	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	2.0	4.0
Operación	26-42	17	3.8	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	0.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	4.0	4.0
<b>TOTAL</b>	51	51		

## Conclusiones

En relación al apartado de diseño del programa, se puede observar que el Propósito del programa está justificado y es congruente con su normatividad aplicable en su Reglamento Interno y está alineado directamente con los objetivos y líneas de acción de Planes de Desarrollo de los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), además, de contar con un diagnóstico como parte del Plan Municipal de Desarrollo, sin embargo, las definiciones y mecanismos de cuantificación de las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, presentan áreas de oportunidad.

El resumen narrativo de la Matriz de Indicadores de Resultados se identifica plenamente en el documento normativo del programa (Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California), sin embargo, las metas establecidas no están orientadas a impulsar el desempeño del programa, dado que están diseñadas para medir el porcentaje de actividades realizadas respecto a lo programado, dejando fuera aspectos como impacto de las actividades o en su caso cobertura de la población objetivo.

Como principal área de oportunidad detectada en este apartado, se propone establecer plazos de revisión y actualización de la problemática que el programa pretende atender, así como los demás elementos que intervienen en su diseño. El valor promedio otorgado a este apartado es de 3.1, en una escala de 0 a 4.

De acuerdo a los resultados del apartado de Planeación, el programa aún no cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano y largo plazo por abarcar la presente administración municipal y que establece los resultados que se quieren alcanzar. Las estrategias y líneas de acción son establecidas a corto plazo en el POA, el cual contempla indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Por otro lado, el programa recolecta información para monitorear su desempeño y generar sus avances trimestrales en el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), por lo que, se considera que este sistema es oportuno, actualizado, confiable y sistematizado, ya que la información se encuentra disponible en una base de datos generada por el propio sistema. El valor promedio del apartado de planeación y orientación a resultados es de 3.3, en una escala de 0 a 4.

En relación a la cobertura y focalización, el programa identifica a su población como la población en general de la Delegación Cerro Colorado, sin embargo, no define un mecanismo para su cuantificación, por lo que dificulta conocer la población potencial y objetivo. Por ende, no permite medir el grado de cobertura de sus acciones. A este apartado de cobertura y focalización se le asignó un valor promedio de 2.0, en una escala de 0 a 4.

En el tema de la operación del programa, se cuenta con un mecanismo estandarizado y sistematizado, que permite llevar un seguimiento oportuno, eficaz que facilita la difusión de sus resultados, a través de la publicación de avances trimestrales por medio del portal de transparencia. El programa identifica y cuantifica los gastos en que

incurre para su funcionamiento y los desglosa por Capítulo y por Concepto. Por tratarse de una delegación municipal, cuenta con una única fuente de financiamiento que proviene del recurso municipal.

El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas establecidos a través del portal de transparencia, en el que es posible encontrar el marco normativo aplicable, así como los resultados principales y reportes generados, que permiten monitorear su desempeño respecto a los lineamientos establecidos. Este apartado obtuvo un valor promedio de 3.8, en una escala de 0 a 4.

Respecto al apartado de percepción de la población, el programa aún no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida, cuya aplicación deberá cuidar que no se induzcan las respuestas. El valor promedio establecido para el apartado referente a la percepción de la población atendida fue de 0, en una escala de 0 a 4.

Por último, respecto a los resultados del programa, éste documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR y sus resultados son positivos. Sin embargo, no cuenta con evaluaciones externas de ninguna índole. El apartado de resultados del programa recibe un valor promedio de 4.0, en una escala de 0 a 4.

**Tabla 2. Valoración Final del programa**

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.1	El cumplimiento de este apartado es satisfactorio, identificando como área de oportunidad el documentar algún mecanismo para su revisión y actualización, considerando la metodología para identificar a su población objetivo.
Planeación y Orientación a Resultados	3.3	El cumplimiento de este apartado es satisfactorio, identificando como área de oportunidad el documentar un plan estratégico que permita al programa seguir un rumbo a largo plazo.
Cobertura y Focalización	2.0	El cumplimiento de este apartado es no satisfactorio, identificando como área de oportunidad el documentar la metodología para identificar a su población objetivo y dar seguimiento de su población atendida.
Operación	3.8	El cumplimiento de este apartado es satisfactorio, identificando como área de oportunidad el documentar la metodología para identificar a su población objetivo y que las metas de los indicadores estén alineadas en atender el problema identificado.
Percepción de la Población Atendida	0.0	El cumplimiento de este apartado es no satisfactorio, identificando como área de oportunidad la aplicación de encuestas a los beneficiarios de apoyos sociales.

Tema	Nivel	Justificación
<b>Resultados</b>	4.0	El cumplimiento de este apartado es satisfactorio, invitando a los responsables del programa a continuar con los mecanismos para medir los resultados del programa, considerando los resultados de evaluaciones externas.
Valoración Final	2.7	

## Bibliografía

- Árbol de objetivos del ejercicio fiscal 2021
- Árbol de problemas del ejercicio fiscal 2021
- Avances trimestrales del ejercicio fiscal 2021
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Diagnóstico del ejercicio fiscal 2021
- Estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos del ejercicio fiscal 2021
- Fichas técnicas de indicadores del ejercicio fiscal 2021
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California
- Ley del Régimen Municipal del Estado de Baja California
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal
- Matriz de Indicadores de Resultados del ejercicio fiscal 2021
- Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible para el Ejercicio Fiscal 2021
- Matriz de planeación de estrategias del ejercicio fiscal 2021
- Objetivos del Desarrollo Sostenible  
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Página oficial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)  
<http://www.un.org>
- Página principal del Consejo Nacional de Evaluación de la política de desarrollo social (CONEVAL)  
<https://www.coneval.org.mx/Paginas/principal.aspx>
- Página de la Unidad de Transparencia Tijuana  
<https://transparencia.tijuana.gob.mx/>
- Página principal de la Delegación Municipal Cerro Colorado  
<https://www.tijuana.gob.mx/delegacion/cerroc Colorado.aspx>
- Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
- Programa Anual de Evaluación 2022
- Programa Operativo Anual del ejercicio fiscal 2021
- Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024
- Reglamento de Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana
- Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California

- Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
- Términos de Referencia (TdR) del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL)

# Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación



1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: <b>Consistencia y Resultados</b>	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: <b>(01/06/2022)</b>	
1.3 Fecha de término de la evaluación: <b>(30/09/2022)</b>	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: <b>Willians Pulido Cerda</b>	Unidad administrativa: <b>Delegación Municipal Cerro Colorado</b>
1.5 Objetivo general de la evaluación: <b>Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.</b>	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.</b></li> <li>• <b>Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.</b></li> <li>• <b>Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.</b></li> <li>• <b>Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.</b></li> <li>• <b>Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.</b></li> <li>• <b>Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.</b></li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: <b>Metodología del Marco Lógico y evaluación de consistencia y resultados, de acuerdo los términos de referencia del CONEVAL.</b>	
Instrumentos de recolección de información: <b>Digital</b>	
Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input checked="" type="checkbox"/> Especifique: <b>Análisis e investigación</b>	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: <b>Análítico</b>	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones	
2.2.1 Fortalezas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Existe una fuerte vinculación del programa con los objetivos de planes de desarrollo en sus tres órdenes de gobierno.</b></li> <li>• <b>Existe una fuerte vinculación del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio.</b></li> <li>• <b>Cuenta con un padrón de beneficiarios.</b></li> <li>• <b>Se identifica el 92% del resumen narrativo de la MIR en el documento normativo del programa.</b></li> <li>• <b>El 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con información completa.</b></li> <li>• <b>Cuenta con un plan operativo anual (POA).</b></li> <li>• <b>Cuenta con los diagramas de operación de los procesos clave.</b></li> <li>• <b>Cuenta con la normatividad aplicable vigente, que permite agilizar y optimizar los trámites de servicios que ofrece.</b></li> <li>• <b>Cuenta con sistemas informáticos que le permite hacer un seguimiento oportuno respecto al avance de cumplimiento de indicadores programáticos y presupuestales.</b></li> <li>• <b>El indicador de nivel Fin obtuvo un valor alcanzado de 100%.</b></li> <li>• <b>Cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.</b></li> </ul>	
2.2.2 Oportunidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Documentar las fechas para la revisión o actualización del diseño del programa y el proceso para su adecuado seguimiento en futuros diseños.</b></li> <li>• <b>Elaborar el Diagnóstico con fundamento en lo que establece la SHCP y el CONEVAL en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas</b></li> </ul>	

<p>Federales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar fuentes externas para recopilar información que le permita justificar la intervención de las actividades del programa.</li> <li>• Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación.</li> <li>• Diseñar los indicadores del Pp conforme a lo que establece el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL.</li> <li>• Implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo.</li> <li>• Realizar de manera permanente la cuantificación de la población atendida por cada tipo de apoyo y servicio que otorga el programa.</li> <li>• Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida por cada tipo de apoyo y documentar el seguimiento de los resultados.</li> <li>• Elaborar un análisis de factibilidad para desarrollar una evaluación de impacto.</li> </ul>
<p>2.2.3 Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo.</li> </ul>
<p>2.2.4 Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un plan estratégico que contemple el mediano y largo plazo.</li> </ul>

**3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN**

3.1 Describe brevemente las conclusiones de la evaluación:

En relación al apartado de diseño del programa, se puede observar que el Propósito del programa está justificado y es congruente con su normatividad aplicable en su Reglamento Interno y está alineado directamente con los objetivos y líneas de acción de Planes de Desarrollo de los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), además, de contar con un diagnóstico como parte del Plan Municipal de Desarrollo, sin embargo, las definiciones y mecanismos de cuantificación de las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, presentan áreas de oportunidad.

El resumen narrativo de la Matriz de Indicadores de Resultados se identifica plenamente en el documento normativo del programa (Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California), sin embargo, las metas establecidas no están orientadas a impulsar el desempeño del programa, dado que están diseñadas para medir el porcentaje de actividades realizadas respecto a lo programado, dejando fuera aspectos como impacto de las actividades o en su caso cobertura de la población objetivo.

Como principal área de oportunidad detectada en este apartado, se propone establecer plazos de revisión y actualización de la problemática que el programa pretende atender, así como los demás elementos que intervienen en su diseño. El valor promedio otorgado a este apartado es de 3.1, en una escala de 0 a 4.

De acuerdo a los resultados del apartado de Planeación, el programa aún no cuenta con un plan estratégico que contemple el mediano y largo plazo por abarcar la presente administración municipal y que establece los resultados que se quieren alcanzar. Las estrategias y líneas de acción son establecidas a corto plazo en el POA, el cual contempla indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Por otro lado, el programa recolecta información para monitorear su desempeño y generar sus avances trimestrales en el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), por lo que, se considera que este sistema es oportuno, actualizado, confiable y sistematizado, ya que la información se encuentra disponible en una base de datos generada por el propio sistema. El valor promedio del apartado de planeación y orientación a resultados es de 3.3, en una escala de 0 a 4.

En relación a la cobertura y focalización, el programa identifica a su población como la población en general de la Delegación Cerro Colorado, sin embargo, no define un mecanismo para su cuantificación, por lo que dificulta conocer la población potencial y objetivo. Por ende, no permite medir el grado de cobertura de sus acciones. A este apartado de cobertura y focalización se le asignó un valor promedio de 2.0, en una escala de 0 a 4.

En el tema de la operación del programa, se cuenta con un mecanismo estandarizado y sistematizado, que permite llevar un seguimiento oportuno, eficaz que facilita la difusión de sus resultados, a través de la publicación de avances trimestrales por medio del portal de transparencia. El programa identifica y cuantifica los gastos en que incurre para su funcionamiento y los desglosa por Capítulo y por Concepto. Por tratarse de una delegación municipal, cuenta con una única fuente de financiamiento que proviene del recurso municipal.

El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas establecidos a través del portal de transparencia, en el que es posible encontrar el marco normativo aplicable, así como los resultados principales y reportes generados, que permiten monitorear su desempeño respecto a los lineamientos establecidos. Este apartado obtuvo un valor promedio de 3.8, en una escala de 0 a 4.

Respecto al apartado de percepción de la población, el programa aún no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida, cuya aplicación deberá cuidar que no se induzcan las respuestas.

El valor promedio establecido para el apartado referente a la percepción de la población atendida fue de 0, en una escala de 0 a 4.

Por último, respecto a los resultados del programa, éste documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR y sus resultados son positivos. Sin embargo, no cuenta con evaluaciones externas de ninguna índole. El apartado de resultados del programa recibe un valor promedio de 4.0, en una escala de 0 a 4.

<p>3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:</p>
<p>1. Que, durante el proceso de determinación del problema, se establezca en algún documento, fechas para su revisión o actualización y el proceso que se llevará para su adecuado seguimiento en futuros diseños de este programa.</p>
<p>2. Elaborar el documento "Diagnóstico" con fundamento en lo que establece la SHCP y el CONEVAL en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, y en el oficio número 419-A-21-0220 y VQZ.SE.043/2021 donde se señalan los aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios.</p>
<p>3. Que la UR del Pp considere algunas fuentes externas para recopilar información que le permita justificar la intervención de las actividades de su programa. Un ejemplo, además de lo que ya se mencionó en relación con el PMD, puede ser el Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social de las entidades, municipios y demarcaciones territoriales del país, publicado por la Secretaría de Bienestar, en el que se expone el rezago en factores como la carencia de servicios públicos, calidad y espacios para la vivienda, entre otros</p>

4. Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.
5. Diseñar los indicadores del Pp conforme a lo que establece el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL.
6. Implementar la elaboración de un plan estratégico institucional que servirá de base y la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa, logrando con ello una gestión más eficiente de los recursos tanto humanos como materiales.
7. Implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo.
8. Realizar de manera permanente la cuantificación de la población atendida por cada tipo de apoyo y servicio que otorga el programa.
9. Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida por cada tipo de apoyo, así como documentar el seguimiento que se le da a los resultados que deriven de las encuestas en busca de la mejora continua.
10. Implementar mecanismos de preparación para desarrollar los elementos técnicos y/o metodológicos para generar una línea basal que permitan al Pp implementar evaluaciones de impacto.
11. Elaborar un análisis de factibilidad y enviarlo a la instancia coordinadora mediante oficio para su revisión quien definirá si el Pp cuenta con las condiciones metodológicas y técnicas para desarrollar una evaluación de impacto.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

- 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: **M.A.P. Victor 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: Cruz Enrique Madrigal Arroyo**                      **Coordinador Operativo: Guillermo Olguín Durán**
- 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): **61. Delegación Municipal Cerro Colorado**
- 5.2 Siglas: **DMCC**
- 5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): **Delegación Municipal Cerro Colorado**
- 5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):  
Poder Ejecutivo  Poder Legislativo \_\_\_ Poder Judicial \_\_\_ Ente Autónomo \_\_\_\_\_
- 5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):  
Federal \_\_\_ Estatal \_\_\_ Local

- 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): **Delegación Municipal Cerro Colorado**
- 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) 134-5017 ext. 5061**      correo electrónico: **N/D**
- Nombre: **Blanca Estela Pedraza Lara**                      Unidad administrativa: **Delegación Municipal Cerro Colorado**

#### 6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- 6.1 Tipo de contratación: **Prestación de servicios**
- 6.1.1 Adjudicación Directa     6.1.2 Invitación a tres \_\_\_\_\_    6.1.3 Licitación Pública Nacional \_\_\_\_\_
- 6.1.4 Licitación Pública Internacional \_\_\_\_\_    6.1.5 Otro: \_\_\_\_\_ (Señalar),

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: **Tesorería Municipal de Tijuana**

6.3 Costo total de la evaluación: **\$66,814.20 Pesos (Sesenta mil ochocientos catorce pesos y 20/100)**

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:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

Población/Documento	Reglas de Operación	POA	Fichas Técnicas
Población Potencial	ND	141,183	141,183
Población Objetivo	ND	141,183	141,183

Desagregación por sexo:	Femenino	Masculino
	71,043	70,140
Desagregación por grupo de edad:	0 a 14 años	15-44 años
	39,784	27,922
	45-64 años	65 o más
	64,944	8,533

## Anexo 2

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

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

En cuanto al padrón de beneficiarios que presenta el programa, se mostró un documento con periodicidad mensual en el que se enlista a los ciudadanos que han sido apoyados, principalmente apoyo económico. Además, se identifica otra información como tipo de apoyo, dirección del beneficiado, fecha de entrega del apoyo, CURP, teléfono, entre otros.

Con relación a la sistematización de la información, la dependencia cuenta con un sistema denominado SIAT, en el que se captura la información del solicitante, así como los requisitos dependiendo la necesidad, ya sea para apoyo social, bacheo, alumbrado, con el fin de poder monitorear el estatus de cada solicitud se genera un folio. Una vez que son capturados todos los requisitos, se canalizan a la Delegación para su autorización y posterior entrega.

Criterios de selección para el otorgamiento de apoyos sociales.

En relación con el mecanismo/procedimiento que utiliza la dependencia, se presentó el documento denominado Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Este documento normativo, además de otras consideraciones, en el capítulo II de las solicitudes y asignaciones señala que las peticiones de apoyo se deberán hacer por escrito por la persona interesada, incluyendo información como nombre del interesado, dirección, teléfono, CURP, entre otros datos como lo señala el artículo 15. Cabe mencionar que estos datos son los mismos que se presentan en la lista de padrón de beneficiarios expuestos en el punto anterior.

Con relación a la medición de estas acciones, en el artículo 18 se establece que se debe enviar de manera mensual a Tesorería Municipal un listado de personas beneficiadas especificando tipo de apoyo, nombre del beneficiario, motivo de la ayuda, importe otorgado y domicilio del beneficiario.

### Anexo 3 "Matriz de Indicadores para Resultados"

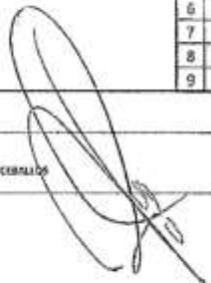
**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado  
**Modalidad:** Consistencia y Resultados  
**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado  
**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado  
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados  
**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

DEPENDENCIA EJECUTORA: DELEGACION CERRO COLORADO		H. XXIII AY: VTAMIENTO DE TIJUANA							
NÚMERO DE PROGRAMA: 61		MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS			EJERCICIO FISCAL 2021				
NOMBRE DEL PROGRAMA: DELEGACION CERRO COLORADO									
PRESUPUESTO ASIGNADO AL PROGRAMA:									
EJE PND 2019-2024: II BIENESTAR	EJE PED 2020-2024: 1.1 UN ESTADO DE BIENESTAR PARA LA GENTE	EJE PMD 2020-2021: 3. BIENESTAR	No. DE LÍNEA DE ACCIÓN PMD: 3.1.4.4						
CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:		PROGRAMA PRESUPUESTARIO:		CARACTERÍSTICAS GENERALES:					
3.E		DESEMPEÑO DE FUNCIONES		PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS					
CLASIFICACIÓN FUNCIONAL:		FINALIDAD (f1):		FUNCIÓN (fu):		SUB FUNCIÓN (sf):			
2.2.2		DESARROLLO SOCIAL		3.1. VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD		DESARROLLO COMUNITARIO			
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADOR				UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO O HIPÓTESIS	
		1 NOMBRE DEL INDICADOR - 2 MÉTODO DE CÁLCULO - 3 LÍNEA BASE - 4 METAS - 5 INTERPRETACIÓN- 6 FRECUENCIA DE MEDICIÓN - 7 TIPO- 8 SENTIDO - 9 DIMENSIÓN							
FIN	CONTRIBUIR CON EL ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS A LOS HABITANTES DE LA DELEGACION A TRAVÉS DE APOYOS, SERVICIOS Y POLÍTICAS PÚBLICAS QUE COADYUVAN A ELEVAR SU CALIDAD DE VIDA Y EL VALOR PÚBLICO.	1	PORCENTAJE DE ACCIONES QUE CONTRIBUYEN A ELEVAR EL BIENESTAR DE LOS HABITANTES DE LA DELEGACION			PORCENTAJE DE ACCIONES REALIZADAS	INFORME ANUAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA DELEGACION CERRO COLORADO,	SE CUENTA CON LOS RECURSOS SOLICITADOS, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020	
		2	(META LOGRADA/META PROGRAMADA)*100						
		3	100						
		4	ANUAL						
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
									100%
		5	REPRESENTA EL TOTAL DE ACCIONES REALIZADAS						
		6	ANUAL						
		7	ESTRATEGICO						
	8	ASCENDENTE							
	9	EFICACIA							
PROPOSITO	LA DELEGACION CERRO COLORADO ACERCO A LOS HABITANTES DE LA DELEGACION LOS APOYOS, SERVICIOS Y POLÍTICAS PUBLICAS QUE COADYUVAN A ELEVAR SU CALIDAD DE VIDA Y EL VALOR PÚBLICO	1	PORCENTAJE DE HOGARES VULNERABLES ATENDIDOS			PORCENTAJE DE HOGARES VULNERABLES	BITACORA DE INFORMES MENSUALES DE SOLICITUDES CIUDADANAS Y CIUDADANOS ATENDIDOS.	CONTAR CON LOS INSUMOS Y PERSONAL PARA OTORGAR ESTOS APOYOS Y HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020	
		2	(META LOGRADA/META PROGRAMADA)*100						
		3	100						
		4	SEMESTRAL						
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
				50.00%					50.00%
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE HOGARES VULNERABLES ATENDIDOS						
		6	SEMESTRAL						
		7	ESTRATEGICO						
	8	ASCENDENTE							
	9	EFICACIA							
P1C1	COMITES DE VECINOS CONFORMADOS	1	PORCENTAJE DE COMITES DE VECINOS CONFORMADOS			PORCENTAJE DE COMITES DE VECINOS	REPORTE MENSUAL DE COMITES CONFORMADOS DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL, EVIDENCIA FOTOGRAFICA Y LISTA DE ASISTENCIA	DISPONIBILIDAD DE LOS CIUDADANOS PARA CONFORMAR LOS COMITES, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020	
		2	(META LOGRADA/META PROGRAMADA)*100						
		3	100						
		4	TRIMESTRE						
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO				CUARTO
			2500%	25.00%	25.00%				25%
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE COMITES DE VECINOS CONFORMADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	ESTRATEGICO						
	8	ASCENDENTE							
	9	EFICACIA							

PiC1A1	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS CON GARANTÍA DE EQUIDAD DE GÉNERO	1	PORCENTAJE DE USUARIOS DE AMBOS GÉNEROS ATENDIDOS				PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS	REPORTE MENSUAL DE CIUDADANOS ATENDIDOS	MENOS PARTICIPACIÓN DEL GÉNERO MASCULINO EN LA SOLICITUD DE SERVICIOS, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE USUARIOS DE AMBOS GÉNEROS ATENDIDOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
PiC1A2	PROMOCIÓN DE LA AUTOGESTION PARA EL INCREMENTO DEL NÚMERO DE OBRAS Y SERVICIOS	1	PORCENTAJE DE OBRAS Y SERVICIOS INCREMENTADO				PORCENTAJE DE OBRAS Y SERVICIOS	BITACORA DE ASISTENCIA, EVIDENCIA FOTOGRAFICA DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL	COMUNIDAD DISPUESTA A SOLICITAR OBRAS Y SERVICIOS, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
	25%	25%	25%	25%					
5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE OBRAS Y SERVICIOS INCREMENTADOS								
6	TRIMESTRAL								
7	GESTION								
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
PiC2	COBERTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS INCREMENTADA	1	PORCENTAJE DE COBERTURA DE SERVICIOS INCREMENTADOS				PORCENTAJE DE COBERTURA DE SERVICIOS	BITACORA DEL DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS AL TIEMPO APROPIADO, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE COBERTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS INCREMENTADA						
		6	TRIMESTRAL						
		7	ESTRATEGICO						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
PiC2A1	ATENCIÓN A LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO	1	PORCENTAJE DE LUMINARIAS REPARADAS				PORCENTAJE DE LUMINARIAS REPARADAS	REPORTE TRIMESTRAL DEL SIDCAP EMITIDO POR EL DEPTO DE OBRAS PÚBLICAS	COMUNIDAD DISPUESTA A REPORTAR LUMINARIAS EN MAL ESTADO, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE LUMINARIAS REPARADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
PiC2A2	RESTAURACIÓN DE AREAS VERDES, PARQUES Y JARDINES	1	PORCENTAJE DE AREAS VERDES RESTAURADAS				PORCENTAJE DE AREAS VERDES RESTAURADAS	REPORTE MENSUAL ELABORADO POR EL DEPTO DE OBRAS PÚBLICAS	BUENAS CONDICIONES CLIMATOLÓGICAS, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE AREAS VERDES RESTAURADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
PiC2A3	CONSTRUCCIÓN, REHABILITACIÓN Y PAVIMENTACIÓN DE CALLES, CAMELIONES Y VIALIDADES PRINCIPALES	1	PORCENTAJE DE METROS CUADRADOS CONSTRUIDOS, REHABILITADOS Y PAVIMENTADOS				PORCENTAJE DE METROS CUADRADOS CONSTRUIDOS, REHABILITADOS Y PAVIMENTADOS	REPORTE MENSUAL ELABORADO POR EL DEPTO DE OBRAS PÚBLICAS	MAQUINARIA EN BUEN ESTADO, CLIMA EN OPTIMAS CONDICIONES, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE METROS CUADROS CONSTRUIDOS, REHABILITADOS Y PAVIMENTADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								

PIC3	INCREMENTAR LA CANTIDAD DE NEGOCIOS Y OBRAS REGLAMENTADAS	1	PORCENTAJE DE NEGOCIOS Y OBRAS REGLAMENTADAS				PORCENTAJE DE NEGOCIOS Y OBRAS	BITACORA DE ATENCIÓN ELABORADO POR EL DEPTO. DE CONTROL URBANO	CONCIERTIZACIÓN DE LOS USUARIOS QUE TIENEN NEGOCIOS O INICIAN OBRAS, HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19. EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
		5	25% 25% 25% 25%						
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE NEGOCIOS Y OBRAS REGLAMENTADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	ESTRATEGICO						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
PIC3A1	OTORGAR LICENCIAS, PERMISOS, EMITIR MULTAS, CITATORIOS Y CLAUSURAS	1	PORCENTAJE DE LICENCIAS, PERMISOS, MULTAS Y CITATORIOS EMITIDOS				PORCENTAJE DE LICENCIAS, PERMISOS, MULTAS Y CITATORIOS	BITACORA DE LICENCIAS, PERMISOS, MULTAS Y CLAUSURAS REALIZADAS, ASI COMO EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE CLAUSURAS REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONTROL URBANO	CIUDADANOS DISPUESTOS A SOLICITAR LICENCIAS. HAY DISMINUCIÓN EN LA CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
		5	25% 25% 25% 25%						
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE LICENCIAS, PERMISOS, MULTAS Y CITATORIOS EMITIDOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	ESTRATEGICO						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
PIC3A3	INSPECCION DE OBRAS Y ATENCION A LOS REPORTES CIUDADANOS	1	PORCENTAJE DE OBRAS Y REPORTES CIUDADANOS ATENDIDOS				PORCENTAJE DE OBRAS Y REPORTES CIUDADANOS	BITACORA DE INSPECCIONES DE OBRAS Y REPORTES ATENDIDOS DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL URBANO	BUENAS CONDICIONES CLIMATOLOGICAS, PARA REALIZAR LAS INSPECCIONES, CIUDADANOS DISPUESTOS A REALIZAR REPORTES HAY DISMINUCIÓN EN CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19 EMITIDA EN EL DOF 31-03-2020
		2	$(\text{META LOGRADA}/\text{META PROGRAMADA}) * 100$						
		3	100						
		TRIMESTRE							
		4	PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
		5	25% 25% 25% 25%						
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE OBRAS Y REPORTES CIUDADANOS ATENDIDOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								

LIC. YERONICA PIVARIN GORDON CEBALLOS  
ADMINISTRADORA



CECILIA SILVEIRA DEL  
DEPARTAMENTO



## Anexo 4 "Indicadores"

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

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 acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente 1	Porcentaje de comités de vecinos conformados	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 1.1	Porcentaje de usuarios de ambos géneros atendidos	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 1.2	Porcentaje de obras y servicios incrementado	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente 2	Porcentaje de cobertura de servicios incrementados	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 2.1	Porcentaje de luminarias reparadas	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 2.2	Porcentaje de metros áreas verdes restauradas	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 2.3	Porcentaje de metros cuadrados construidos, rehabilitados y pavimentados	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente 3	Porcentaje de negocios y obras reglamentadas	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 3.1	Porcentaje de licencias, permisos, multas y citatorios emitidos	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad 3.2	Porcentaje de obras y reportes ciudadanos atendidos	(Meta lograda / Meta programada) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

## Anexo 5 "Metas del programa"

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

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 acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	100%	Porcentaje de acciones realizadas	Se mide en forma anual y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	Considerar utilizar indicadores de logro en algunas de las actividades que componen el Pp.
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	100%	Porcentaje de hogares vulnerables	Se mide en forma semestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Componente 1	Porcentaje de comités de vecinos conformados	100%	Porcentaje de comités de vecinos	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Actividad 1.1	Porcentaje de usuarios de ambos géneros atendidos	100%	Porcentaje de usuarios atendidos	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Actividad 1.2	Porcentaje de obras y servicios incrementado	100%	Porcentaje de obras y servicios	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Componente 2	Porcentaje de cobertura de servicios incrementados	100%	Porcentaje de cobertura de servicios	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Actividad 2.1	Porcentaje de luminarias reparadas	100%	Porcentaje de luminarias reparadas	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	

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
Actividad 2.2	Porcentaje de metros áreas verdes restauradas	100%	Porcentaje de áreas verdes restauradas	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Actividad 2.3	Porcentaje de metros cuadrados construidos, rehabilitados y pavimentados	100%	Porcentaje de metros cuadrados construidos, rehabilitados y pavimentados	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Componente 3	Porcentaje de negocios y obras reglamentadas	100%	Porcentaje de negocios y obras	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Actividad 3.1	Porcentaje de licencias, permisos, multas y citatorios emitidos	100%	Porcentaje de licencias, permisos, multas y citatorios	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	
Actividad 3.2	Porcentaje de obras y reportes ciudadanos atendidos	100%	Porcentaje de obras y reportes ciudadanos	Se mide en forma trimestral y en porcentaje.	No	La meta corresponde al porcentaje de gestión de las acciones programadas.	Sí	Es un indicador de gestión y se cuenta con los recursos para su logro.	

**Anexo 6**
**“Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”**
**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

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		Secretaría de Bienestar	Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan.	La población indígena, afromexicana, los migrantes, los jornaleros agrícolas y sus familias, las personas con discapacidad, las niñas, niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, personas adultas mayores, con discapacidad y población LGTBTTI, serán los grupos de atención prioritaria.	Financiero y/o en especie.	El Programa tiene cobertura a nivel nacional en los 31 estados de la República Mexicana y en la Ciudad de México.	<a href="https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5595663&amp;fecha=26/06/2020#gsc.tab=0">https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5595663&amp;fecha=26/06/2020#gsc.tab=0</a>	Sí	Sí	El Programa Sectorial de Bienestar coincide con lo establecido en conjunto de las acciones que implementa la Delegación Cerro Colorado en cuanto a sus objetivos, que son en beneficio de la población mexicana y cuya principal responsabilidad es contribuir a que la política social permita a las y los mexicanos vivir una vida digna.

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

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas, por lo tanto, no hay Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) por solventar.

## Anexo 8

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

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas, por lo tanto, no hay Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) por solventar.

## Anexo 9

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

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas, por lo tanto, no hay recomendaciones por atender.

## Anexo 10 "Evolución de la Cobertura"

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

La UR del Pp identifica a sus poblaciones potencial y objetivo en su Programa Operativo Anual para el ejercicio fiscal 2021 con la cifra de 141,183 habitantes, población determinada del Censo de Población y Vivienda del INGEI.

Durante la revisión documental no se mostró evidencia que permita analizar la evolución de la población atendida y su convergencia con la población potencial, es decir, si el programa ha logrado o no atender a toda la población objetivo.

Tipo de Población	Unidad de Medida	2018	2019	2020	2021
P. Potencial	Personas	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
P. Objetivo	Personas	No disponible	No disponible	No disponible	141,183
P. Atendida	Personas	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
$\frac{P.A}{P.O} \times 100$	%	%	%	%	%
P. O					

## Anexo 11 "Información de la Población Atendida"

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 - 5 años y 11 meses	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	0001	Tijuana	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Anexo 12

“Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

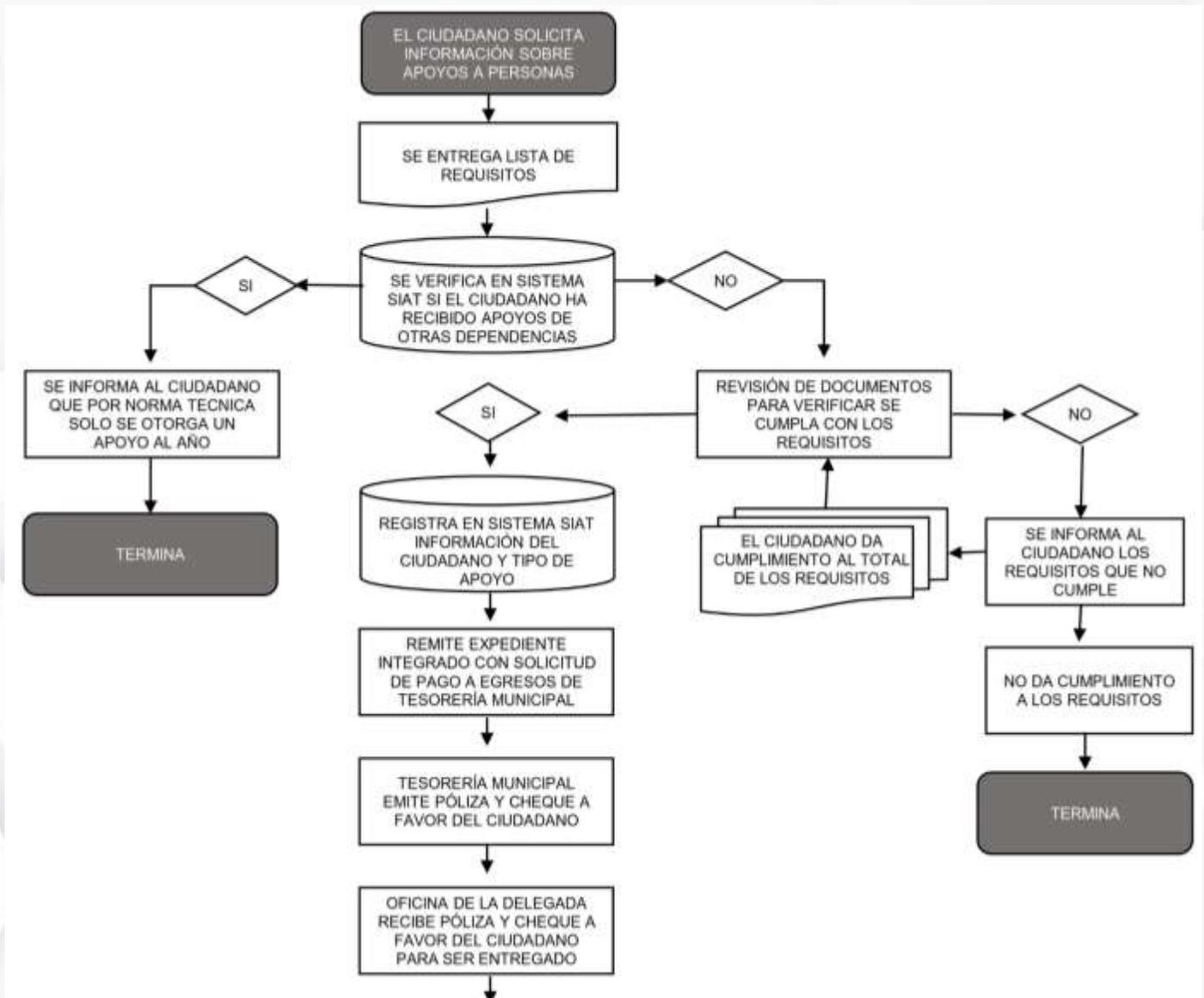
**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

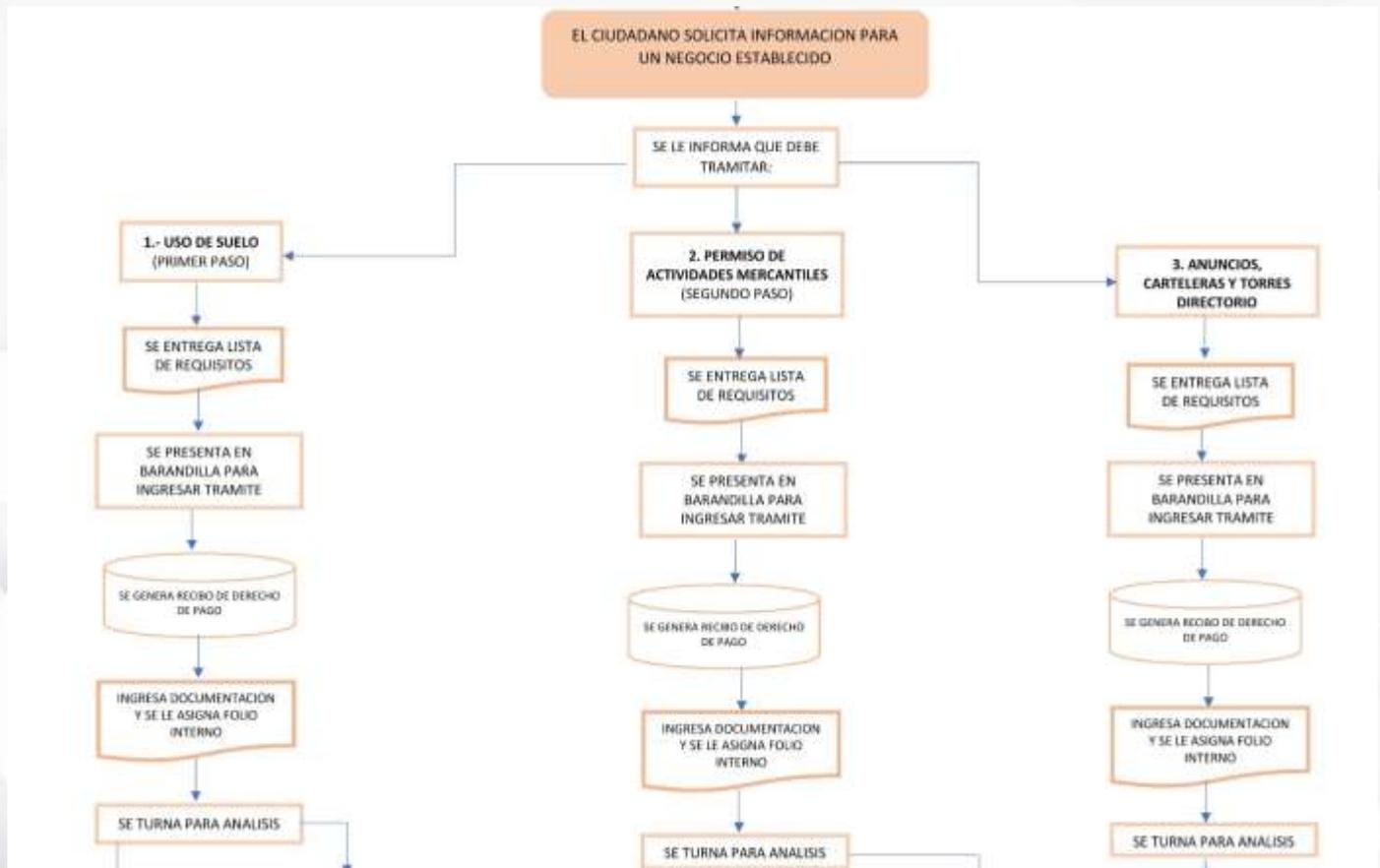
**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

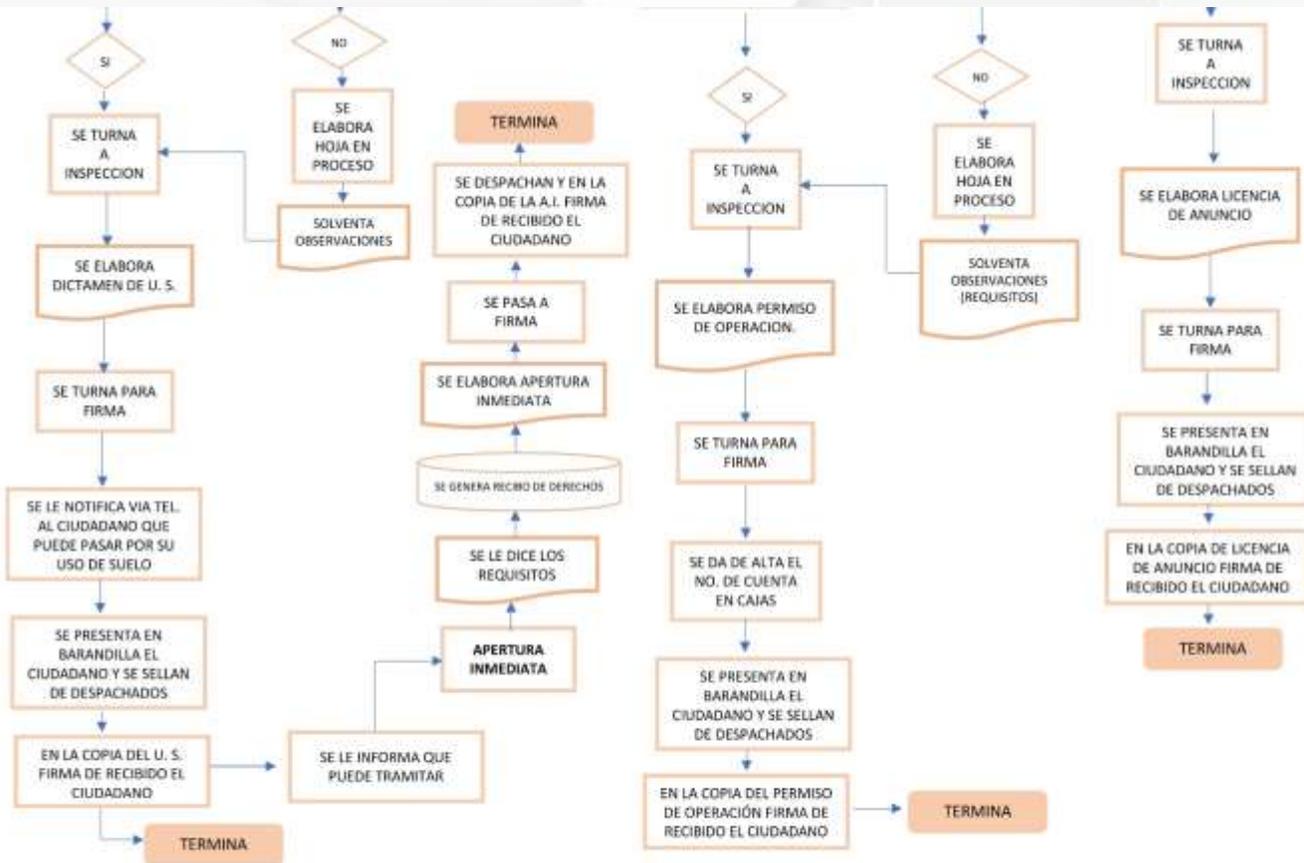
El procedimiento para la entrega de apoyos sociales que otorga la Delegación Cerro Colorado a través del área de Atención Ciudadana, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:





El proceso para dar cumplimiento al trámite de las actividades del Componente 3 Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:



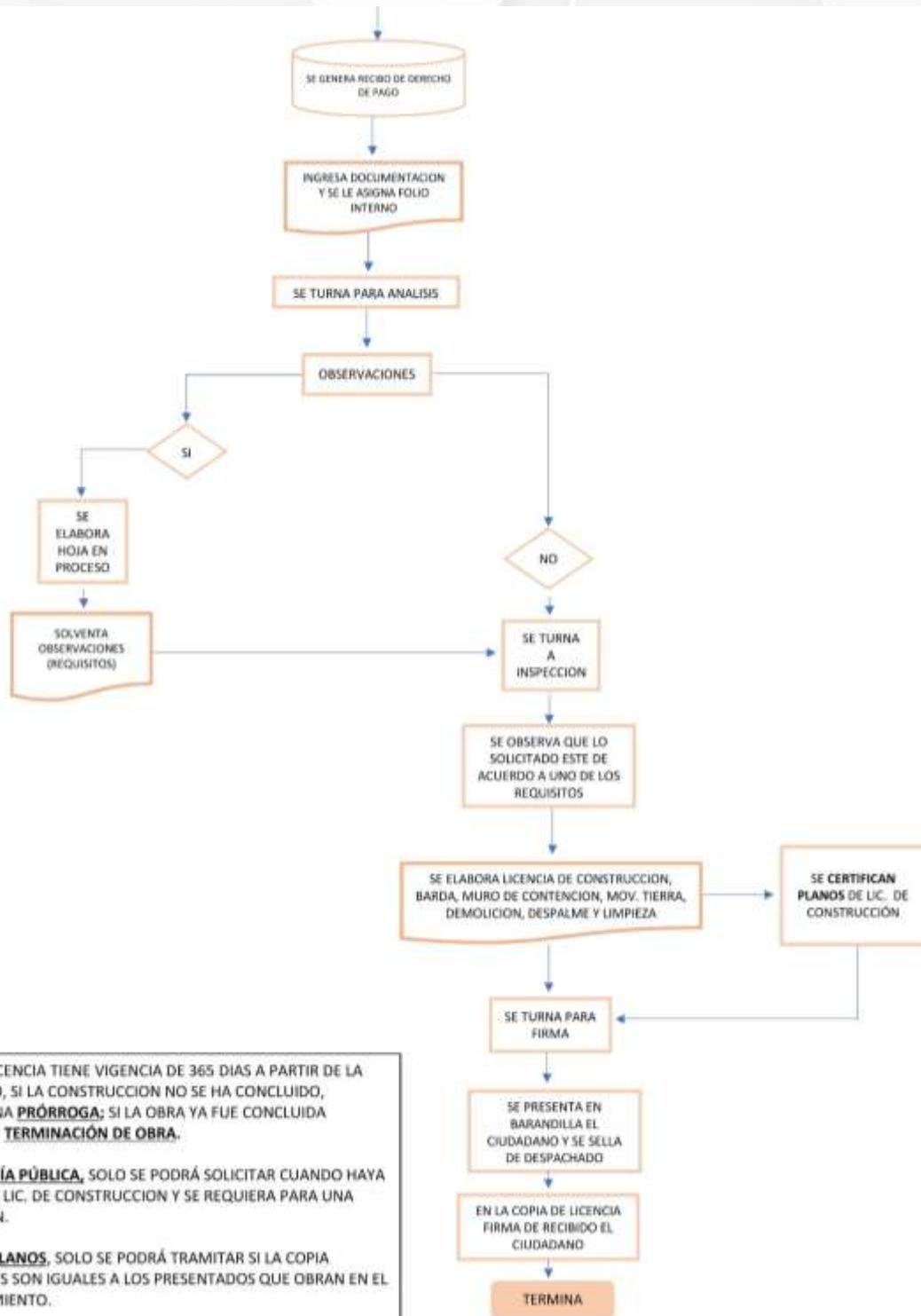


**OBSERVACION:** SI YA TIENES AUTORIZADO TU USO DE SUELO Y QUIERES INAGURAR TU LOCAL, PUEDES TRAMITAR TU **APERTURA INMEDIADA** LA CUAL TIENE UNA **VIGENCIA DE 90 DIAS**, CABE DESTACAR QUE SOLO SE EXPIDE UNA SOLA VEZ.

**OBJETIVO:** TENER ABIERTO TU LOCAL E IR TRAMITANDO LOS REQUISITOS PARA TU PERMISO DE OPERACION EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y NO TENER ALGUN REQUERIMIENTO POR TESORERIA POR NO CONTAR CON LOS PERMISOS.

Asimismo, el proceso para dar cumplimiento al trámite de licencias de construcción, actividad del Componente 3 Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:



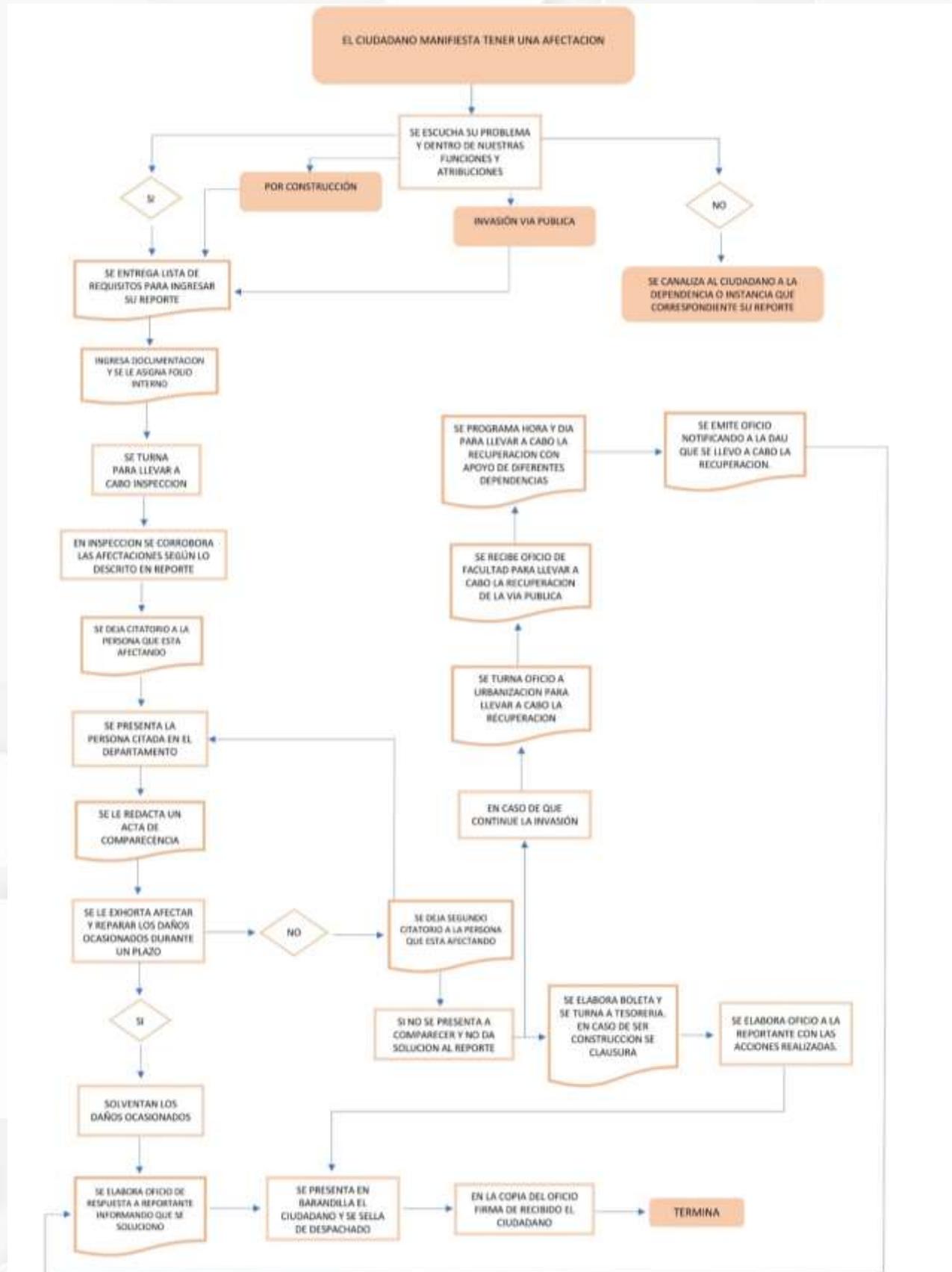


**OBSERVACIONES:** LA LICENCIA TIENE VIGENCIA DE 365 DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE DESPACHADO, SI LA CONSTRUCCION NO SE HA CONCLUIDO, DEBERAN TRAMITAR UNA **PRÓRROGA**; SI LA OBRA YA FUE CONCLUIDA DEBERAN TRÁMITAR SU **TERMINACIÓN DE OBRA**.

LA **OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA**, SOLO SE PODRÁ SOLICITAR CUANDO HAYA SIDO AUTORIZADA UNA LIC. DE CONSTRUCCION Y SE REQUIERA PARA UNA ACCION DE EDIFICACIÓN.

LA **CERTIFICACION DE PLANOS**, SOLO SE PODRÁ TRAMITAR SI LA COPIA PRESENTADA DE PLANOS SON IGUALES A LOS PRESENTADOS QUE OBRAN EN EL ARCHIVO DEL AYUNTAMIENTO.

El proceso de atención a los reportes ciudadanos, actividad del Componente 3 Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:



**Anexo 13**
**"Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación"**
**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

Capítulo	Partida	Concepto del Gasto	Total
10000: Servicios personales	11000	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	\$2,599,919.42
	12000	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	\$309,356.27
	13000	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	\$1,354,654.12
	14000	SEGURIDAD SOCIAL	\$715,541.49
	15000	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	\$7,098,863.59
	16000	PREVISIONES	\$0.00
	17000	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	\$0.00
	<b>Subtotal de Capítulo 10000</b>		
20000: Materiales y suministros	21000	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	\$309,038.05
	22000	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	\$0.00
	23000	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	\$0.00
	24000	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	\$941,310.38
	25000	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	\$6,690.33
	26000	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	\$683,391.35
	27000	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	\$29,542.91
	28000	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	\$0.00
	29000	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$335,219.40
	<b>Subtotal de Capítulo 20000</b>		
30000: Servicios generales	31000	SERVICIOS BÁSICOS	\$0.00
	32000	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	\$156,140.80
	33000	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SEVICIOS	\$37,238.50
	34000	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	\$0.00
	35000	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	\$170,748.90
	36000	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	\$0.00
	37000	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	\$0.00
	38000	SERVICIOS OFICIALES	\$16,834.36
	39000	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$210.00
	<b>Subtotal de Capítulo 30000</b>		
	41000	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	\$0.00

Capítulo	Partida	Concepto del Gasto	Total
40000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	42000	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	\$0.00
	43000	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	\$0.00
	44000	AYUDAS SOCIALES	\$792,772.80
	45000	PENSIONES Y JUBILACIONES	\$0.00
	46000	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	\$0.00
	47000	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$0.00
	48000	DONATIVOS	\$0.00
	49000	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	\$0.00
<b>Subtotal de Capítulo 40000</b>			<b>\$792,772.80</b>
50000: Bienes Muebles e Inmuebles	51000	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	\$0.00
	52000	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	\$0.00
	53000	EQUIPO E INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	\$0.00
	54000	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$0.00
	55000	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	\$0.00
	56000	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$0.00
	57000	ACTIVOS BIOLÓGICOS	\$0.00
	58000	BIENES INMUEBLES	\$0.00
	59000	ACTIVOS INTANGIBLES	\$0.00
<b>Subtotal de Capítulo 50000</b>			<b>\$0.00</b>
60000: Obras Públicas	61000	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	\$1,388,964.86
	62000	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	\$0.00
	63000	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	\$0.00
<b>Subtotal de Capítulo 60000</b>			<b>\$1,388,964.86</b>
<b>Total</b>			<b>\$16,946,437.53</b>

## Anexo 14

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

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2021)	Valor alcanzado (2021)	Avance (%)
Fin	Porcentaje de acciones que coadyuvan elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	Anual	100	100	100.00%
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	Semestral	100	100	100.00%
Componente 1	Porcentaje de comités de vecinos conformados	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 1.1	Porcentaje de usuarios de ambos géneros atendidos	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 1.2	Porcentaje de obras y servicios incrementado	Trimestral	100	100	100.00%
Componente 2	Porcentaje de cobertura de servicios incrementados	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.1	Porcentaje de luminarias reparadas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.2	Porcentaje de metros áreas verdes restauradas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.3	Porcentaje de metros cuadrados construidos, rehabilitados y pavimentados	Trimestral	100	100	100.00%
Componente 3	Porcentaje de negocios y obras reglamentadas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 3.1	Porcentaje de licencias, permisos, multas y citatorios emitidos	Trimestral	100	99.9	99.90%
Actividad 3.2	Porcentaje de obras y reportes ciudadanos atendidos	Trimestral	100	99.9	99.90%

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

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

La UR del Pp no mostró evidencia de que por parte de la dependencia se aplique un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

**Anexo 16**
**"Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior"**
**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

PROGRAMA: 61. DELEGACIÓN MUNICIPAL CERRO COLORADO					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	Pregunta #	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	Pregunta #	SITUACIÓN
DISEÑO	<b>Fortaleza 2021</b>		<b>Fortaleza 2020</b>		
	Existe una fuerte vinculación del programa con los objetivos de planes de desarrollo en sus tres órdenes de gobierno.	5			
	Existe una fuerte vinculación del programa con los Objetivo del Desarrollo del Milenio, específicamente con el Objetivo. 1. con la búsqueda de la erradicación de la pobreza extrema y el hambre.	6			
	Cuenta con un padrón de beneficiarios.	8			
	Se identifica el 92% del resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) en el documento normativo del programa.	10			
	El 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con información completa.	11			
	<b>Oportunidad 2021</b>		<b>Oportunidad 2020</b>		
	Establecer en algún documento las fechas para la revisión o actualización del diseño del programa y el proceso que se llevará para su adecuado seguimiento en futuros diseños de este programa (sugerencia de mejora 1).	1			
	Elaborar el documento "Diagnóstico" con fundamento en lo que establece la SHCP y el CONEVAL en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, y en el oficio número 419-A-21-0220 y VQZ.SE.043/2021 donde se señalan los aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios (sugerencia de mejora 2).	2			
	Considerar algunas fuentes externas para recopilar información que le permita justificar la intervención de las actividades de su programa (sugerencia de mejora 3).	3			
	Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización (sugerencia de mejora 4).	7			
	Diseñar los indicadores del Pp conforme a lo que establece el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL (sugerencia de mejora 5).	12			
	<b>Debilidad 2021</b>		<b>Debilidad 2020</b>		



	solicitantes, así como para la selección y entrega de los mismos.				
	Cuenta con la normatividad aplicable vigente, que permite agilizar y optimizar los trámites de servicios que ofrece.	36			
	Cuenta con sistemas informáticos que le permite hacer un seguimiento oportuno respecto al avance de cumplimiento de indicadores programáticos y presupuestales.	40			
	El indicador de nivel Fin obtuvo un valor alcanzado de 100%.	41			
	Cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.	42			
	<b>Oportunidad 2021</b>		<b>Oportunidad 2020</b>		
	Replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización (sugerencia de mejora 4).	28, 29			
	Realizar de manera permanente la cuantificación de la población atendida por cada tipo de apoyo y servicio que otorga el programa (sugerencia de mejora 8).	38			
	<b>Debilidad 2021</b>		<b>Debilidad 2020</b>		
	<b>Amenaza 2021</b>		<b>Amenaza 2020</b>		
<b>APARTADO</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>SITUACIÓN</b>
<b>PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA</b>	<b>Fortaleza 2021</b>		<b>Fortaleza 2020</b>		
	<b>Oportunidad 2021</b>		<b>Oportunidad 2020</b>		
	Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida por cada tipo de apoyo, así como documentar el seguimiento que se le da a los resultados que deriven de las encuestas en busca de la mejora continua (sugerencia de mejora 9).	43			
	<b>Debilidad 2021</b>		<b>Debilidad 2020</b>		
	<b>Amenaza 2021</b>		<b>Amenaza 2020</b>		
<b>APARTADO</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>SITUACIÓN</b>
	<b>Fortaleza 2021</b>		<b>Fortaleza 2020</b>		

<b>MEDICIÓN DE RESULTADOS</b>	El programa documenta de manera institucionalizada sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados.	44			
	<b>Oportunidad 2021</b>		<b>Oportunidad 2020</b>		
	Implementar mecanismos de preparación para desarrollar los elementos técnicos y/o metodológicos para generar una línea basal que permitan al Pp implementar evaluaciones de impacto (sugerencia de mejora 10).	48			
	Elaborar un análisis de factibilidad y enviarlo a la instancia coordinadora mediante oficio para su revisión quien definirá si el Pp cuenta con las condiciones metodológicas y técnicas para desarrollar una evaluación de impacto (sugerencia de mejora 11).	50			
	<b>Debilidad 2021</b>		<b>Debilidad 2020</b>		
	<b>Amenaza 2021</b>		<b>Amenaza 2020</b>		

**Anexo 17**  
**"Primer informe"**

**Nombre del Programa:** 61. Delegación Municipal Cerro Colorado

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Unidad Responsable:** Delegación Municipal Cerro Colorado

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021



XXIV AYUNTAMIENTO  
**TIJUANA**  
2021 - 2024

# Programa Anual de Evaluación 2022

**Delegación Municipal Cerro Colorado  
(DMCC)**

**61. Delegación Municipal Cerro Colorado**

**Primer Informe**

Evaluación de  
Consistencia y Resultados

# Índice

<b>1. Introducción</b>	3
1.1 Primer informe	4
1.2 Objetivos de la evaluación	5
1.3 Características del programa	6
<b>2. Evaluación de consistencia y resultados</b>	8
2.1 Diseño	9
2.2 Planeación y Orientación a Resultados	22
2.3 Cobertura y Focalización	27
2.4 Operación	29
2.5 Percepción de la Población Atendida	48
2.6 Medición de Resultados	49
<b>3. Resultados</b>	52
3.1 Resumen	53
3.2 Valoración por apartado	54

# 1. Introducción

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

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

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

El XXIV 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

### 11. Identificación del programa

El programa evaluado lleva como nombre "61. Delegación Municipal Cerro Colorado", el cual es administrado por la Delegación Municipal Cerro Colorado, ubicada en Canadá No. 7171, Rio Tijuana 3era Etapa, CP 22226, Tijuana, Baja California, México, la Delegada es la C. Blanca Estela Pedraza Lara.

### 12. Problema o necesidad que pretende atender.

La UR del programa Delegación Municipal Cerro Colorado, dentro del documento "Árbol de Problemas" que formó parte integrante en el proceso de planeación y programación, determina la siguiente problemática: Rezago de servicios públicos y políticas públicas de la Delegación Cerro Colorado.

### 13. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula.

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

CAPÍTULO 1. POLÍTICA Y GOBIERNO

ESTRATEGIA 1.3.3 Eliminar las prácticas discriminatorias institucionalizadas para garantizar los derechos humanos de todas las personas, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, la atención ante cualquier tipo de violencia por prejuicios de cualquier naturaleza, y la reducción de las brechas de desigualdad, con especial atención a los diferentes grupos en situación de discriminación.

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

El programa "Delegación Municipal Cerro Colorado", con base en el Capítulo 2 del Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, sus funciones, entre otras, son: atención de demandas comunitarias, coordinar los módulos de registro civil, obras y servicios públicos y servicio comunitario, promover la organización de la comunidad en la gestión y autogestión.

### 15. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena y entidad federativa, cuando aplique).

La Población Objetivo del programa 61 "Delegación Municipal Cerro Colorado" está medida en términos de personas y de acuerdo con el Programa Operativo Anual 2021 proporcionado por la UR del Pp y está cuantificada y desagregada conforme a la siguiente tabla:

Desagregación por sexo:	Femenino	Masculino
	71,043	70,140
Desagregación por grupo de edad:	0 a 14 años	15-44 años
	39,784	27,922
	45-64 años	65 y más
	64,944	8,533
Total Población Objetivo	141,183	

Asimismo, en este mismo documento se describe la Población Objetivo como “la población compuesta por 68,592 sexo femenino en diferentes rangos de edades y 67,712 sexo masculino de igual forma en diferentes rangos de edades, todos estos en condiciones vulnerables”.

### 16. Cobertura y mecanismos de focalización.

La cobertura del Programa Delegación Municipal Cerro Colorado es a nivel local, es decir, ciudadanos que vivan en esa demarcación. La cobertura y atención es individual.

### 17. Presupuesto aprobado 2021.

Presupuesto 2021 Delegación Municipal Cerro Colorado	
Presupuesto de Egresos Aprobado	Presupuesto de Egresos Modificado
\$24,526,239.59	\$25,437,944.93

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

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2021)	Valor alcanzado (2021)	Avance (%)
Fin	Porcentaje de acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	Anual	100%	100%	100%
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	Semestral	100%	100%	100%
Componente 1	Porcentaje de comités de vecinos conformados	Trimestral	100%	100%	100%
Componente 2	Porcentaje de cobertura de servicios incrementados	Trimestral	100%	100%	100%
Componente 3	Porcentaje de negocios y obras reglamentadas	Trimestral	100%	100%	100%

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

La UR del Pp proporcionó el documento “Diagnóstico” para el ejercicio fiscal 2021, en donde se definen las poblaciones potencial y objetivo como la “población en general de la Delegación Cerro Colorado”, sin embargo, se presentan áreas de oportunidad en la determinación de la población atendida debido a que no cuenta con una metodología establecida para su cuantificación. En el apartado de planeación se determina como área de oportunidad contar con un plan estratégico a mediano y largo plazo estableciendo los resultados a alcanzar.

## 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

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
  - a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
  - b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
  - c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Sí.

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

De acuerdo con el documento proporcionado por la UR del Pp "Árbol de problemas para el ejercicio fiscal 2021", se identifica el siguiente enunciado que contempla el problema que busca atender el programa en cuestión: "Rezago de servicios públicos y políticas públicas de la Delegación Cerro Colorado".

Respecto a la identificación de este enunciado, se aprecia que fue definido como un hecho negativo y que es necesario revertir. En el mismo documento se hace referencia que los principales factores que lo ocasionan son: insuficiencia de infraestructura y servicios públicos; insuficiencia de comités de vecinos que promuevan las actividades que se generan en la delegación; e insuficiencia de promoción a la normatividad municipal para el control urbano.

Respecto a la determinación de la población que padece la necesidad, el documento Diagnóstico del ejercicio fiscal 2021 la define como la "población en general de la Delegación Cerro Colorado". Siendo un total de 141,183 personas de distintas edades. Lo anterior, de acuerdo a su Programa Operativo Anual 2021.

Finalmente, en cuanto a la definición del plazo para revisión y actualización del problema, durante la etapa de evaluación no se mostró evidencia documental que soporte un plazo de revisión y actualización. Sin embargo, cada año, previo al diseño del Programa Operativo Anual se realiza este ejercicio de diseño del Árbol de problemas.

Como parte del análisis se recomienda (**sugerencia de mejora 1**) que, durante el proceso de determinación del problema, se establezca en algún documento, fechas para su revisión o actualización y el proceso que se llevará para su adecuado seguimiento en futuros diseños de este programa.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:
- Causas, efectos y características del problema.
  - Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
  - Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
  - El plazo para su revisión y su actualización.

Sí.

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

La UR del Pp proporcionó el documento "Diagnóstico" para el ejercicio fiscal 2021, mismo que se realizó con información del IMPLAN, en el que se describe el problema que atiende como la marginación social que existe en los habitantes de la Delegación Cerro Colorado, mencionando que la principal causa es el rezago en los servicios públicos y políticas públicas que no se habían atendido, en conformidad con información del Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021.

Este documento también define, de manera general, a la población que presenta el problema como la población en general de la Delegación Cerro Colorado, misma que está cuantificada en 141,183 personas, siendo 70,140 hombres y 71,043 mujeres.

Adicionalmente, el documento "Programa Operativo Anual 2021" desagrega la población objetivo en grupos de edad, como se muestra en la siguiente tabla:

Desagregación por sexo:	Femenino	Masculino
	71,043	70,140
Desagregación por grupo de edad:	0 a 14 años	15-44 años
	39,784	27,922
	45-64 años	65 y más
	64,944	8,533
Total Población Objetivo	141,183	

Finalmente, en cuanto a la definición del plazo para revisión y actualización del diagnóstico del problema, durante la etapa de evaluación no se mostró evidencia documental que soporte un plazo de revisión y actualización. Sin

embargo, cada año, previo al diseño del Programa Operativo Anual se realiza este ejercicio de diseño del Diagnóstico.

Como parte del análisis se recomienda (**sugerencia de mejora 1**) que, durante el proceso de diseño del Diagnóstico, se establezca en algún documento, fechas para su revisión o actualización y el proceso que se llevará para su adecuado seguimiento en futuros diseños de este programa.

Se identifica como (**sugerencia de mejora 2**) elaborar el documento “Diagnóstico” con fundamento en lo que establece la SHCP y el CONEVAL en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, y en el oficio número 419-A-21-0220 y VQZ.SE.043/2021 donde se señalan los aspectos a considerar para la elaboración de diagnósticos de programas presupuestarios.

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

Sí.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y</li> <li>● La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.</li> </ul>

La UR del Pp no presentó evidencia documental de que cuenta con justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo.

Sin embargo, en el Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021, en el Eje 3 Bienestar, se determina como objetivo “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”; en el Eje 4. Desarrollo y Movilidad, donde el objetivo es “Un municipio con una economía pujante e incluyente, responsable con el medio ambiente, en un entorno urbano, ordenado, eficiente y accesible”.

Se concluye como (**sugerencia de mejora 3**) que la UR del Pp considere algunas fuentes externas para recopilar información que le permita justificar la intervención de las actividades de su programa. Un ejemplo, además de lo que ya se mencionó en relación con el PMD, puede ser el Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social de las entidades, municipios y demarcaciones territoriales del país, publicado por la Secretaría de Bienestar, en el que se expone el rezago en factores como la carencia de servicios públicos, calidad y espacios para la vivienda, entre otros.

**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:
- Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
  - 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
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y</li> <li>Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.</li> </ul>

La UR del Pp no presentó evidencia documental que vincule el Propósito del programa con los objetivos de un programa sectorial, especial, institucional o nacional.

Sin embargo, como resultado del análisis de información externa, se puede dar una referencia con el Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024 de la Secretaría de Bienestar de Gobierno Federal, donde se busca atender los problemas sociales a través de los siguientes objetivos prioritarios: Objetivo 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan; Objetivo 2. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica entre territorios; Objetivo 3. Contribuir al bienestar social mediante ingresos suficientes, impulsar la autosuficiencia alimentaria, la reconstrucción del tejido social y generar la inclusión productiva de los campesinos en localidades rurales para hacer productiva la tierra; Objetivo 4. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica que enfrentan los grupos poblacionales históricamente excluidos; y Objetivo 5. Contribuir a una cultura para la paz para incidir en la disminución de la violencia en comunidades y territorios.

Dado a la existencia de conceptos comunes del programa evaluado con los objetivos del citado programa sectorial de Bienestar, es posible señalar que sí existe una relación, por lo que se concluye que la formulación de este programa contribuye de manera directa a los objetivos a nivel nacional, como se menciona en su Propósito "La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público".

**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?**

De acuerdo al documento “Matriz de Planeación de Estrategias del Ejercicio Fiscal 2021” proporcionado por la UR del Pp, el programa evaluado está vinculado con el Eje 1 “Política y Gobierno” del Plan Nacional de Desarrollo, así como diferentes estrategias y líneas de acción de los planes estatal y municipal, como se presentan en la siguiente tabla:

<b>Fin: Contribuir con el acercamiento de los servicios a los habitantes de la delegación a través de apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuven a elevar su calidad de vida y el valor público.</b>		
<b>Propósito: La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público.</b>		
<b>Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024</b>	<b>Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024</b>	<b>Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Estrategia</b>
1.3.3. Eliminar las prácticas discriminatorias institucionalizadas para garantizar los derechos humanos de todas las personas, la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, la atención ante cualquier tipo de violencia por prejuicios de cualquier naturaleza, y la reducción de las brechas de desigualdad, con especial atención a los diferentes grupos en situación de discriminación.	1.1.1.5.2. Fortalecer acciones que generen mejores condiciones para la integración y bienestar social de familias en condiciones de vulnerabilidad, a través de programas que brinden apoyos directos a las necesidades personalizadas y comunitarias.	3.1.4.4. Gestionar acciones con la finalidad de ofrecer a la ciudadanía servicios integrados de asistencia social.

Sin embargo, no se logra apreciar una relación respecto a la otorgación de los servicios públicos a nivel federal con las diferentes acciones que lleva a cabo el programa en cuestión.

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

La UR del Pp proporcionó el documento “Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible para el Ejercicio Fiscal 2021”, en donde vincula su Propósito “La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público” con el Objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo del Milenio que consiste en promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer, y con el Objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que consiste en garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible, sin embargo, este documento identifica a este último como “luchar contra la desigualdad”.

**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:
- Unidad de medida.
  - Están cuantificadas.
  - Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
  - Se define un plazo para su revisión y actualización.

Sí.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y</li> <li>Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.</li> </ul>

La población potencial, objetivo y atendida del Programa 61 “Delegación Municipal Cerro Colorado” está determinada en personas como unidad de medida y de acuerdo con los documentos presentados por la dependencia, como el Programa Operativo Anual, las Fichas de Evaluación y Seguimiento y el Diagnóstico del programa, se obtuvieron y analizaron los siguientes valores de la población en el año 2021.

El documento “Diagnóstico para el Ejercicio Fiscal 2021” define, tanto a su población potencial, como la población objetivo, como la “población en general de la Delegación Cerro Colorado” y se cuantifica como un total de 141,183 personas, siendo 70,140 hombres y 71,043 mujeres. Esta población se encuentra desagregada en grupos de edad, como se muestra en la siguiente tabla:

Desagregación por sexo:	Femenino	Masculino
	71,043	70,140
Desagregación por grupo de edad:	0 a 14 años	15-44 años
	39,784	27,922
	45-64 años	65 y más
	64,944	8,533
Total Población Objetivo	141,183	

En cuanto a la metodología para su cuantificación, la UR del Pp no la describe, sin embargo, menciona que utilizan información del IMPLAN de Tijuana.

Con base en que la población objetivo se determina anualmente en cada programación del presupuesto, se considera que el plazo para revisión y actualización es anual.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 4**) replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.

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

Las características de los beneficiarios están establecidas en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, quienes podrán solicitar mediante un escrito libre o por medio de formatos pre-establecidos, conteniendo la siguiente información: nombre del solicitante, edad, actividad económica en su caso, domicilio y Delegación Municipal a la que pertenece, número telefónico para contacto, Clave Única de Registro de Población, relato de la necesidad que requiera cubrir con el apoyo que solicita, monto aproximado para cubrir la necesidad expuesta, y, firma o, en caso de no sea posible, huella dactilar del solicitante. Asimismo, en la solicitud se deberá adjuntar una copia de la identificación con fotografía del solicitante, comprobante de domicilio y aviso de privacidad.

La UR del Pp presentó el padrón de beneficiarios de los diferentes tipos de apoyos que otorga el Programa, tales como:

- Apoyo económico, otorgado en efectivo de acuerdo con el presupuesto asignado a la partida correspondiente (becas, apoyos de emprendimiento, otros).
- Apoyo en especie, otorgado en paquete escolares, uniformes, libros, tabletas, zapatos, mochilas, balones, etc., de acuerdo al presupuesto asignado a las partidas correspondientes.

El padrón de beneficiarios lo integran personas de diversas características, mismas que cumplen con las establecidas en los documentos normativos del Programa.

En cuanto a la sistematización de la información, la dependencia cuenta con un sistema denominado SIAT (también conocido como MENÚ), en el que se captura la información del solicitante, así como los requisitos dependiendo de la necesidad, ya sea para apoyo social, bacheo, alumbrado. Con el fin de poder monitorear el estatus de cada solicitud, el sistema genera un folio. Una vez que son capturados todos los requisitos, se canalizan a la Delegación para su autorización y posterior entrega.

**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.**

El procedimiento para recolectar información socioeconómica de los beneficiarios del Programa se encuentran establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en el que además de otras consideraciones, establece en su Capítulo II que las peticiones de apoyo se deberán hacer por escrito por la persona interesada, incluyendo información como nombre del interesado, dirección, teléfono y CURP, entre otros datos, como lo señala el artículo 15. Cabe mencionar que estos datos son los mismos que se presentan en la lista de padrón de beneficiarios expuestos en la pregunta anterior.

Con relación a la medición de estas acciones, en el artículo 18 se establece que se debe enviar de manera mensual a Tesorería Municipal un listado de personas beneficiadas especificando tipo de apoyo, nombre del beneficiario, motivo de la ayuda, importe otorgado y domicilio del beneficiario

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

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

Sí.

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

El documento normativo del programa es el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, dónde se identificó el 92% de los objetivos de la MIR. A continuación, se muestra la tabla con la identificación correspondiente:

Matriz de Indicadores para Resultados		Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	
Fin	Contribuir con el acercamiento de los servicios a los habitantes de la delegación a través de apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuven a elevar su calidad de vida y el valor público.	Artículo 4. ... Como órganos desconcentrados, tendrán facultades específicas para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire el Presidente Municipal.
Propósito	La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público.	Artículo 4. ... Como órganos desconcentrados, tendrán facultades específicas para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire el Presidente Municipal.
Componente 1	Comités de vecinos conformados.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: V. Departamento de Desarrollo Comunitario.- El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: a) Promover la consulta y participación ciudadana en la toma de decisiones en la implementación de las políticas públicas de Gobierno; e) Promover la organización de la comunidad en la gestión y autogestión de servicios públicos;
Actividad C1A1	Atención a los ciudadanos con garantía de equidad de género.	
Actividad C1A2	Promoción de la autogestión para el incremento del número de obras y servicios.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: a) Bajo la supervisión y de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos según corresponda, ejecutar las normas, lineamientos establecidos para la planeación, organización, supervisión y dirección de las acciones de Gobierno derivadas de programas de Obras Servicios Públicos de la Delegacional;
Componente 2	Cobertura de servicios públicos incrementada.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: a) Bajo la supervisión y de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos según

Matriz de Indicadores para Resultados		Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	
		corresponda, ejecutar las normas, lineamientos establecidos para la planeación, organización, supervisión y dirección de las acciones de Gobierno derivadas de programas de Obras Servicios Públicos de la Delegacional;
Actividad C2A1	Atención a la red de alumbrado público.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: f) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales En materia de Alumbrado Público, Planear, elaborar y ejecutar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, ampliación de la cobertura y mejoramiento de las instalaciones de alumbrado público existentes dentro de los límites de la delegación;
Actividad C2A2	Restauración de áreas verdes, parques y jardines.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: g) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales ejecutar y supervisar el mantenimiento de las áreas verdes en parques, jardines, camellones, glorietas, taludes y panteones, que se encuentran en la circunscripción territorial de la delegación, incluyendo las relativas a programas de adopción u otro programa similar;
Actividad C2A3	Construcción, rehabilitación y pavimentación de calles, camellones y vialidades principales.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. - El titular del Departamento de Desarrollo Comunitario tendrá las siguientes facultades y responsabilidades: d) En coordinación con la Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal Supervisar, coordinar y ejecutar las actividades de mantenimiento vial, correspondiente al señalamiento horizontal y vertical en la estructura vial comprendida dentro de la circunscripción delegacional;
Componente 3	Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas.	Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones: VIII. Departamento de Control Urbano, su titular tendrá las siguientes atribuciones:

Matriz de Indicadores para Resultados		Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	
		a) Promover la consulta y participación ciudadana en la toma de decisiones en la implementación de las políticas públicas de Gobierno;
Actividad C3A1	Otorgar licencias, permisos, emitir multas, citatorios y clausuras.	<p>Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones:</p> <p>VIII. Departamento de Control Urbano, su titular tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p>b) En coordinación la Dirección General de Gobierno; Integrar los expedientes, analizar, dictaminar y autorizar o negar permisos o licencias de las solicitudes de construcción, reparación, modificación, ampliación, instalación y demolición; así como la supervisión, inspección, verificación y dictaminación de las condiciones estructurales y requisitos normativos respecto de acciones de edificación que se ubiquen dentro de la demarcación territorial de la delegación, con excepción de aquellos que sean para la construcción de fraccionamientos y de régimen de propiedad en condominio;</p> <p>h) Vigilar el cumplimiento de las disposiciones que en materia de Desarrollo Urbano deban aplicarse;</p> <p>i) Proceder a la clausura y retiro de carteleras, anuncios, mobiliario, urbano y similares que no cuenten con la autorización correspondiente;</p>
Actividad C3A2	Inspección de obras y atención a los reportes ciudadanos.	<p>Artículo 8. Secretaría.- La estructura de las Delegaciones Municipales tendrá las siguientes funciones:</p> <p>VI. Departamento de Inspección y Verificación Delegacional.- El titular del Departamento de Inspección y Verificación Delegacional tendrá las siguientes facultades y responsabilidades:</p> <p>a) Bajo la jerarquía, supervisión y vigilancia de la Dirección de Inspección y Verificación Municipal; ejecutar las acciones, aplicación de programas y actividades en plena observancia a la ley, Reglamentos Municipales, las políticas y disposiciones administrativas dictadas por el Secretario de Gobierno Municipal;</p>

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

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

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

Sí.

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

Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con el 100% de las características requeridas: nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas y comportamiento del indicador.

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
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>

Las Fichas técnicas de indicadores muestran que el 100% de ellos cuentan con unidad de medida.

Se observa que las metas del 100% de los indicadores de la MIR del Pp incluyen, la unidad de medida es de tipo porcentaje, representando la mayoría porcentajes de logros de gestión.

Se aprecia que indicadores del Pp plasmados en la MIR no están orientados a impulsar el desempeño, para ser más específicos, el indicador del FIN se observa que no mide la contribución del Pp a la solución del problema o el cumplimiento de algún objetivo del PND o sus planes derivados, y por consecuencia para la determinación del método de cálculo utilizan variables no relacionadas con la solución del problema o el logro de objetivos. El indicador de PROPÓSITO no mide el cambio generado por el programa en la población objetivo y por lo tanto las variables utilizadas carecen de consistencia con respecto a la meta que se pretende alcanzar. En cuanto a los indicadores de componentes y actividades se aprecia consistencia con el nombre y los elementos de cálculo, sin embargo, en las fórmulas carecen de todos los elementos para una adecuada ponderación, lo anterior con fundamento a lo establecido en el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL.

Es posible identificar que cada una de las metas es factible de realizar, ya que se cuenta con presupuesto y personal suficiente.

En función de lo planteado se identifica como recomendación (**sugerencia de mejora 5**) diseñar los indicadores del Pp conforme a lo que establece el manual para el diseño y la construcción de indicadores del CONEVAL.

#### 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?

Se identifica que el Pp tiene complementariedad, a nivel nacional, con distintos programas sociales tales como: Programa para el Bienestar para personas adultas mayores, Programa de bienestar de las personas con discapacidad, Programa de becas para el bienestar Benito Juárez, Programa jóvenes construyendo el futuro, Programa jóvenes escribiendo el futuro, sembrando vida, desarrollo urbano y vivienda, entre otros.

Por lo que el Fin: "Contribuir con el acercamiento de los servicios a los habitantes de la delegación a través de apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuven a elevar su calidad de vida y el valor público" y el Propósito: "La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público" mantienen una relación complementaria al cumplimiento de los programas a nivel nacional.

## 2.2 Planeación y Orientación a Resultados

### F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:
- Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
  - Contempla el mediano y/o largo plazo.
  - Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
  - Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Sí.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.</li> </ul>

La UR del Pp no presentó evidencia de llevar a cabo un plan estratégico, hace mención de que la única base para medir los avances de los indicadores es mediante la definición y seguimiento de la Matriz de Indicadores de Resultados, donde se especifican metas y acciones para el cumplimiento de los resultados del Fin y Propósito del programa.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 6**) implementar la elaboración de un plan estratégico institucional que servirá de base y la ruta a seguir para lograr los resultados que se esperan del programa, logrando con ello una gestión más eficiente de los recursos tanto humanos como materiales.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:
- Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
  - Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
  - Tienen establecidas sus metas.
  - Se revisan y actualizan.

Sí.

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

La UR del Pp cuenta con planes de trabajo para alcanzar sus objetivos, mismos que se encuentran plasmados en el Programa Operativo Anual y, a su vez, le da seguimiento a través de avances trimestrales y en cada uno de los estados presupuestarios. La consistencia de cada uno de los documentos refleja un ejercicio de planeación institucionalizado y con base a lo establecido en el Reglamento Interno, que además es supervisado y aprobado por Tesorería Municipal.

Este Programa Operativo Anual es conocido por los responsables de los principales procesos del programa, en este documento se tienen establecidas metas y periodos de revisión de avances y cumplimiento; siendo trimestrales para las Acciones y Componentes, semestrales para el Propósito y anual para el Fin, además se revisan y actualizan cada ejercicio fiscal.

#### 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.

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas que permitan responder ninguno de los cuatro incisos señalados en la pregunta.

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

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas, por lo tanto, no hay Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) por solventar.

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

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas, por lo tanto, no se cuenta con información para responder la pregunta.

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

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas, por lo tanto, no hay recomendaciones por atender.

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?

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones externas, por lo tanto, esta es la primera evaluación del Pp. Se exhorta a la UR del Pp a continuar con este tipo de evaluaciones.

**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
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.</li> </ul>

La UR del Pp no presentó evidencia documental que señale recolectar información acerca de la contribución del programa en relación a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional. Aunque como se plantea en respuestas previas, sí existe una relación de complementariedad entre las acciones de este programa con programas a nivel nacional y estatal, por lo que se considera de suma importancia que se pueda medir el impacto o contribución de este programa al logro de los objetivos a nivel nacional.

En cambio, la UR del Pp concentra y envía para su conocimiento a Tesorería Municipal el listado de personas beneficiadas con algún tipo de apoyo económico, especificando algunas de las características principales, mismas que son señaladas en los documentos normativos para el otorgamiento de apoyos sociales. La información presentada corresponde al ejercicio 2021 y es presentada de manera mensual.

Asimismo, el Pp recolecta información acerca de las características socioeconómicas de los beneficiarios a través del estudio socioeconómico que aplica para los solicitantes de apoyos sociales. Dicho documento contempla características de los solicitantes, tales como: ingresos mensuales, gasto familiar, servicios públicos con los que cuentan y características de la vivienda. Posteriormente, con base en este documento y otros más que aplican, se autoriza la aportación para los que cumplan con los requisitos establecidos en el documento normativo de otorgamiento de apoyos sociales.

Sin embargo, no se cuenta con información de las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, principalmente, porque la población objetivo es considerada como el total de la población que reside en la Delegación Cerro Colorado, por lo que no se hace una comparación con la población beneficiaria versus la que requiere apoyos.

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

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

Sí.

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

El Pp recolecta información para monitorear su desempeño cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en su Artículo 32, mismo que

establece que “Las delegaciones municipales, previo acuerdo con la Secretaría de Gobierno a través de la Coordinación de Delegaciones, presentarán anualmente las propuestas y programas para la conducción de las políticas administrativas de los recursos humanos y materiales asignados a la Delegación” y el Artículo 33 “Al titular de la delegación municipal corresponde el despacho de los siguientes asuntos: 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”.

En este sentido, la UR del Pp presentó como evidencia documentación correspondiente a los diferentes avances programáticos y estados financieros presupuestales donde se corroboró que es información oportuna y confiable ya que fueron emitidos en los primeros días después del cierre de cada trimestre y como mecanismo de validación se cuenta con la firma del director del instituto.

Adicionalmente, el seguimiento de los indicadores establecidos en la MIR se realiza a través del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), por lo que es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes. En cuanto al seguimiento y control presupuestal, el organismo utiliza el Sistema Automatizado Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), por lo anterior es posible señalar que la información se encuentra sistematizada y actualizada, generándose en tiempo real y disponible para dar seguimiento de manera permanente con base a lo establecido en la LGCG.

## 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:
- Incluye la definición de la población objetivo.
  - Especifica metas de cobertura anual.
  - Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
  - Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Sí.

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

Aunque la UR del Pp no presentó evidencia de contar con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo como tal, en su Programa Operativo Anual define a su población objetivo como la población en general de la Delegación Cerro Colorado, la cuantifica en 141,183 personas. Sin embargo, las metas establecidas están diseñadas como un porcentaje de cumplimiento, la dificultad se encuentra en que, al no contar con las características de la población que presenta el problema, no se puede medir el cumplimiento o impacto de las acciones en particular.

Por otro lado, con base en la alineación del Pp al PND, PED y al PMD, se considera que el Pp abarca un horizonte a corto y mediano plazo. En caso de haber contado con un plan institucional, este hubiera permitido contar con una estrategia con un horizonte a largo plazo.

Derivado de lo anterior, se concluye que la estrategia de cobertura del Pp no es congruente con el diseño y diagnóstico del programa.

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 UR del Pp indica que el mecanismo para identificar su población objetivo es con base en los resultados del Censo de Población y Vivienda publicados por el INEGI, información que es proporcionada vía correo electrónico por medio del IMPLAN. Este mecanismo presenta un área de oportunidad al no considerar acciones que permita conocer la población objetivo y sus características para poder focalizar los esfuerzos del programa, que permita

impactar de manera efectiva y así atender el problema identificado en el diseño del programa de la Delegación Cerro Colorado.

Se sugiere (**sugerencia de mejora 7**) implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo.

## **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 UR del Pp define a sus poblaciones potencial y objetivo en el documento Diagnóstico del ejercicio fiscal 2021 como la "población en general de la Delegación Cerro Colorado" y la cuantifica como un total de 141,183 personas, siendo 70,140 hombres y 71,043 mujeres. Sin embargo, el documento Programa Operativo Anual para el ejercicio fiscal 2021 y la describe como "la población compuesta por 68,592 sexo femenino en diferentes rangos de edades y 67,712 sexo masculino de igual forma en diferentes rangos de edades, todos estos en condiciones vulnerables", lo anterior con información proporcionada por el IMPLAN.

Durante la revisión documental, la dependencia no mostró evidencia que permita analizar la evolución de la población atendida y su convergencia con la población potencial, es decir, si el programa ha logrado o no atender a toda la población objetivo. La información que presenta en relación con la población atendida es un listado de beneficiarios de apoyos sociales, pero no se cuenta con un documento donde se identifique la población que requiere esos apoyos (población objetivo).

Por otra parte, se cuenta con otras acciones de atención a la población como son los servicios de orden civil, obras públicas, eventos deportivos, culturales, donde se establece como meta un porcentaje de cumplimiento, pero no se cuantifica la población atendida, misma que deberá ser considerada como la población que requiere atención para medir la cobertura del programa en cuestión.

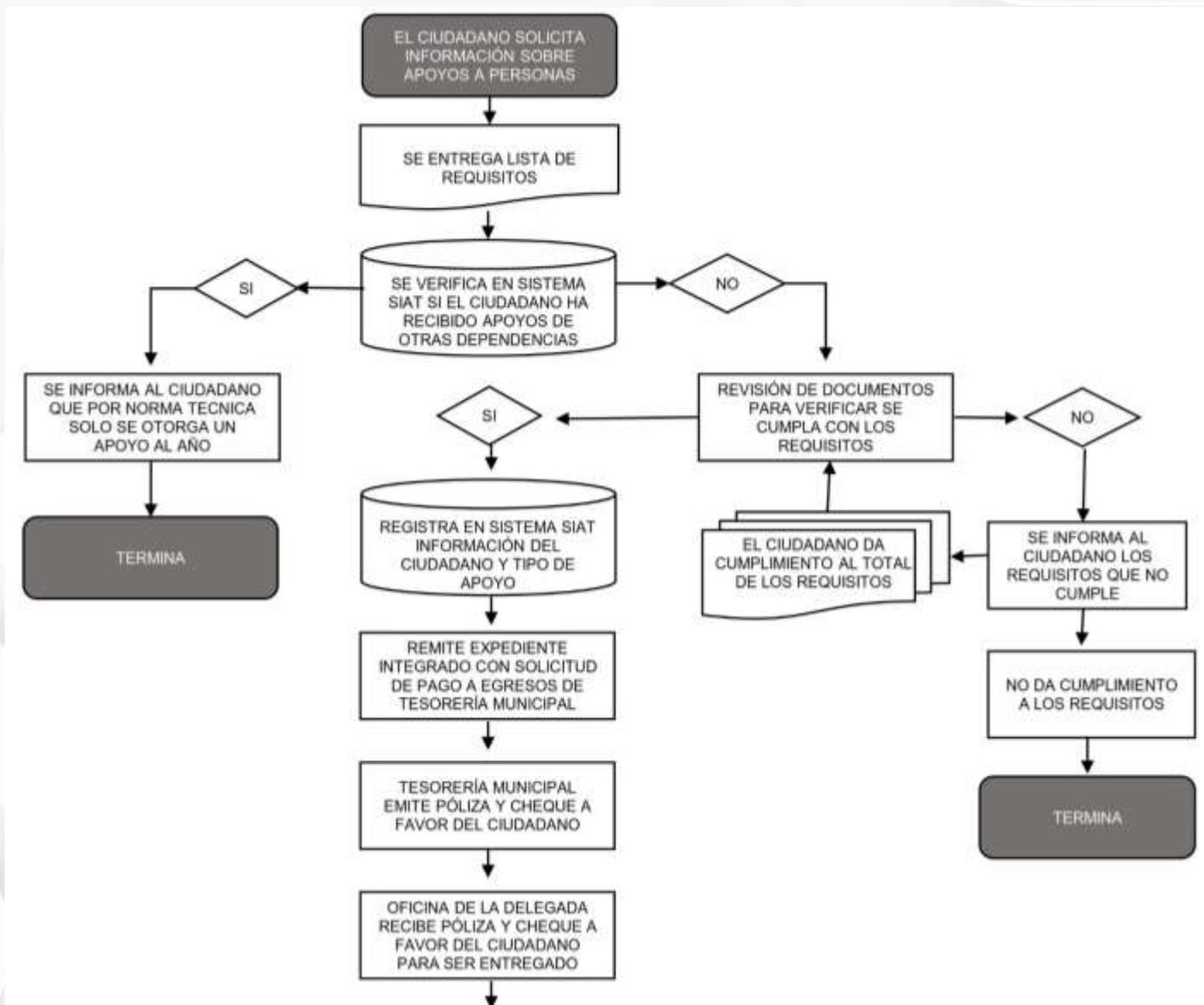
Se sugiere (**sugerencia de mejora 7**) implementar mecanismos para poder medir la cobertura del programa, en relación a su población objetivo.

# 2.4 Operación

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

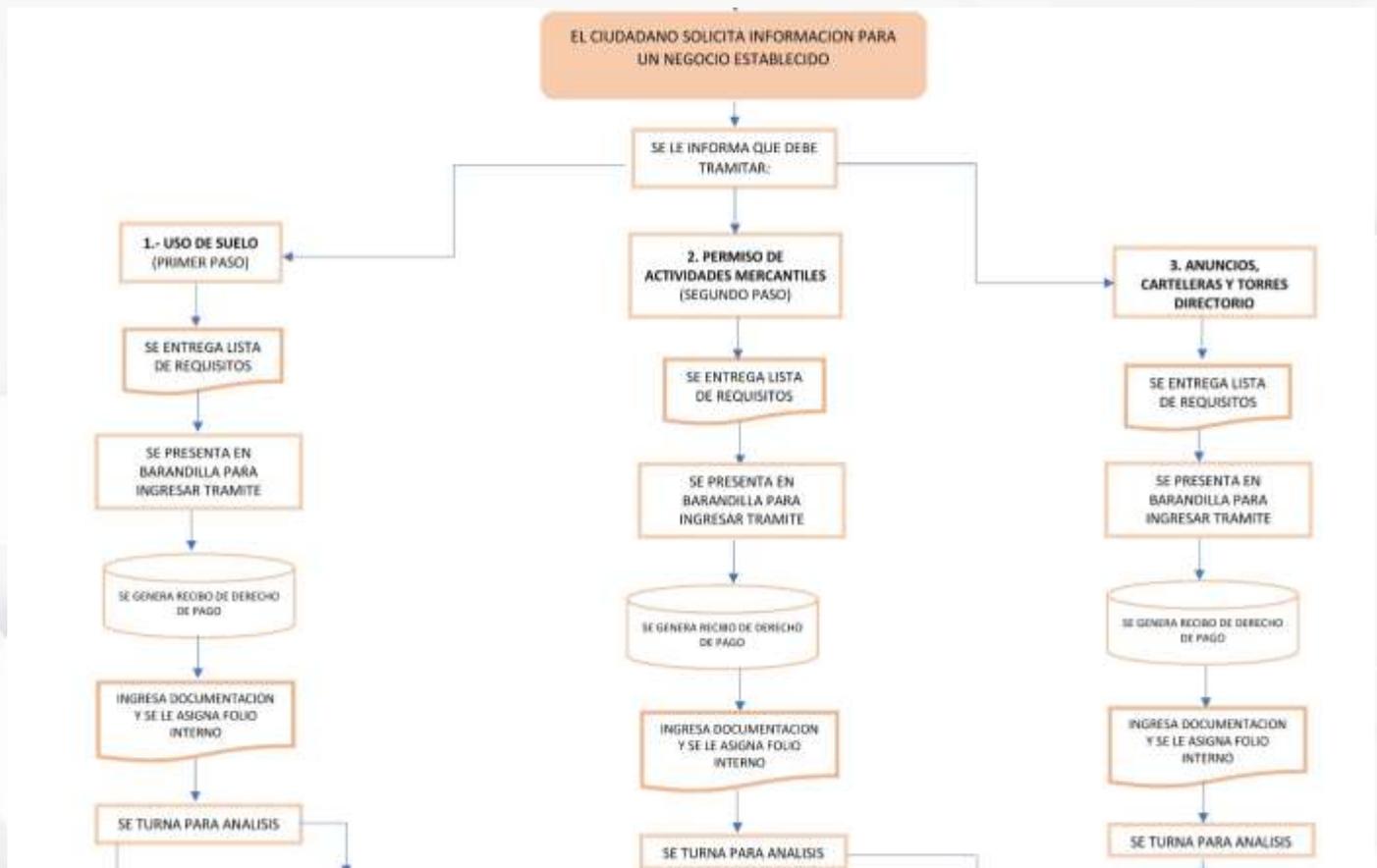
26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

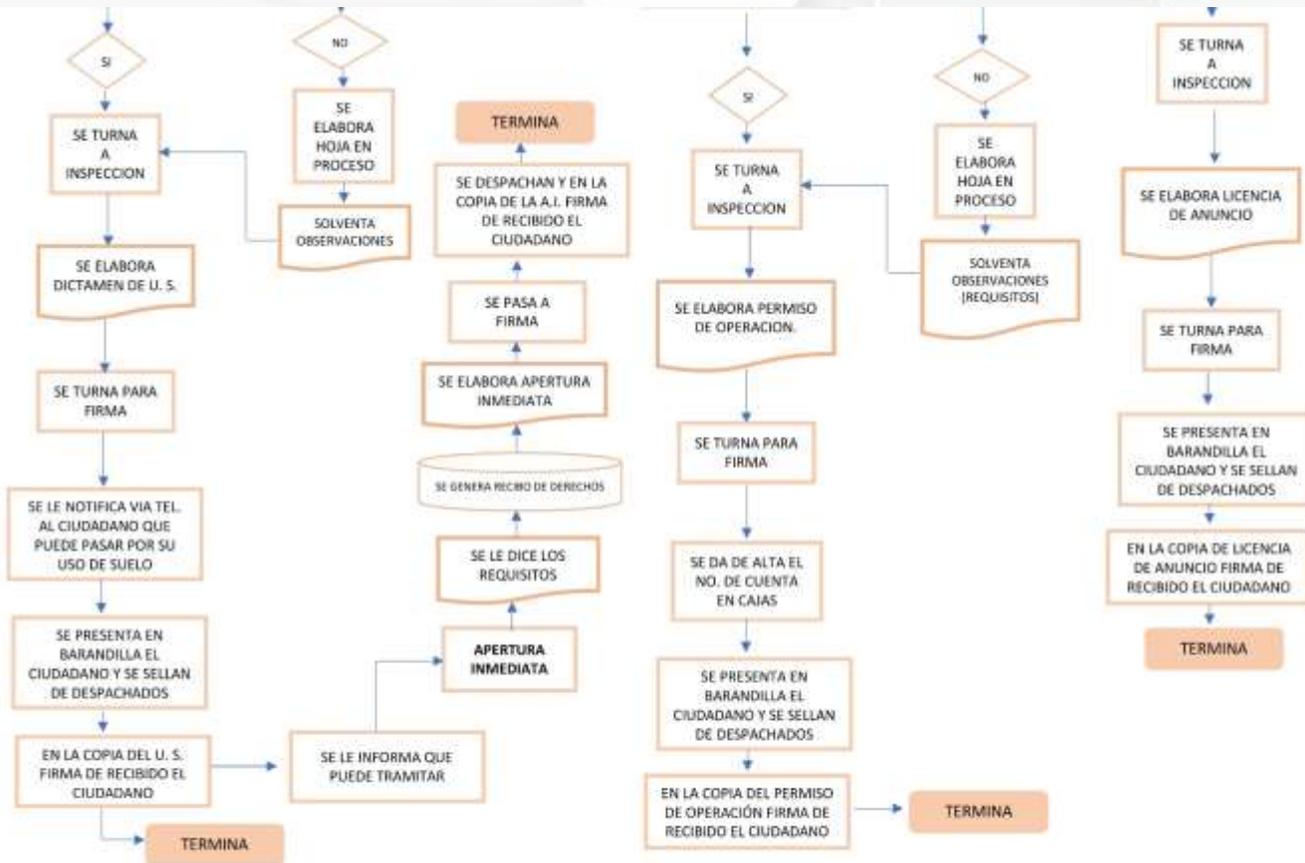
El procedimiento para la entrega de apoyos sociales que otorga la Delegación Cerro Colorado a través del área de Atención Ciudadana, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:





El proceso para dar cumplimiento al trámite de las actividades del Componente 3 Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:



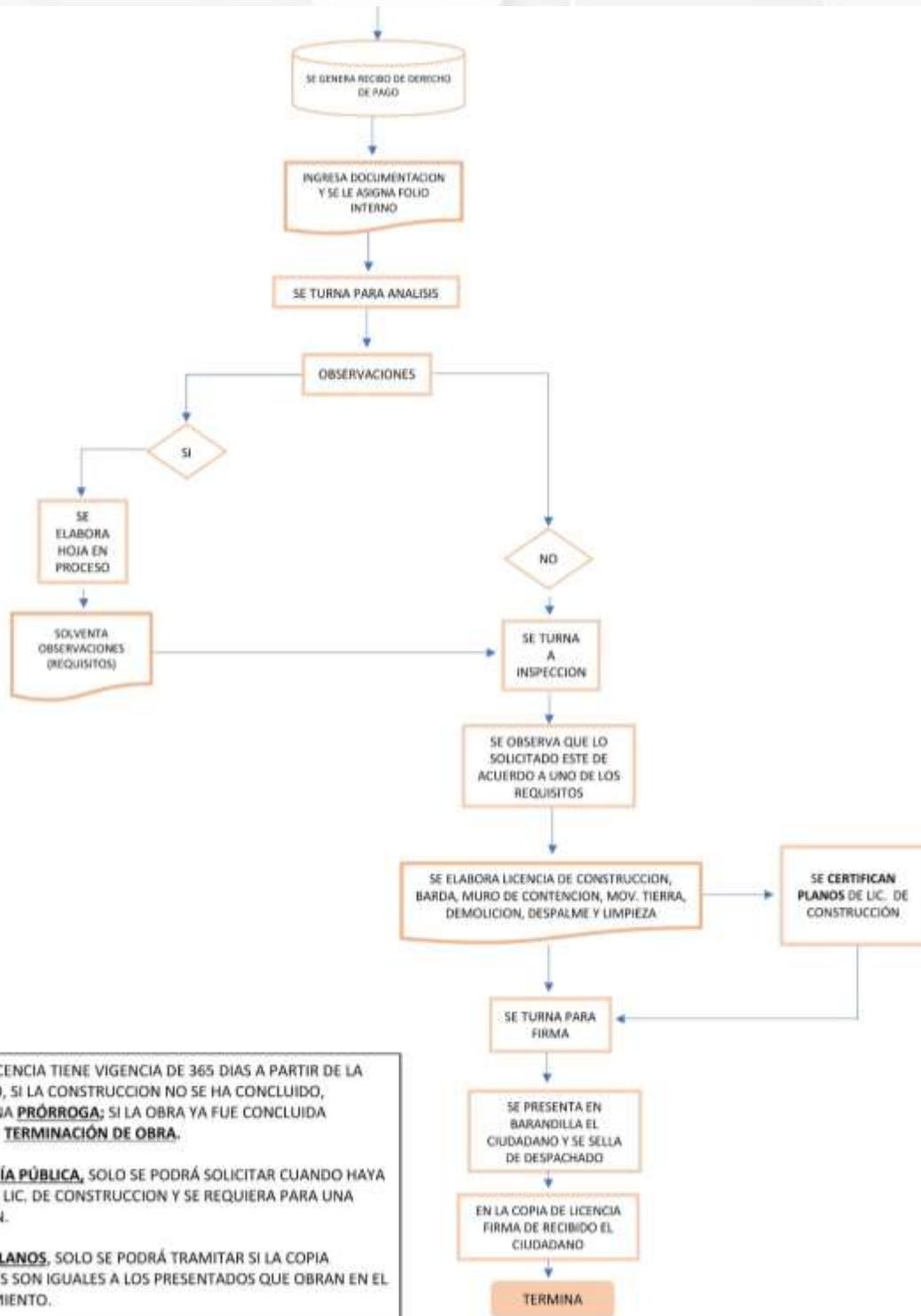


**OBSERVACION:** SI YA TIENES AUTORIZADO TU USO DE SUELO Y QUIERES INAGURAR TU LOCAL, PUEDES TRAMITAR TU **APERTURA INMEDIADA** LA CUAL TIENE UNA **VIGENCIA DE 90 DIAS**, CABÉ DESTACAR QUE SOLO SE EXPIDE UNA SOLA VEZ.

**OBJETIVO:** TENER ABIERTO TU LOCAL E IR TRAMITANDO LOS REQUISITOS PARA TU PERMISO DE OPERACIÓN EN LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS Y NO TENER ALGUN REQUERIMIENTO POR TESORERIA POR NO CONTAR CON LOS PERMISOS.

Asimismo, el proceso para dar cumplimiento al trámite de licencias de construcción, actividad del Componente 3 Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:



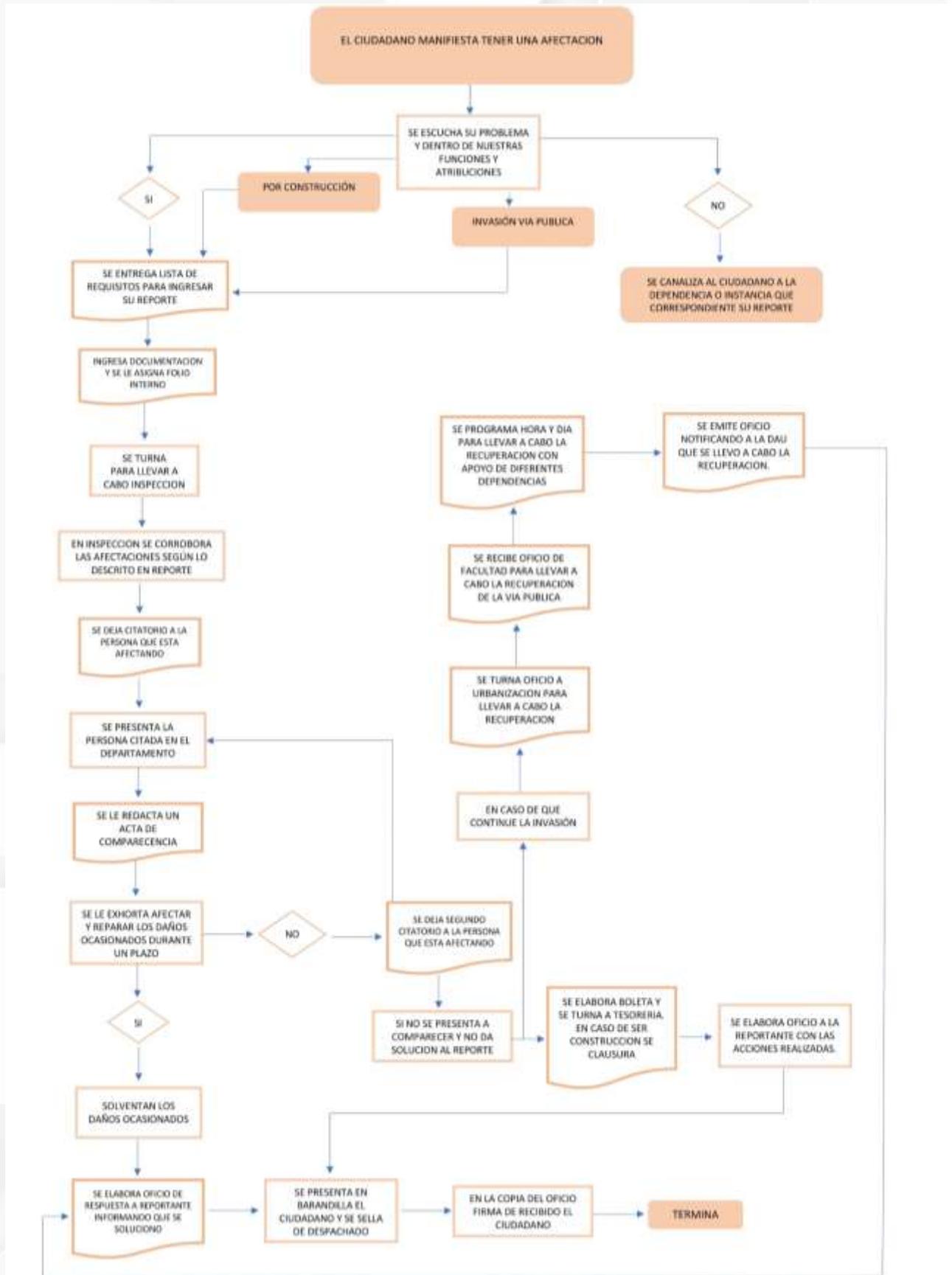


**OBSERVACIONES:** LA LICENCIA TIENE VIGENCIA DE 365 DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE DESPACHADO, SI LA CONSTRUCCION NO SE HA CONCLUIDO, DEBERAN TRAMITAR UNA **PRÓRROGA**; SI LA OBRA YA FUE CONCLUIDA DEBERAN TRÁMITAR SU **TERMINACIÓN DE OBRA**.

LA **OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA**, SOLO SE PODRÁ SOLICITAR CUANDO HAYA SIDO AUTORIZADA UNA LIC. DE CONSTRUCCION Y SE REQUIERA PARA UNA ACCION DE EDIFICACIÓN.

LA **CERTIFICACION DE PLANOS**, SOLO SE PODRÁ TRAMITAR SI LA COPIA PRESENTADA DE PLANOS SON IGUALES A LOS PRESENTADOS QUE OBRAN EN EL ARCHIVO DEL AYUNTAMIENTO.

El proceso de atención a los reportes ciudadanos, actividad del Componente 3 Incrementar la cantidad de negocios y obras reglamentadas, se realiza conforme al siguiente diagrama de flujo:



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

La UR del Pp cuenta con el Sistema de Atención Ciudadana (SIAT), en el que se captura la información del solicitante, así como los requisitos dependiendo de la necesidad, ya sea para apoyo social, bacheo o alumbrado. Con el fin de poder monitorear el estatus de cada solicitud se genera un folio. Una vez que son capturados todos los requisitos, se canalizan a la Delegación para su autorización y posterior entrega.

Asimismo, se mostró un documento con periodicidad mensual en el que se enlista a los ciudadanos que han sido apoyados, principalmente con apoyo económico. Además, se identifica información adicional como tipo de apoyo, dirección del beneficiado, fecha de entrega del apoyo, CURP y teléfono, entre otros.

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

La UR del Pp proporcionó el procedimiento para la recepción, registro y seguimiento del trámite de solicitudes de apoyos sociales que otorga la Delegación Cerro Colorado a través del área de Atención Ciudadana, tanto para personas físicas o morales que cuenten con cierta necesidad o vulnerabilidad económica, sin embargo, desde el diseño y justificación del problema de este programa, no se definen las características de la población que presenta el problema, por lo que no se puede afirmar que existe correspondencia con las características de la población objetivo.

Existen formatos definidos, tanto físicos como por medio del sistema SIAT, están apegados al documento normativo Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, y están disponibles para la población objetivo.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 4**) replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.

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

Respecto a si el Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo se identifica que el proceso para la solicitud de los diferentes apoyos que entrega el programa se lleva a cabo conforme a lo que establece el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, y son utilizados por todas las áreas responsables en llevar a cabo estas actividades considerándose así como estandarizados, sin embargo, desde el diseño y justificación del problema de este programa, no se definen las características de la población que presenta el problema, por lo que no se puede afirmar que existe correspondencia con las características de la población objetivo.

El seguimiento de los trámites de las solicitudes de apoyo se lleva a cabo por medio del Sistema de Atención Ciudadana (SIAT), mismo que está enlazado con el Ayuntamiento y todas las delegaciones, de tal manera que

cualquier dependencia puede tener acceso a la información o apoyo otorgado al ciudadano, esto con el fin de no duplicar los apoyos.

Estos mecanismos están estandarizados, ya que son utilizados por todas las instancias ejecutoras y están difundidos públicamente.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 4**) replantear y precisar la definición y cuantificación de la población objetivo en el documento diagnóstico, incluyendo la descripción de la metodología para su adecuada identificación y cuantificación, así como señalar el plazo para su revisión y actualización.

*Selección de beneficiarios y/o proyectos*

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

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

Sí.

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

Los procedimientos para la selección de beneficiarios de los apoyos sociales que otorga la UR del Pp están establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en sus artículos 8, 9 y 10.

Los criterios de elegibilidad se establecen sin ambigüedad en su redacción en el Artículo 8 “Todo apoyo social se otorgará siempre que haya disponibilidad del recurso y se entregará a consideración de los sujetos obligados, valorando la urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o cualquier circunstancia que implique las condiciones de cada solicitante y su situación como parte de los grupos vulnerables, pudiendo apoyarse con un estudio socioeconómico que al efecto se le pudiera practicar al solicitante, en los términos del presente reglamento”.

Estos procedimientos están estandarizados, pues son utilizados por todas las instancias ejecutoras, se encuentran sistematizados con el Sistema de Atención Ciudadana (SIAT) y están difundidos públicamente por estar dentro del listado de información en el portal de Transparencia.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
  - Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Sí.

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

El área de Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana es la encargada de realizar el proceso de verificación al rubro de Gastos de orden social, de acuerdo con lo establecido en los artículos 8 y 12 de la Ley del Régimen Municipal del Estado de Baja California, 34 y 35 del Reglamento de Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, 6, 19, 20 y 22 y demás relativos al Reglamento Interno de Sindicatura.

Estos mecanismos están estandarizados, pues son utilizados por todas las instancias ejecutoras, se encuentran sistematizados con el Sistema de Atención Ciudadana (SIAT) y son conocidos por los operadores del programa responsables del proceso de selección de beneficiarios.

*Tipos de apoyos*

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

Sí.

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

Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios están establecidos en el Título Tercero del Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Estos procedimientos están estandarizados, ya que son utilizados por todas las instancias ejecutoras de todas las delegaciones de Tijuana, se encuentran sistematizados por medio del Sistema de Atención Ciudadana (SIAT), en el que se captura la información del solicitante, así como los requisitos dependiendo la necesidad, ya sea para apoyo social, bacheo o alumbrado, entre otros. Con el fin de monitorear el estatus de cada solicitud se genera un folio.

Por último, dado que el documento normativo aplicable a la entrega de apoyos sociales se encuentra dentro del listado de información en el portal de Transparencia, se concluye que el procedimiento para la otorgación de apoyos está difundido públicamente.

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

El área de Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana es la encargada de realizar el proceso de verificación al rubro de Gastos de orden social, de acuerdo con lo establecido en los artículos 8 y 12 de la Ley del Régimen Municipal del Estado de Baja California, 34 y 35 del Reglamento de Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, 6, 19, 20 y 22 y demás relativos al Reglamento Interno de Sindicatura.

Estos mecanismos son estandarizados y conocidos por cada área encargada del seguimiento, y la verificación del cumplimiento de los requisitos se lleva a cabo por medio del Sistema de Atención Ciudadana (SIAT) en el que se captura la información del solicitante.

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

Los procedimientos de ejecución de las obras y acciones realizadas por la UR del Pp están estandarizados, es decir, son utilizados por las instancias ejecutoras vinculadas a la Delegación: el Delegado, la Subdelegación, el Departamento Administrativo, el Departamento de Obras y Servicios Públicos, el Departamento de Desarrollo Comunitario, el Departamento de Inspección y Verificación Municipal, la Oficialía de Registro Civil, el Departamento de Control Urbano y la Coordinación de Seguimiento y Evaluación.

El seguimiento de estos procedimientos se realiza por medio del Sistema de Atención Ciudadana (SIAT), en el que se captura la información relacionada y se da seguimiento a estas obras y acciones.

Estos procedimientos son difundidos a través del portal de Transparencia y están apegados al documento normativo del programa: Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

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

Como se menciona en la pregunta anterior, las acciones del programa son ejecutadas mediante los procesos y funciones de cada una de las áreas que compone la dependencia, mismas que están establecidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

El seguimiento que permite identificar si las obras se realizan acorde a este Reglamento es por medio del Programa Operativo Anual, que de manera trimestral recopila la información referente al cumplimiento de las acciones programadas de cada una de las áreas que conforman la Delegación Cerro Colorado.

Este mecanismo de seguimiento es utilizado por todas las instancias ejecutoras a través del Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), tanto para las acciones programadas como para el presupuesto asignado al programa.

Finalmente, este mecanismo y sus resultados son difundidos de manera interna entre las áreas que componen la dependencia, así como a través de la publicación de la información de los avances trimestrales del cumplimiento del POA en la plataforma de Transparencia.

#### 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?

Con el fin de agilizar el proceso de apoyo social a los solicitantes, el Ayuntamiento de Tijuana, a través de la Sindicatura Procuradora, derogó la Norma Técnica Administrativa No. 31 relativa al gasto de orden social y, en su lugar, a partir del 29 de mayo de 2020 entró en vigor el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Adicionalmente, en los meses de julio y agosto del mismo año (2020) presentó las siguientes reformas en estos artículos:

ARTÍCULO 3.- Fue reformado por Acuerdo aprobado en la Sesión Extraordinaria de Cabildo del 22 de julio de 2020, publicado en el Periódico Oficial número 48, de fecha 07 de agosto de 2020, sección I, tomo CXXVII; fue reformado en Sesión Extraordinaria de cabildo celebrada el 21 de septiembre del 2020 y publicado en el Periódico Oficial número 58, del 25 de septiembre de 2020, sección II, tomo CXXVII.

ARTÍCULO 6.- Fue reformado por Acuerdo aprobado en la Sesión Extraordinaria de Cabildo del 22 de julio de 2020, publicado en el Periódico Oficial número 48, de fecha 07 de agosto de 2020, sección I, tomo CXXVII.

ARTÍCULO 13.- Fue reformado por Acuerdo aprobado en la Sesión Extraordinaria de Cabildo del 22 de julio de 2020, publicado en el Periódico Oficial número 48, de fecha 07 de agosto de 2020, sección I, tomo CXXVII.

ARTÍCULO 14.- Fue reformado por Acuerdo aprobado en la Sesión Extraordinaria de Cabildo del 22 de julio de 2020, publicado en el Periódico Oficial número 48, de fecha 07 de agosto de 2020, sección I, tomo CXXVII.

ARTÍCULO 15.- Fue reformado por Acuerdo aprobado en la Sesión Extraordinaria de Cabildo del 22 de julio de 2020, publicado en el Periódico Oficial número 48, de fecha 07 de agosto de 2020, sección I, tomo CXXVII; fue reformado en Sesión Extraordinaria de cabildo celebrada el 21 de septiembre del 2020 y publicado en el Periódico Oficial número 58, del 25 de septiembre de 2020, sección II, tomo CXXVII.

ARTÍCULO 17.- Fue reformado por Acuerdo aprobado en la Sesión Extraordinaria de Cabildo del 22 de julio de 2020, publicado en el Periódico Oficial número 48, de fecha 07 de agosto de 2020, sección I, tomo CXXVII.

## 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 UR del Pp menciona que en el ejercicio fiscal 2021 no se presentaron problemas para el otorgamiento de recurso a los beneficiarios, por lo tanto, no fue necesario implementar estrategias al respecto.

También menciona que existe el modelo de transferencia de partidas (con algunas limitantes), para el caso de que se requiera de alguna partida que ya se haya agotado y también existe el modelo de recalendarización, es decir, pasar el recurso al mes inmediato para su uso.

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

La entidad cuenta con un Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), el cual permite llevar a cabo las operaciones administrativas del Pp, a través de diferentes módulos se captura la información necesaria para llevar a cabo los procesos y generar estados financieros contables, presupuestales y programáticos principalmente. El sistema cuenta con clasificadores que están alineados a los criterios emitidos por la CONAC que permiten identificar los grupos, tipos de gastos y el destino de estos, es decir, el gasto lo clasifica de la siguiente manera: por objeto del gasto (capítulo y concepto), económica (tipo de gasto), administrativa, funcional (finalidad y función) y por categoría programática. En el módulo correspondiente se incorpora la información del presupuesto con su respectiva fuente de financiamiento.

Con base en información obtenida del estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos por objeto del gasto al 31 de diciembre de 2021, se presenta la siguiente tabla:

Capítulos de Gasto	Partida	Concepto del Gasto	Egresos Modificado	Egresos Devengado
10000: Servicios personales	11000	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	\$2,621,683.21	\$2,599,919.42
	12000	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	\$404,782.02	\$309,356.27
	13000	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	\$1,417,404.64	\$1,354,654.12
	14000	SEGURIDAD SOCIAL	\$969,233.59	\$715,541.49
	15000	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	\$7,198,462.98	\$7,098,863.59
	16000	PREVISIONES	\$0.00	\$0.00
	17000	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	\$0.00	\$0.00
<b>Subtotal de Capítulo 10000</b>			<b>\$12,611,566.44</b>	<b>\$12,078,334.89</b>
20000: Materiales y suministros	21000	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	\$541,215.91	\$309,038.05
	22000	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	\$0.00	\$0.00
	23000	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	\$0.00	\$0.00
	24000	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	\$1,786,078.09	\$941,310.38
	25000	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	\$40,802.58	\$6,690.33

Capítulos de Gasto	Partida	Concepto del Gasto	Egresos Modificado	Egresos Devengado
	26000	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	\$1,017,632.08	\$683,391.35
	27000	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	\$93,384.00	\$29,542.91
	28000	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	\$0.00	\$0.00
	29000	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$848,427.15	\$335,219.40
<b>Subtotal de Capítulo 20000</b>			<b>\$4,327,539.81</b>	<b>\$2,305,192.42</b>
30000: Servicios generales	31000	SERVICIOS BÁSICOS	\$48,372.91	\$0.00
	32000	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	\$1,149,476.29	\$156,140.80
	33000	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SEVICIOS	\$136,826.50	\$37,238.50
	34000	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	\$50,901.09	\$0.00
	35000	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	\$1,490,551.80	\$170,748.90
	36000	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	\$0.00	\$0.00
	37000	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	\$0.00	\$0.00
	38000	SERVICIOS OFICIALES	\$66,029.02	\$16,834.36
	39000	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$20,752.00	\$210.00
<b>Subtotal de Capítulo 30000</b>			<b>\$2,962,909.61</b>	<b>\$381,172.56</b>
40000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	41000	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	\$0.00	\$0.00
	42000	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	\$0.00	\$0.00
	43000	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	\$0.00	\$0.00
	44000	AYUDAS SOCIALES	\$830,080.00	\$792,772.80
	45000	PENSIONES Y JUBILACIONES	\$0.00	\$0.00
	46000	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	\$0.00	\$0.00
	47000	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$0.00	\$0.00
	48000	DONATIVOS	\$0.00	\$0.00
	49000	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	\$0.00	\$0.00
<b>Subtotal de Capítulo 40000</b>			<b>\$830,080.00</b>	<b>\$792,772.80</b>
50000: Bienes Muebles e Inmuebles	51000	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	\$0.00	\$0.00
	52000	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	\$0.00	\$0.00
	53000	EQUIPO E INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	\$0.00	\$0.00
	54000	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$0.00	\$0.00
	55000	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	\$0.00	\$0.00
	56000	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$0.00	\$0.00
	57000	ACTIVOS BIOLÓGICOS	\$0.00	\$0.00
	58000	BIENES INMUEBLES	\$0.00	\$0.00
	59000	ACTIVOS INTANGIBLES	\$0.00	\$0.00
<b>Subtotal de Capítulo 50000</b>			<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>
60000: Obras Públicas	61000	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	\$4,705,849.07	\$1,388,964.86
	62000	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	\$0.00	\$0.00
	63000	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	\$0.00	\$0.00
<b>Subtotal de Capítulo 60000</b>			<b>\$4,705,849.07</b>	<b>\$1,388,964.86</b>
<b>Total</b>			<b>\$25,437,944.93</b>	<b>\$16,946,437.53</b>

En este sentido, se comprende que los gastos en operación están clasificados como directos e indirectos en los capítulos 20000, 30000 y 40000, sin embargo, los gastos de mantenimiento requeridos en los capítulos 20000 y 30000 se identifican en la partida 29000 Herramientas, refacciones y accesorios menores por \$335,219.40 y en la partida 35000 Servicio de instalación, reparación, mantenimiento y conservación por \$170,748.90. El gasto de capital se encontró identificado por un total de \$1,388,964.86 en el capítulo 60000.

Sin embargo, la UR del Pp no realiza ningún seguimiento del gasto unitario derivado de que la dependencia no proporcionó información acerca de la población atendida, por lo que se identifica como **(sugerencia de mejora 8)** realizar de manera permanente la cuantificación de la población atendida por cada tipo de apoyo y servicio que otorga el programa.

## Economía

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

La UR del Pp menciona que del ingreso que reciben, el 100% corresponde a subsidio municipal. Según el documento Proyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal 2021, se indica que se autoriza un monto de \$24,526,239.59.

Fuente de Financiamiento	% de participación	Aprobado
Recurso Municipal	100	\$24,526,239.59
Total	100	\$24,526,239.59

## M. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

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

Sí.

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

El programa cuenta con las siguientes aplicaciones informáticas: Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC) para el seguimiento de la información programática; Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG) que permite generar estados financieros contables, presupuestales y programáticos; y Sistema de Atención Ciudadana (SIAT) que permite dar seguimiento a las solicitudes de apoyos.

Respecto a la primera característica, ambos sistemas son confiables, ya que el SIAC se enlaza con toda la administración pública municipal donde la información se monitorea constantemente por la Dirección de Presupuesto del Ayuntamiento, respecto al SAACG este cumple con los requisitos para generar la información armonizada y conforme lo estipula la LGCG, y en relación al SIAT este está vinculado directamente con el Ayuntamiento de Tijuana y las delegaciones, con el fin de evitar duplicidad de solicitudes.

En relación a la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables, este se cumple con la emisión de avances trimestrales y cuenta pública en los tiempos establecidos.

En la evidencia recabada para la verificación de la información se aprecia que estos sistemas proporcionan información confiable y en tiempo real al responsable del Pp, toda vez que este es uno de los objetivos de la LGCG.

Por lo antes expuesto es posible concluir que no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas utilizados por la UR del Pp.

#### 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?

Al cierre del ejercicio fiscal 2021, tanto el indicador de nivel Fin "Contribuir con el acercamiento de los servicios a los habitantes de la delegación a través de apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuven a elevar su calidad de vida y el valor público", como el de nivel Propósito "La Delegación Cerro Colorado acercó a los habitantes de la delegación los apoyos, servicios y políticas públicas que coadyuvaron a elevar su calidad de vida y el valor público", presentaron un valor alcanzado del 100%, logrando la meta establecida de 100%.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2021)	Valor alcanzado (2021)	Avance (%)
Fin	Porcentaje de acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	Anual	100	100	100.00%
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	Semestral	100	100	100.00%
Componente 1	Porcentaje de comités de vecinos conformados	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 1.1	Porcentaje de usuarios de ambos géneros atendidos	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 1.2	Porcentaje de obras y servicios incrementado	Trimestral	100	100	100.00%

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2021)	Valor alcanzado (2021)	Avance (%)
Componente 2	Porcentaje de cobertura de servicios incrementados	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.1	Porcentaje de luminarias reparadas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.2	Porcentaje de metros áreas verdes restauradas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 2.3	Porcentaje de metros cuadrados construidos, rehabilitados y pavimentados	Trimestral	100	100	100.00%
Componente 3	Porcentaje de negocios y obras reglamentadas	Trimestral	100	100	100.00%
Actividad 3.1	Porcentaje de licencias, permisos, multas y citatorios emitidos	Trimestral	100	99.9	99.90%
Actividad 3.2	Porcentaje de obras y reportes ciudadanos atendidos	Trimestral	100	99.9	99.90%

#### O. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

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

- Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- 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.
- 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.</li> </ul>

El Pp cuenta con una página web donde se encuentran apartados de información de transparencia; en el apartado de transparencia y dentro de la información para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la

Información Pública para el Estado de Baja California, artículo 81, sección I se encuentra información correspondiente a la normatividad aplicable al programa (documentos normativos).

En el mismo artículo, pero en la sección XXXVII-1 participación ciudadana y sección XXXVII-2 participación ciudadana - mecanismos de participación ciudadana, se hace de conocimiento a la ciudadanía la forma y los contactos para el acceso a la información pública, por lo que se concluye que 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, y que propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee.

Por último, en el apartado de cuenta pública la UR del Pp publica información contable, presupuestaria y programática, entre otros, donde se encuentra información suficiente y actualizada del desempeño del Pp.

El vínculo para el acceso de la página mencionada es la siguiente: <https://transparencia.tijuana.gob.mx/>.

## 2.5 Percepción de la Población Atendida

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
  - b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
  - c) Los resultados que arrojan son representativos.

No.

La UR del Pp menciona que no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

Se identifica como (**sugerencia de mejora 9**) implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida por cada tipo de apoyo, así como documentar el seguimiento que se le da a los resultados que deriven de las encuestas en busca de la mejora continua.

## 2.6 Medición de Resultados

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

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

La UR del Pp confirma que el programa documenta de manera institucionalizada sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, no con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto, tampoco con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares y 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.</li> <li>Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.</li> </ul>

El Pp presenta los siguientes resultados del ejercicio fiscal 2021, para los indicadores de Fin y Propósito que se plasman en la MIR:

Nivel	Unidad de Medida	Programado	Logrado
Fin	Porcentaje de acciones que coadyuven elevar el bienestar de los habitantes de la delegación	100	100
Propósito	Porcentaje de hogares vulnerables atendidos	100	100

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:

- Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones que permitan responder a ninguno de los cuatro incisos señalados en la pregunta.

**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?**

No aplica.

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones que permitan responder la pregunta.

**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.

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares. Es importante mencionar que no todos los programas cuentan con las condiciones necesarias en términos de información sobre beneficiarios y no beneficiarios o de mediciones antes y después de la intervención, llevarla a cabo implica un mayor recurso humano y financiero para su implementación, por lo que se recomienda (**sugerencia de mejora 10**) implementar mecanismos de preparación para desarrollar los elementos técnicos y/o metodológicos para generar una línea basal que permitan al Pp implementar evaluaciones de impacto.

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?

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

Este programa no ha sido sometido a evaluaciones que permitan responder a ninguno de los cuatro incisos señalados en la pregunta. En alineación a lo estipulado en el Guión 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), donde estipula una evaluación de impacto sea viable de ser realizada, el programa debe cumplir una serie de requisitos del monitoreo de información, además, CONEVAL no define una periodicidad en su aplicación, ésta responde a las necesidades de cada programa y dependencia. Por ello, se recomienda (**sugerencia de mejora 11**) elaborar un análisis de factibilidad y enviarlo a la instancia coordinadora mediante oficio para su revisión quien definirá si el Pp cuenta con las condiciones metodológicas y técnicas para desarrollar una evaluación de impacto.

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 de las preguntas que tuvieron como opción una respuesta binaria y con su respectivo nivel de respuesta, para una mayor visualización de estos con su respectiva valoración por apartado.

# 3.1 Resumen

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

**Nota:** las preguntas sin nivel de valoración corresponden a respuestas no binarias, y solo incluye un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

NIVEL	SIGNIFICADO
0	No cumple
1	Cumple con nivel medio
2	
3	Cumple con nivel alto
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	1	0	0	0
1	Cumple con nivel Medio	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		1	2	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0
3	Cumple con nivel alto	3	9	1	3	0	0	3	9	0	0	0	0
4		4	16	2	8	0	0	9	36	0	0	1	4
	Valor de la Sección	9	28	4	13	1	2	12	45	1	0	1	4
	Valor promedio		3.1		3.3		2.0		3.8		0.0		4.0

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.1	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.3	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	2.0	4.0
Operación	26-42	17	3.8	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	0.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	4.0	4.0
<b>TOTAL</b>	51	51		





# Programa Anual de Evaluación 2022

Tel. (664) 634-1840  
[organismocertificador@indecc.com](mailto:organismocertificador@indecc.com)

Bld. Sánchez Taboada 9563-408  
Zona Río, Tijuana B.C. Mexico



[www.indecc.com](http://www.indecc.com)